

应用 PDCA 循环理论指导体检中心护理质量管理

马 雁, 任维东

(甘肃省白银市第一人民医院 体检中心, 甘肃 白银, 730900)

摘要: **目的** 探讨 PDCA 循环理论在体检中心护理质量管理中的应用效果。**方法** 医院体检中心护理人员 15 名。选取 2015 年 8 月—2016 年 8 月(PDCA 循环法实施前)体检者 123 名,采用常规管理模式。选取 2016 年 9 月—2017 年 11 月(PDCA 循环法实施后)体检者 123 名。比较 PDCA 循环法实施前、后护士护理质量、服务水平评分,及患者护理满意度评分。**结果** PDCA 循环法实施后 15 名护理人员护理质量、服务水平评分分别为 (90.25 ± 5.04) 和 (89.57 ± 5.03) 分,分别高于实施前的 (70.35 ± 5.25) 和 (72.38 ± 4.55) 分,差异有统计学意义($P < 0.01$)。PDCA 循环法实施后体检者对护理工作的满意度率 94.31% (116/123) 高于实施前的 78.86% (97/123),差异有统计学意义($P < 0.01$)。**结论** 将 PDCA 循环法应用到体检中心护理质量管理中,可有效提升护理管理效果和护理满意度。

关键词: PDCA 循环法;体检中心;护理管理;护理质量

中图分类号: R 473.2 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2018)05-0163-03

Application of PDCA cycle in quality management of nursing in physical examination center

MA Yan, REN Weidong

(Physical Examination Center, The First People's Hospital of Baiyin, Baiyin, Gansu, 730900)

ABSTRACT: Objective To evaluate the PDCA cycle in quality management of nursing in physical examination center. **Methods** Totally 123 individuals underwent physical examination between August, 2015 and August, 2016 were included. The PDCA cycle had been used as a management tool to improve the nursing quality in physical examination center since September, 2016, and another 123 individuals underwent physical examination between September, 2016 and November, 2017 were included. The nursing quality of 15 nurses and satisfactory degree of patients were evaluated before and after implementation of PDCA cycle. **Results** Nurses achieved higher scores of nursing quality (90.25 ± 5.04 vs. 70.35 ± 5.25 , $P < 0.01$) and service level (89.57 ± 5.03 vs. 72.38 ± 4.55 , $P < 0.01$) after implementation of PDCA cycle. The satisfactory degree of patients was improved from 78.86% (97/123) before implementation of PDCA cycle to 94.31% (116/123) after implementation of PDCA cycle ($P < 0.01$). **Conclusion** The PDCA cycle is an effective management tool to improve the nursing quality in physical examination center.

KEY WORDS: PDCA cycle; physical examination center; nursing management; nursing quality

随着人们生活方式的改变,人们对健康问题的意识不断增强,对健康体检也越来越重视。虽然医院体检中心技术服务水平逐渐改善,为体检者提供了高效快捷的体检服务,但也对体检中心的护理服务水平也提出了更高的要求,因此做好

体检护理管理工作对提升整体护理质量具有重要意义^[1]。体检中心采用基于 PDCA 循环法的护理管理,在实施前后分别对 123 例体检者进行满意度调查,对 15 例护理人员进行服务评价,效果良好,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

医院体检中心护理人员 15 名,均为女性,其中本科 10 名,大专 4 名,中专 1 名;副主任护师 1 名,主管护师 4 名,护师 5 名,护士 5 名。选取 2015 年 8 月—2016 年 8 月(PDCA 循环法实施前)体检者 123 名。2016 年 9 月体检中心实施 PDCA 循环管理,选取 2016 年 9 月—2017 年 11 月(PDCA 循环法实施后)体检者 123 名。2 个时间段体检者年龄、性别等一般资料差异无统计学意义($P>0.05$)。护理人员无离职、休假等变动。

1.2 方法

PDCA 循环法实施前采用常规管理模式。①护理人员对体检者体检史、疾病史进行了解,并结合患者基本情况(如性别、年龄、不适部位等)给予体检指导;②以对待患者同等态度服务于体检者,保持语言温和、态度亲切,掌握体检者的需求,提供精准的指导服务;③认真、耐心地解答体检者疑问并指导解决;④在等候区配置免费茶水、沙发,为体检者提供舒适的等候环境,并发放相关体检注意事项手册以供了解。2016 年 9 月体检中心实施 PDCA 循环管理内容如下。

