

PDCA 循环在内分泌科护理管理中的应用分析

董闯, 付建梅, 高娜, 白洁 (河北中石油中心医院内分泌血液科, 河北廊坊 065000)

摘要:目的: 分析 PDCA 循环法在内分泌科室护理管理中的应用效果。方法: 2019 年 1~12 月内分泌科执行常规护理管理模式, 将该阶段 100 例患者纳入对照组; 2020 年 1~10 月内分泌科执行 PDCA 循环护理管理模式, 将该阶段 100 例患者纳入观察组。比较两个阶段的护理质量评分。统计两组患者的护理满意度。结果: 观察组患者护理满意度评价高于对照组评价分数 ($P < 0.05$)。PDCA 循环法的各项护理质量评分高于常规护理管理模式的护理质量评分 ($P < 0.05$)。结论: 在内分泌科护理管理中执行 PDCA 循环法, 可提高护理工作质量及患者满意度, 为患者带来更优质的服务。

关键词: PDCA 循环; 内分泌科; 护理管理

PDCA 循环是一种质量管理的思想和方法, 最早在美国被提出, 分别包括 Plan (计划)、Do (执行)、Check (检查) 和 Act (处理) 四个环节, 分阶段式的进行质量管理。在执行该管理模式的过程中, 需根据目标制定明确的工作计划, 严格监督计划的执行, 并定期检查执行成果, 总结问题, 最后处理问题; 未能在这一流程中处理的问题进入到下一个循环中, 如此循环往复^[1]。如今, 在医疗护理工作中, 为了使患者多样化、差异化的需要得到满足, 应不断优化护理工作细节, 提高护理人员工作素质。PDCA 循环法开始应用于护理管理工作中, 打造以患者为中心的护理工作模式, 提高全员的工作素质, 为患者带来更加高质量的护理服务是 PDCA 循环的核心目标。医院内分泌科在护理管理工作中建立了 PDCA 循环管理方法。本研究分析 PDCA 循环法在内分泌科室护理管理中的应用效果。现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

2019 年 1~12 月内分泌科执行常规护理管理模式, 将该阶段 100 例患者纳入对照组; 2020 年 1~10 月内分泌科执行 PDCA 循环护理管理模式, 将该阶段 100 例患者纳入观察组。内分泌科护理人员 16 名, 其中主管护师 3 名, 护师 5 名, 护士 8 名; 年龄 25~49 岁, 平均 (36.41 ± 2.28) 岁; 内分泌科工作年限 2~13 年, 平均 (4.25 ± 3.69) 年。对照组男性 33 例, 女性 67 例; 年龄 32~62 岁, 平均 (48.24 ± 2.56) 岁。观察组男性 40 例, 女性 60 例; 年龄 29~66 岁, 平均 (48.25 ± 3.12) 岁。两组患者一般资料对比差异无统计学意义 ($P > 0.05$), 有可比性。

1.2 护理方法

常规护理管理模式: 护士长通过日常巡查, 通过收集患者反馈建议等方式总结护理工作的问题, 制定对策。

PDCA 循环护理管理模式: (1) Plan (计划)。

结合内分泌科护理工作的细则制定工作计划和目标。进一步规范护理操作流程, 提高护理安全。在为患者用药和输液前先进行过敏试验; 对危重症病人加强监控; 对待新转院的病人做到密切监护; 在患者人数较多的时段注意工作细则, 防范疏漏, 杜绝差错事件。预防锐器伤害的风险, 提高穿刺成功率, 减少穿刺造成的感染、疼痛; 能够正确使用、存放医疗安全器械, 正确进行自我保护。优化护理服务, 能够从用药护理、卫生护理、心理护理等多角度满足患者的生理及心理需要, 优化住院体验^[2]。(2) Do (执行)。执行期间, 对护士进行护理操作培训、护理风险培训、主动护理理念及人性化护理理念培训, 学会调节工作压力。制定严格、完善的护理工作机制。护士长和主管护师轮换跟班, 对新上岗护士及有工作情绪的护士重点管理, 要求为患者提供去情绪化服务。合理调班, 交接班时做好交接, 患者人数较多的时期增加排班。如果护士因个人原因造成护理差错, 追究其个人责任。对科室内部损坏、残缺的医疗设备进行更新, 引进新设备时组织护理人员统一学习操作方法, 制定锐器损伤后的紧急处理流程。优化护理工作细节, 要求护士长抓细节性工作, 做到地面、桌面、门窗、墙壁光洁。护士不穿硬底鞋, 进出病房做到说话轻、开门轻、动作轻, 不在病房内外大声讲话。及时更换病床上的床头牌, 认真核对患者信息, 发药前反复确认信息。坚持执行洗手、消毒工作, 按要求着装, 对病人物品进行消毒。对高龄患者、危重症患者给予更加严密的监视和周密的护理, 增加病房巡视的频率。尽可能满足患者需求, 在与患者沟通时坚持微笑服务, 保持耐心、细心的工作态度, 不斥责患者, 对部分患者给予心理必要的疏导。通过定期组织座谈会、模拟训练活动等方式, 在内部促进护理人员的专业素质提高^[3]。(3) Check (检查)。护士长作为主要负责人对执行情况进行监督和检查, 主管护师分管各项工作的检查。护理人员同时也进行自查和互查, 以既定的工作标准来评价自身完成工作任务的情况, 相互之间监督, 举报问题。每月召开一次总结性会议, 对近期出现的护理工作问题进

行总结,抓典型,对出现严重工作失误的护士进行处罚和二次培训。对于长期表现的优秀的护理工作者,将其组织起来,构建一支护理质量控制小组,专门负责督查工作。对每名护理人员的考核结果将与其薪资待遇、晋升、职称评价相挂钩,制定激励和处罚机制,与工作要求相结合,每触犯一条,都会受到相应的处罚。(4) Action(处理)。在总结性会议中,将近一阶段出现的患者投诉、护理差错事件及护士受处罚问题集中讨论。主要问题包括护士的主动服务意识不足,紧急事件处理能力不强,对患者的服务态度需要进一步优化。交接班时,工作交接不详细,工作记录混乱,不能满足患者的差异化需求。经采取执行措施后,患者投诉减少,出现护理差错事件的几率降低,但在护理文书书写的规范性以及护理服务的主动性上还存在不足,将该问题纳入到下一阶段的计划中解决。

1.3 观察指标

护理质量评价内容包括基础护理、整体护理、专

表1 不同护理管理模式的护理质量评分对比($\bar{x} \pm s$,分)

项目	基础护理	整体护理	专科操作技术	护理文书书写
PDCA 循环护理管理	95.24 ± 1.25	93.28 ± 2.47	96.01 ± 0.83	95.87 ± 1.24
常规护理管理模式	92.16 ± 0.93	89.52 ± 1.11	92.39 ± 0.52	88.69 ± 1.95

2.2 两组患者护理满意度评分对比

观察组患者护理满意度评分为(95.16 ± 2.12)分,对照组护理满意度评分为(89.54 ± 1.83)分。观察组护理满意度评分更高($P < 0.05$),差异有统计学意义。

3 讨论

我国医疗发展的速度是有目共睹的,在医疗科技和课题研究不断取得重大突破的基础上,护理服务也开始追求更高的水准。当今患者对医疗服务水平的要求与过去相比有明显提高,因此,护理人员只有追求护理工作的严谨、细致,才能在社会中树立良好的口碑和形象。内分泌科室接收的患者具有病情复杂多变,需求多,病情类型多样的特征,护理工作的内容也更加繁杂,对护士的专业能力及素质都有更高要求。通过收集患者的反馈建议,了解患者投诉及工作监督,可以发现科室护理工作中存在的明显问题,进一步提高护理工作质量。

PDCA 循环法通过周而复始的重复计划、执行、检查和处理四个环节,能够不断发现工作中的新问题,解决问题。使工作质量能够呈阶梯式的上升,这种质量管理方法如今已经开始应用于各个工作领域中。在护理管理中,计划阶段主要为制定这一阶段的工作目标,确立基本方针,制定总的工作规划。在执行阶段,根据制定出的方案采取具体方法,并根据实际工作需要采取的方法进行灵活调整,但需始终围绕总目标和计划。在检查阶段,必须分清对错,总结效果,找

出问题和原因。最后在处理阶段,需明确最初计划的达成情况,以及部分没有达成的目标是受到哪些问题的影响,将暴露出的问题和没有达成的目标放到下一个循环中去解决,这就是 PDCA 循环的完整流程。

1.4 统计学方法

选择 SPSS20.0 统计学软件系统进行数据统计和计算,采用($\bar{x} \pm s$)表示计量数据,行 t 检验,采用 % 表示计数数据,行 χ^2 检验,差异有统计学意义的标准为 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 不同护理管理模式的护理质量评分对比

PDCA 循环法的各项护理质量评分与常规护理管理模式的护理质量评分相比明显较高($P < 0.05$),差异有统计学意义。见表 1。

在内分泌科的护理管理中,执行 PDCA 循环法需要全体护理工作人员的配合,护士长负责主要的监管工作,主管护师负责分管工作。具体应当采取护士培训、组织实训活动、制定奖惩机制、完善工作细则等措施。制定的工作细则需要参考患者的反馈和建议,尽可能挖掘出当前工作中的漏洞,补充细节。通过惩罚、奖励等方式增强护理人员配合工作的积极性。

本研究中,内分泌科在常规护理管理模式下,患者的护理满意度评分及护理质量评分均低于实施 PDCA 循环法后,证明 PDCA 循环质量管理方法对提高护理工作质量卓有成效,建议推广。但在执行过程中,需要结合科室内的具体工作要求,对各个阶段的工作方法进行优化,尤其要创新执行、检查的方法,才能不断在循环执行的过程中解决新问题,一味的重复同样方法可能会影响最终效果。

参考文献

- [1] 熊真真,袁丽,叶子激,等.PDCA 循环结合项目管理法在内分泌科持续护理质量改进中的应用[J].中华现代护理杂志,2014,20(15):1858-1860.
- [2] 周利琴.PDCA 循环在内分泌科护理工作中的应用[J].中医药管理杂志,2018,26(2):142-144.
- [3] 王琳琳.PDCA 循环在内分泌科护理工作中的应用[J].养生保健指南,2018(17):190.