

PDCA 管理模式在发热门诊护理管理中的应用价值

彭玉娥

江苏省中西医结合医院 江苏南京

【摘要】目的 分析 PDCA 管理模式在发热门诊护理管理中的应用价值。**方法** 采用随机选取的方法, 将我院 2020 年 1 月到 2021 年 5 月发热门诊所接收的 100 例患者当作观察对象, 并将其分为研究组与对照组, 研究组与对照组各有 50 例患者, 对照组患者接受常规护理管理方法, 而研究组患者接受 PDCA 管理模式。对比两组护士护理工作质量; 两组患者经护理后满意度。**结果** 研究组护理人员在操作技能、病情掌握、专业水平上的护理工作质量评分均优于对照组 ($P < 0.05$), 且护理管理后研究组患者的治疗满意度也优于对照组 ($P < 0.05$)。护理依从性和发热知识掌握情况两组比较, 研究组的评分均显著优于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 在发热门诊护理管理中应用 PDCA 管理模式, 可以显著提升整体的护理管理工作质量, 并提升患者的护理满意度。

【关键词】 PDCA 管理模式; 发热门诊护理管理; 应用价值

Application value of PDCA management mode in nursing management of fever clinic

Yu'e Peng

Jiangsu Hospital of integrated traditional Chinese and Western medicine, Nanjing, Jiangsu

【Abstract】Objective to analyze the application value of PDCA management mode in nursing management of fever clinic. **Methods** 100 patients in our hospital from January 2020 to may 2021 were randomly selected as the observation objects, and they were divided into the combined group and the control group, 50 patients in the combined group and 50 patients in the control group, the control group received routine nursing management, while the combined group received PDCA management mode. The nursing quality of the two groups was compared; Two groups of patients after nursing satisfaction. **Results** the scores of nursing work quality in operation skills, condition mastery and professional level of nursing staff in the combined group were better than those in the control group ($P < 0.05$), and the treatment satisfaction of patients in the combined group was also better than that in the control group after nursing management ($P < 0.05$). **Conclusion** the application of PDCA management mode in the nursing management of fever clinic can significantly improve the overall quality of nursing management, and improve the nursing satisfaction of patients.

【Keywords】 PDCA management mode; Nursing management of fever clinic; Application value

医院内的发热门诊作为防控感染的主要科室, 其也是医院在发生急性传染疾病时, 主要用于排查疑似感染患者的主要科室, 并治疗发热患者的一种预警机制。医院内的发热门诊积极防治感染疾病的第一道屏障, 更是院内有效预防疾病传染的主要措施^[1]。为了进一步改善发热门诊护理管理的整体质量, 提升患者的护理满意度, 利用 PDCA 管理模式对发热门诊护理管理工作进行干预, 能够有效确保发热门诊护理管理工作的顺利开展, 让其更具有科学性^[2]。基于此, 本次研究旨在对发热门诊护理管理中实施 PDCA 管理模式后的效果展开研究, 特别抽取我院的 100 例发热门诊就

诊患者展开调查, 现将调查数据呈现如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将我院 2020 年 1 月到 2021 年 5 月发热门诊所接收的 100 例患者当作观察对象, 并将其分为研究组与对照组, 研究组与对照组各有 50 例患者。对照组年龄范围在 17-71 周岁, 平均年龄范围为 (40.18 ± 7.98) 周岁。研究组年龄范围在 19-70 周岁, 平均年龄范围为 (39.98 ± 7.54) 周岁。对两组年龄、性别等资料分析后, $P > 0.05$, 具有可比性。

1.2 纳入排除标准

(1) 纳入标准

①知情且同意。②在我院发热门诊接受过诊治。

(2) 排除标准

①存在血液疾病。②存在传染病变。

1.3 方法

(1) 对照组护理管理方法：可根据发热门诊内的相关护理质量的管理体制，定期组织本科室内的护理人员进行培训和学习，护士长可结合本科室内的具体情况，恰当安排护理人员的排班，同时严格按照相关患者就诊流程以及候诊护理流程，对人员展开培训工作。

(2) 研究组护理管理方法：PDCA 管理模式具体步骤：

①计划阶段：发热门诊成立专业护理小组，定期为小组内护理人员进行定期培训，并对其进行定期的考核，提高护理人员的专业技能，由小组成员对本科室内的患者病情进行调查，并通过小组间的讨论，提出相应的处理措施，并将其作为护理重点。

②实施阶段：由 PCDA 管理小组组长对护理质量进行评估，并监督护理质量及护理工作的实施，并由护士长对科室内的护理工作及质量进行管理，并提高护理人员参与到 PDCA 循环管理中的积极性，进一步提高护理人员的操作技能，从而提升护理人员对护理工作质量的重视，将护理质量的管理切实落实到每位护理人员中，以最大限度去确保计划的实施，让发热患者形成战胜疾病的信心。

③检查阶段：PDCA 管理组组长可定时对发热门诊内的护理质量及满意度情况进行调查。将存在的护理问题找出来，并及时对存在的护理问题进行纠正。

④总结反馈：每个月定按时注释科室内的整体护

理质量评估，并开展小组会议并对其进行讨论，评价患者的满意度及护理质量，及时发现存在的漏洞，并提出相关建议，从而提升护理质量。

1.4 观察指标及效果评价标准

(1) 对比护理工作质量，从对患者的病情掌握、护理人员自身专业水平以及操作技能上进行比较。

(2) 对比两组患者的护理满意度，科室自拟实验护理满意度评分调查问卷，问卷满分为 100 分，其中一共包含 20 项内容，最终根据调查问卷的分数对患者的满意度进行分析。根据调查问卷的分数可以将其分成非常满意、满意以及不满意，最终统计总满意度。非常满意标准：分数在 80 以上。满意标准：分数在 79-60 分。不满意标准：分数低于 60 分。总满意率=（非常满意+满意）/总人数*100%。