1.2.1 计划阶段:由护理部成立 PDCA 循环法护理管理小组,分析执行前体检中心存在的问题,如患者对流程不熟悉、等待时间过长等问题,制定相应的解决方案。对体检中心护士进行培训,将常规处理事务办法规范化,预估体检过程可能出现的紧急事件并进行解决指导,以及明确应急处理流程等,并对培训内容考试测评。拟定本次护理质量管理效果统计表、服务水平评分表及满意度调查的统计表格;拟定体检基本资料登记表(含姓名、年龄、工种、疾病及体检史等项目)。

1.2.2 执行阶段:接到体检者后了解体检者基本情况,包括过敏史、疾病史、体检史等,登记在表格内,便于医院体检执行人员对体检者特殊情况重点检查。提供纸质体检流程指导手册,并向体检者讲解体检流程及体检过程中需要注意的事项。为体检者制定电子体检档案并准确录入相关数据,确保体检中心所有流程顺利进行^[2]。部分体检者会因体检流程繁琐而心情烦躁,甚至对体检工作保持排斥心理,为此展开针对性的心理疏导,使体检者以积极心态配合体检工作^[3]。充分了解体检者特殊情况,如老年患者对书面的体

检流程无法理解,对护理人员的语言指导无法牢记,检查过程情绪消极等,对此类特殊体检者需调配护理人员给予辅助(伴随)体检服务。合理协调体检顺序,避免长时间等待耽误体检者的时间。以同事监督、提醒方式确保护理人员保持行为规范,能够理性面对体检者在体检过程中产生的消极情绪或指责等,有效解决突发事件^[4]。

1.2.3 检查阶段:登记体检者对体检流程中的不满意事项,进行归纳总结;统计体检者体检过程中的相关反馈意见进行登记,分析其代表性;对培训相关内容未执行或错误执行内容进行统计;同事间督促、提醒事项为不足部分,也进行登记;客观地进行护理质量管理评价表及体检者满意度调查表评价^[5]。

1.2.4 处理阶段:归纳总结体检中心本次护理管理工作中存在的问题,并制定出针对性解决方案,以便后期改进,对护理人员存在的问题予以纠正。执行中疑难问题转上级处理,作为下一循环的重要监控目标,从而实现执行到管理的相互促进,避免同样的问题再次发生^[6],持续改进。

1.3 观察指标

①比较 PDCA 循环法实施前、后患者护理质量。采用自制护理质量管理统计表评价,包含专业培训内容考试测评成绩、实操过程出错情况、指导体检者过程中同事协助及提醒情况、护理人员与体检者对接程度、护理人员自查能力(含错误操作认知及更正情况),每项 20 分,总分 100 分,得分越高表明护理质量越好。②比较 PDCA 循环法实施前、后患者护理服务水平评分。采用自制服务水平统计表进行评价,包含护理质量管理内容执行规范性、特殊体检者服务指导能力、紧急事件应对能力、体检者投诉率,每项 25 分,总分 100 分,得分越高表示服务水平越高。③比较 PDCA 循环法实施前、后患者护理满意度评分。采用自制体检满意度问卷调查表进行评价,问卷包含服务态度、解决问题能力、专业水平、服务效率,每项 25 分,总分 100 分。 ≥ 85 分为非常满意; $60 \sim < 85$ 分为满意; < 60 分为不满意。满意率 = (非常满意例数 + 满意例数) / 总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

采用统计学软件 SPSS 20.0 软件,计量资料用均值 \pm 标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验,计数资料以率($\%$)表示,采用 χ^2 检验,检验水准 $\alpha = 0.05$, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 实施前、后护理质量及服务水平比较

PDCA 循环法实施后 15 名护理人员护理质量、服务水平评分均高于实施前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 PDCA 循环法实施前、后护理质量及服务水平比较($\bar{x} \pm s$) 分

时间	护理质量	服务水平
实施前($n = 15$)	70.35 \pm 5.25	72.38 \pm 4.55
实施后($n = 15$)	90.25 \pm 5.04 **	89.57 \pm 5.03 **

与实施前比较, ** $P < 0.01$

2.2 实施前、后护理满意度调查结果比较

PDCA 循环法实施后体检者对护理工作的非常满意 82 例、满意率 34 例、不满意 7 例,满意为 94.31% (116/123); PDCA 循环法实施前体检者对护理工作的非常满意 49 例、满意 48 例、不满意 26 例,满意率为 78.86% (97/123)。2 组差异有统计学意义($P < 0.01$)。

3 讨论

体检中心作为医院的重要组成部分,通过医学仪器和方法对受检者进行身体检查,以便及时干预、终止疾病的发生、发展^[7]。而护理质量管理与体检质量有直接的关系,为了提高体检质量,重视护理管理质量非常关键。PDCA 循环法在持续改进质量和安全的过程中,最终实现质量管理计划的目标^[8]。PDCA 循环法从多层面面对护理工作质量实现了指标化管理,首先对专业水平的培训强化了护理操作的规范性,同时对相关计划目标的确立,使体检中心护理功能从工作本身的技术服务向对体检者的心理及社会服务功能的转移,功能更为全面化。

本研究结果显示,PDCA 循环法实施后 15 名护理人员护理质量、服务水平评分均高于实施前,差异有统计学意义($P < 0.01$)。PDCA 循环法实施后,从护理人员技能服务的规范化及指标化考核,逐渐细化到工作内容实施过程中的细节监督指导,实现了量化考核,再通过体检者及护理人员的受用与应用反馈,促使上一级对护理质量管理的进一步完善,最终层层衔接,使得体检中心护理工作更加规范化、专业化,保障了体检护理质量^[9]。PDCA 循环法中总体护理质量管理考核中心为大循环,各护理组及单元为较小循环,而具体护理任务实施的护理人员个人则为护理质量管理

中的小循环。在整个护理质量管理体系中从任务的发布到实施,整个层级循环互为依据,实现彼此协同、相互促进,提升了整体护理质量。

本研究结果显示,PDCA 循环法实施后体检者对护理工作的满意度为 94.31%,高于实施前的 78.86%, ($P < 0.01$)。PDCA 循环法使护理人员从技术层面服务逐渐向社会功能服务转移,在与体检者的接触过程中护理人员会发现许多问题,通过不断改进不仅可提升护理质量,同时也收获例如体检者的护理满意度。此外,PDCA 循环法的阶段性应用,各环节可查、可讨论、可测评,实用性较强,同时有利于建立完善的规章制度,促使体检中心尽快实现信息化管理的目标。

参考文献

- [1] 江旭丽. PDCA 循环结合项目管理在 2 型糖尿病患者中的应用效果[J]. 中国预防医学杂志, 2017, 15(4): 318-320.
- [2] 曾莉, 黄黎, 代云智, 等. 健康管理中心基于 PDCA 循环提升体检设备使用效益的实践[J]. 华西医学, 2016, 31(12): 2068-2071.
- [3] 温方圆, 袁素平, 杨红, 等. PDCA 循环法在三级甲等医院入院处提高患者满意度中的应用[J]. 实用医院临床杂志, 2016, 13(2): 108-110.
- [4] 钱倩文. PDCA 循环管理模式在提高老年患者健康教育和满意度的应用[J]. 上海护理, 2016, 16(8): 203-204.
- [5] 李新霞, 任海燕, 焦改梅, 等. 运用 PDCA 循环提升护理质量管理的应用研究[J]. 内蒙古医科大学学报, 2016, 25(s1): 137-140.
- [6] 李清月, 阮淑妹, 谢冠梅. PDCA 循环管理模式对心血管外科 ICU 患者不良反应及满意度的改善分析[J]. 检验医学与临床, 2016, 13(19): 2799-2801.
- [7] 段茗玉, 陈敏生. 健康体检机构质量控制方法探讨[J]. 中国卫生质量管理, 2013, 20(1): 98-100.
- [8] 吴锁薇, 陈彤, 玄勇, 等. 运用 PDCA 循环法提高医院危急值管理水平[J]. 中国病案, 2016, 17(8): 38-40.
- [9] 杨青霞. 应用 PDCA 循环提高体检科护理满意度的效果观察[J]. 疾病监测与控制, 2017, 11(6): 514-515.
- [10] 信慧敏. PDCA 循环法在体检科护理安全管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2015, 12(31): 185-187.

(本文编辑:刘小欢)