

## PDCA 循环管理对发热门诊管理质量的影响研究

何丽影, 尚晓艺

辽源市中医院 吉林辽源

**【摘要】目的** 分析 PDCA 循环管理对发热门诊管理质量的影响研究。**方法** 选择 2023 年 1 月-2023 年 12 月内于我院发热门诊就诊的患者 100 例, 将其按随机分组方法分为对照组 (50 例, 采取常规护理管理方法) 和观察组 (50 例, 采取 PDCA 循环管理方法), 对两组患者的临床护理效果, 如患者护理满意度、护理管理质量评分、患者发热知识知晓率以及交叉感染率进行对比和评估。**结果** 两组在护理后均取得一定效果, 但观察组的患者护理满意度高于对照组。同时, 观察组患者的护理管理质量评分和患者发热知识知晓率均高于对照组患者, 而观察组患者的交叉感染率低于对照组患者, 差异均有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。**结论** 在对发热门诊就诊的患者实施 PDCA 循环管理取得明显的效果, 可显著提高患者的护理满意度, 提高发热知识普及度和管理质量, 降低患者的交叉感染率。有较高应用价值。

**【关键词】** PDCA 循环管理; 发热门诊; 管理质量

**【收稿日期】** 2024 年 5 月 10 日

**【出刊日期】** 2024 年 6 月 26 日

**【DOI】** 10.12208/j.jacn.20240243

### Study on the influence of PDCA cycle management on the management quality of fever clinic

Liyang He, Xiaoyi Shang

Liaoyuan City Hospital of Traditional Chinese Medicine, Liaoyuan, Jilin

**【Abstract】 Objective** To analyze the effect of PDCA cycle management on the quality of fever clinic management. **Methods** A total of 100 patients in the fever clinic of our hospital from January 2023 to December 2023 were selected and divided into control group (50 cases, routine nursing management method) and observation group (50 cases, PDCA cycle management method) according to random grouping method. Clinical nursing effect of the two groups of patients was analyzed. For example, patients' nursing satisfaction, nursing management quality score, patients' fever knowledge awareness rate and cross-infection rate were compared and evaluated. **Results** Both groups achieved some effect after nursing, but the nursing satisfaction of patients in the observation group was higher than that in the control group. At the same time, the nursing management quality score and fever knowledge awareness rate of patients in the observation group were higher than those in the control group, while the cross infection rate of patients in the observation group was lower than that in the control group, with statistical significance ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** PDCA cycle management is effective for patients in fever clinic, which can significantly improve nursing satisfaction, popularize fever knowledge and management quality, and reduce cross-infection rate. It has high application value.

**【Keywords】** PDCA cycle management; Fever clinic; Management quality

发热门诊作为医院的重要部门, 承担着接待大量发热患者的任务。然而, 由于患者众多、病情复杂, 发热门诊管理面临着诸多挑战。如何提高发热门诊管理质量, 提升患者满意度, 成为当前医院管理的重要课题。

PDCA 循环管理作为一种科学的管理方法, 已广泛应用于医疗领域, 本文旨在探讨其对发热门诊管理质量的影响。具体报道如下:

### 1 对象和方法

#### 1.1 对象

选择 2023 年 1 月-2023 年 12 月内于我院发热门诊就诊的患者 100 例作为研究对象。将其按随机分组, 分为对照组 (50 例, 男 28 例, 女 22 例, 年龄 21-69 岁, 平均年龄  $42.85 \pm 3.45$  岁) 和观察组 (50 例, 男 26 例, 女 24 例, 年龄 20-70 岁, 平均年龄  $43.98 \pm 4.36$  岁)。对两组患者一般资料分析后显示, 其差异无统计

学意义 ( $P>0.05$ )。所有患者对本研究均完全知情同意并签署知情同意书。我院伦理委员会对本研究也完全知情, 并批准研究。

## 1.2 方法

发热门诊就诊的患者在护理管理期间, 对照组采取常规护理管理方法, 具体涉及患者到访时的挂号引导与就诊安排, 及时回应患者的疑问, 依据医生指示执行护理任务。此外, 向患者说明药物使用方法、剂量以及需注意的事项, 确保患者充分了解相关信息等<sup>[1]</sup>。观察组采取 PDCA 循环管理方法, 具体方法如下:

### 1.2.1 PDCA 循环管理方法

#### ①Plan (计划) 阶段

(1) 现状调查与分析: 通过收集发热门诊的相关数据, 如患者流量、疾病种类、护理人员工作量等, 对发热门诊的现有管理状况进行全面了解<sup>[2]</sup>。

(2) 确定主要问题: 根据现状调查的结果, 分析发热门诊管理中存在的主要问题, 如患者等待时间过长、护理人员工作负荷过大、感染控制不到位等。

(3) 制定计划措施: 针对主要问题, 制定具体的改进措施。例如, 优化就诊流程以减少患者等待时间, 增加护理人员数量或调整排班以减轻工作负荷, 加强感染控制培训等。

(4) 明确目标: 设定明确的改进目标, 如缩短患者平均等待时间, 提升对护理人员工作满意度等。

#### ②Do (执行) 阶段

(1) 组织培训: 对发热门诊的全体护理人员进行相关培训, 确保他们了解并熟悉新的管理措施和流程。

(2) 实施改进措施: 按照制定的计划措施, 逐一实施。例如, 调整就诊流程、增加护理人员数量、加强感染控制等。

(3) 监督执行: 设立专门的监督小组, 对改进措施的执行情况进行监督, 确保各项措施得到有效落实。

#### ③Check (检查) 阶段

(1) 收集数据: 收集实施改进措施后的相关数据, 如患者等待时间、护理人员工作满意度<sup>[3]</sup>、感染发生率等。

(2) 对比分析: 将收集到的数据与改进前的数据进行对比分析, 评估改进措施的效果。

(3) 发现问题: 在对比分析的过程中, 发现存在的问题和不足, 为下一阶段的处理提供依据。

#### ④Act (处理) 阶段

(1) 总结经验: 对实施改进措施的过程进行总结, 提炼出成功的经验和不足之处。

(2) 制定标准: 将成功的经验纳入标准, 形成发热门诊管理的长效机制。

(3) 遗留问题处理: 对于未能完全解决的问题或新出现的问题, 将其纳入下一轮的 PDCA 循环中进行处理。

(4) 持续改进: 根据反馈的信息和结果, 不断调整和优化管理措施, 实现发热门诊管理质量的持续提升<sup>[4]</sup>。

## 1.3 观察指标

本研究采用问卷调查的方式, 对两组患者的护理满意度进行统计与评估。同时, 对两组患者的护理管理质量评分、患者发热知识知晓率以及交叉感染率进行对比评估。

## 1.4 统计学分析

此次研究中的所有数据全部采用 SPSS20.0 统计学软件进行处理。连续性计量资料, 须先做正态性检验, 若符合正态分布, 用均数±标准差表示, 组间比较采用两独立样本  $t$  检验; 计数资料用例数和百分数表示, 组间比较采用两独立样本的  $\chi^2$  检验,  $P<0.05$  表示数据差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理满意度比对

通过分析表明, 在两组护理管理后, 观察组的患者护理满意度高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ), 如表 1:

### 2.2 护理管理质量评分比对

通过分析表明, 在两组护理管理后, 观察组患者的护理管理质量评分高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ), 如表 2:

### 2.3 患者发热知识知晓率、交叉感染率比对

通过分析表明, 观察组的患者术后并发症发生率低于对照组, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ), 如表 3:

## 3 讨论

发热门诊主要接诊传染病患者, 旨在遏制疾病传播并实施有效治疗, 这对防疫工作和公众健康极为关键<sup>[5]</sup>。它有助于患者迅速获得必要的医疗服务, 减轻医院其他部门的压力, 并及时控制疾病发展, 防止病情恶化。然而, 鉴于发热门诊访问量较大和护理任务复杂, 特别是在疫情期间, 若管理不到位, 护理过程中容易出现的问题, 可能提升不良后果的风险。

在此前提下, 需找出对发热患者有效的护理管理方法。目前在对发热患者实行临床护理管理时, 通常采用常规护理管理方法,

表 1 两组患者护理满意度对比[n, (%) ]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	50	22 (0.44)	26 (0.52)	2 (0.04)	48 (0.96)
对照组	50	18 (0.36)	24 (0.48)	8 (0.16)	42 (0.84)
$\chi^2$	-				4.000
<i>P</i>	-				0.046

表 2 两组患者护理管理评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	专业护理 (分)	护理文件 (分)
观察组	50	90.95 ± 1.77	91.42 ± 1.57
对照组	50	80.46 ± 1.03	82.25 ± 1.12
<i>t</i>	-	36.221	33.622
<i>P</i>	-	0.001	0.001

表 3 两组患者发热知识知晓率、交叉感染率对比[n, (%) ]

组别	例数	发热知识知晓率	交叉感染率
观察组	50	48 (96.00)	1 (2.00)
对照组	50	38 (76.00)	6 (12.00)
$\chi^2$	-	8.306	7.681
<i>P</i>	-	0.004	0.006

但常规护理管理方法通常缺乏系统性的质量改进机制,难以全面提升发热门诊的管理质量。其次,常规护理管理模式,主要聚焦于药物管理和病情监测,却常因护理细节的不足导致各类问题,难以全面达到实际的护理质量标准。因此,采用常规护理方法难以取得很好的效果<sup>[6]</sup>。

对这一特点而言,PDCA 循环管理得到大量关注。PDCA 循环管理通过制定计划、执行、检查和处理四个阶段,实现了对发热门诊管理的全面优化。在计划阶段,明确管理目标,制定具体措施;在执行阶段,落实各项护理措施,确保患者得到及时、有效的治疗;在检查阶段,对执行情况进行监督,发现问题并及时改进;在处理阶段,总结经验教训,为下一轮循环提供参考。这种循环往复的管理模式,有助于不断提高发热门诊的管理质量。

本研究结果显示,PDCA 循环管理能够显著提升发热门诊的管理质量和发热知识普及率。首先,通过制定科学的管理计划,明确了管理目标和具体措施,使得护理管理工作更加有针对性和有效性;其次,在执行过程中,加强对护理人员的培训和监督,提高了护理人员的专业素养和责任意识;再次,在检查阶段,及时发现

并纠正了护理工作中的问题,避免了护理差错的发生;最后,在处理阶段,总结经验教训,为下一轮循环提供了有益的参考。在孟金霞,别文倩,卢喜玲,等<sup>[7]</sup>研究中,通过对观察组患者采用 PDCA 循环管理后,其患者护理满意度高于对照组患者,其结果和本研究结论类似。

综上所述,在对发热门诊就诊的患者实施 PDCA 循环管理取得明显的效果,可显著提高患者的护理满意度,提高发热知识普及率和管理质量,降低患者的交叉感染率。在实际临床应用中有较高的应用价值。

### 参考文献

- [1] 倪艳.PDCA 管理模式在发热门诊护理管理中的应用[J].中华养生保健,2024,42(08):91-93.
- [2] 魏依含.PDCA 动态循环管理在发热门诊中的应用[J].中国医药指南,2023,21(33):51-54.
- [3] 姚娟娟,张旭灵,凌敏,等.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果研究[J].中国社区医师,2022,38(30):112-114.
- [4] 张广彦,夏泫慧.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中

- 的应用效果[J].甘肃科技,2022,38(20):121-123.
- [5] 陆璐.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值[J].新疆医学,2023,53(01):98-100+109.
- [6] 马丽.PDCA 循环在发热门诊护理管理中的实施效果[J].婚育与健康,2023,29(12):178-180.
- [7] 孟金霞,别文倩,卢喜玲,等.基于循证医学的 PDCA 循环管理干预对发热门诊患者的影响[J].临床研究,2023,

31(12):169-171.

**版权声明:** ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**