(3) 对比护理前后发热知识掌握情况，评估两组患者经护理干预后对各种发热知识的掌握程度，然后完成知晓率的计算。

(4) 治疗依从性，按照患者的治疗情况和遵医嘱情况，对患者治疗依从性展开评定，具体能够划分成依从、部分依从及不依从。

1.5 统计和分析

数据使用统计学软件 SPSS23.0 分析，计算型指标则以例（n/%）表示，并使用 χ^2 值检验，计量型指标则选用均数±标准差（ $\bar{x} \pm s$ ）描述、同时采用 t 检验。P<0.05，则代表本次实验的两组具有显著性差异。

2 结果

2.1 两组护士护理工作质量比较

研究组护理工作质量评分优于对照组(P<0.05)，具体见表 1。

表 1 两组护士护理工作质量比较

组别	例数	病情掌握	专业水平	操作技能
研究组	50	86.48±3.29	90.15±1.99	92.65±2.45
对照组	50	81.25±4.51	86.95±2.55	86.92±3.28
χ^2 值		6.6246	6.9954	9.8967
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组患者护理满意度对比

通过对调查问卷中护理满意度的统计得出，对照组中满意度为 50 例有 18 例患者非常满意、22 例满意，10 例不满意，满意度达到 80%，

而研究组中，患者的护理满意度为，50 例患者中 26 例患者非常满意、22 例患者满意、2 例患者不满意，满意度达到 96%。两组护理满意度进行对比，研究组满意度明显优于对照组， χ^2 值为 6.0606，P 值为 0.0138，

$P < 0.05$ 。

2.3 两组护理前后的发热知识掌握情况

研究组中的 50 例患者和对照组中的 50 例患者，在护理干预前两组的发热知识掌握情况对比无差异，而在护理过后，研究组中有 48 例患者掌握了知识，掌握率为 96%，而对照组经护理后，其中有 34 例患者掌握了知识，掌握率为 68%，得知研究组的发热知识掌握情况要显著优于对照组， $P < 0.05$ ， χ^2 值为 13.2791。

2.4 两组护理后治疗依从性对比

经护理干预后，研究组中的 50 例患者，依从的有 30 例、部分依从的有 19 例、不依从的有 1 例，依从率为 98%，而对照组中的 50 例患者，依从的有 20 例、部分依从的有 21 例、不依从的有 9 例，依从率为 82%，两组经比较得知 χ^2 值为 7.1111， P 值为 0.0076，研究组的治疗依从性显著高于对照组， $P < 0.05$ 。

3 讨论

发热门诊作为医院内诊断流行性学患者的主要科室，其更是医院应对各种传染疾病的前哨部队，其具有减少医院感染防护的主要作用，其护理管理工作更为尤为关键。利用 PDCA 管理模式中的计划、实施、检查阶段以及处理阶段实施综合护理管理，会让每一阶段的护理质量根本上升^[3]。在计划阶段中，护理人员通过将护理问题找出后再对其原因进行分析，从而制定出更加科学的护理措施。在实施阶段，依据以上给出的具体护理措施，将其进一步落实到实际，并定期对医护人员进行培训，从而改善护理人员操作的质量，使护理功能更加规范化。在检查阶段，通过定期对护理工作进行检查和评价，将护理工作中存在的问题找出来。在处理阶段，对护理中存在的问题进行进一步纠正和改善，从而整体提高护理质量^[4]。此次研究中结合两组护理质量及患者的满意度进行分析，研究组护理质量更高，研究组护理满意度更高， $p < 0.05$ 。而在护理过后的治疗依从率和发热相关知识掌握情况上，研究组的评分也要显著优于对照组， $P < 0.05$ 。由上述内容可以得知，通过 PDCA 管理模式在发热门诊护理工作中的应用，可让患者们接受到更好的护理及健康教育，让护理人员凭借高超的护理技术和亲切关怀的话语，带给患者们身心上的抚慰，感受到医护人员的亲切感，从而配合支持他们的工作，也耐心听从护理人员的话语，遵医嘱用药，并掌握一定的发热相关知识，以此在发热后可自行简单处理，然后来到医院就医。

综上所述，在发热门诊护理管理中加入 PDCA 管理模式，其效果显著，护理质量更高，值得推广。

参考文献

- [1] 袁永梅.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].中国社区医师,2021,37(08):155-156.
- [2] 王婧孜.PDCA 循环在门诊护理服务中的应用[J].中国卫生标准管理,2020,11(24):155-157.
- [3] 吴柳春,周钢,段小勇.PDCA 循环在提升患者对门诊护理工作满意度中的应用[J].护理实践与研究,2020,17(20):153-154.
- [4] 李先芝.PDCA 循环实施门诊护理质量管理的价值探究[J].心理月刊,2020,15(07):112.

收稿日期：2022 年 8 月 11 日

出刊日期：2022 年 9 月 28 日

引用本文：彭玉娥，PDCA 管理模式在发热门诊护理管理中的应用价值[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(5): 52-54

DOI: 10.12208/j.ijnr.20220209

检索信息：RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明：©2022 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。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS