

## PDCA 循环在产科门诊护理管理中的应用效果

张俊峰, 黄敏

新疆乌鲁木齐市天山区自治区人民医院 新疆乌鲁木齐

**【摘要】目的** 论 PDCA 循环护理管理在产科门诊患者中的应用。**方法** 随机选择在我院产检的产科门诊患者 100 例, 按随机方式分组, 其中 50 例采取常规护理管理(对照组), 另 50 例实施 PDCA 循环护理管理(研究组), 经观察对比, 得出结论。**结果** 管理之后研究组患者护理满意度、健康知识的掌握程度评分、护理质量评分明显优于对照组, 差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 使用本研究方法进行护理管理, 可大大提高产科门诊管理质量, 提高门诊服务质量, 从而显著提高患者对门诊护理服务的满意度, 值得临床推广应用。

**【关键词】** 护理管理; 产科门诊; PDCA 循环管理模式

**【收稿日期】** 2023 年 2 月 16 日 **【出刊日期】** 2023 年 5 月 29 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230225

### Application effect of PDCA cycle in outpatient nursing management of obstetrics

Junfeng Zhang, Ming Huang

People's Hospital of Tianshan District, Urumqi, Xinjiang

**【Abstract】 Objective:** To discuss the application of PDCA cycle nursing management in out-patient obstetrics. **Methods:** 100 cases of obstetric outpatients treated in our hospital were randomly selected and grouped according to random way. Among them, 50 cases took routine nursing management (control group), the other 50 cases implemented PDCA cycle nursing management (study group). Through observation and comparison, conclusions were drawn. **Results:** After management, the study group was significantly better than the control group in nursing satisfaction, health knowledge mastery score, nursing quality score, the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Using this research method for nursing management can greatly improve the quality of obstetric outpatient management, improve the quality of outpatient service, so as to significantly improve the satisfaction of patients on outpatient nursing service, worthy of clinical application.

**【Keywords】** Nursing management; Obstetrical clinic; PDCA cycle management mode

近年来随着现代医学的不断发展, 相应的护理模式也在不断调整, 其中 PDCA 循环护理模式在护理领域应用广泛<sup>[1-2]</sup>。PDCA 管理通过循环管理模式不断提高护理服务质量, 是一种科学的护理管理模式。合理、科学的护理方法不仅提高了患者的满意度, 也将提高护理人员的护理水平和护理技能。本研究采用 PDCA 循环护理管理, 分析在产科门诊患者护理中的应用及影响, 旨在提高科室管理水平、产科门诊护士的护理服务质量及孕妇的孕期健康水平, 经观察后临床效果满意, 报告如下。

#### 1 资料及方法

##### 1.1 一般资料

我们按随机方式分组我院 2021 年 10 月-2022 年 7

月收治的产科门诊患者 100 例。用随机数字法分为对照组: 年龄 20-46 岁, 平均为  $(27.44 \pm 0.18)$  岁, 共 50 例; 研究组: 年龄 21-47 岁, 平均为  $(27.63 \pm 0.83)$  岁, 共 50 例。

基本资料差异无统计学意义( $t=1.581, P=0.116$ )。

##### 1.2 方法

对照组: 给予常规护理管理。即制定护理管理制度, 根据医院产科门诊孕妇就诊的实际情况制定门诊护理措施, 比如产科门诊各岗位工作职责、根据每天就诊情况安排护理人员工作内容等; 按照护理操作流程执行护理措施, 按照产科门诊护理管理制度规范其护理操作; 实行考核评价制度, 定期进行护理绩效考核, 患者满意度调查, 并根据考核结果给予相应的奖

惩。

研究组: 实施 PDCA 循环护理管理干预, 成立以产科门诊为中心, 以护士长为组长, 具有丰富门诊及助产经验的护士的成员组成的 PDCA 循环管理团队。组长带领组内所有成员学习 PDCA 循环管理的相关知识, 团队领导负责评估团队成员对 PDCA 循环管理的学习情况。PDCA 循环管理小组负责全面监督管理产科门诊 PDCA 护理管理的实施情况, 努力确保其顺利有序实施。方法同下:

①计划。在产科门诊全面了解和患者的基本情况, 掌握患者自身及孕期护理需求, 根据每位患者需求, 制定分阶段的护理工作计划, 如日计划、周计划、月计划等。在此基础上, 组长为每位门诊护士制定具体的工作内容和职责, 使所有门诊护士都能参与到计划中, 记录已制定的护理计划, 同时注明每位护士的工作内容。

②实施。实施产科门诊护理管理中的护理计划, PDCA 循环管理组长对门诊计划的实施进行监督管理, 护士人力资源是否合理, 实时了解门诊护理服务效果, 及时了解反馈评价。对于不合理的突发情况和护理相关的问题要及时分析解决, 制定行之有效的解决方案。产科门诊就治疗要遵循急危重症孕妇优先、后普通产检的原则, 如果患者情况基本相同, 则按先后排号顺序有序就检查, 如有其他安排, 尽量与患者及家属协商, 避免医患纠纷。

③检查。PDCA 循环管理小组成员定期检查自己及其成员所负责各项工作执行情况, 掌握每位孕妇基本护理情况、自查及交叉检查护士文书记录准确性、护理安全管理执行情况、孕期及产后健康教育知识掌握水平, 工作中亮点。以此为基础, 每周召开护理例会, 对前一周的护理工作进行分析、总结和反馈, 一

方面总结护理经验, 另一方面分析存在问题的原因。

④处理。经小组成员反复讨论护理管理中存在的问题, 提出合理有效的改进方案。根据此内容调整门诊护理计划, 并且将护理计划应用到下一个管理周期。对于治疗依从性差的患者, 由护理组长和护士共同进行健康教育, 增加他们对健康知识的获取能力, 护理团队负责人对患者护理问题和关键环节进行质量控制。

### 1.3 指标判定

两组使用自制量表对护理满意度进行评价。满分 100 分, 不满意: 60 分以下, 患者的生活质量较低; 满意: 60-79 分, 患者的生活质量较为一般; 十分满意: 80-100 分, 患者的生活质量较高。总满意度=(十分满意+满意)/总例数  $\times 100\%$ 。

两组使用自制量表对患者健康知识的掌握程度进行收集。满分为 100 分。

两组使用自制量表收集患者对护理人员的护理质量评分。包括四个方面, 分别为护士形象、服务态度、门诊环境、专业性。得分越高表明患者对该项护理服务内容的认可度越高。

### 1.4 统计学方法

使用 SPSS 24.0 软件分析数据, 以  $\chi^2$  检验护理满意度等计数资料 (n, %), 以  $t$  检验健康知识的掌握程度评分、护理质量评分等计量资料 ( $\bar{x} \pm s$ ),  $P < 0.05$  为有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理满意度对比

护理管理后研究组总满意度明显比对照组高, 经  $\chi^2$  检验, 2 组护理满意度比较差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 研究组护理满意度优于对照组。具体数据见表 1。

表 1 两组患者护理满意度对比[n (%)]

组别	n	十分满意	满意	不满意	总满意度
研究组	50	25 (50.00)	22 (44.00)	3 (6.00)	47 (94.00)
对照组	50	12 (24.00)	27 (54.00)	11 (22.00)	39 (78.00)
$\chi^2$ 值	-	-	-	-	10.631
P 值	-	-	-	-	0.001

### 2.2 两组健康知识的掌握程度评分对比

护理管理后, 两组数据有明显差异, 对照组健康知识的掌握评分为 (85.77  $\pm$  2.87) 分, 研究组健康知识的掌握评分为 (98.81  $\pm$  2.30) 分, 数据差异有统计

学意义 ( $t=25.070$ ,  $P=0.000$ )。

### 2.3 两组护理质量评分对比

护理管理后, 两组数据有明显差异, 对照组护士形象、服务态度评分为 (84.98  $\pm$  2.22) 分、(83.52  $\pm$

3.52)分, 研究组护士形象、服务态度评分为(95.34±1.33)分、(92.20±2.18)分, 数据差异有统计学意义( $t=28.307$ ,  $P=0.000$ ;  $t=14.823$ ,  $P=0.000$ )。对照组门诊环境、专业性评分为(83.34±2.38)分、(85.63±3.31)分, 研究组门诊环境、专业性评分为(94.48±3.93)分、(95.55±2.65)分, 数据差异有统计学意义( $t=17.144$ ,  $P=0.000$ ;  $t=16.543$ ,  $P=0.000$ )。

### 3 讨论

产科门诊是医院重要的服务窗口, 每天接待大量不同民族孕妇, 并提供相应的诊疗服务。产科门诊护理服务是患者直接获得对医院及产科病房第一印象, 产科门诊的病人与其他科室不同, 因此, 对门诊服务的要求更高, 产科门诊管理难度更大。如何提高产科门诊服务质量一直是我院研究的热点问题。优质的门诊服务必须建立在科学的护理管理基础之上, 只有合理的护理管理实践才能提高并切实提高门诊护理质量<sup>[3-5]</sup>。

我国为积极应对人口老龄化开放三胎政策, 2021年全国剖宫产率46.5%, 因剖宫产在我国的应用越来越广泛, 医务人员为患者提供的护理质量直接影响降低剖宫产率和提高自我护理能力的能力。从目前的产科门诊管理来看, 形势严峻, 传统的护理管理模式已经不能满足当前产科门诊的护理需求, 因此, 产科门诊管理的质量并不理想。PDCA循环管理模式是一种科学的护理管理方法, 在护理管理中显示出巨大优势<sup>[6-8]</sup>。PDCA循环管理模式本质是持续的质量改进措施, 护理实践的过程可分为四个阶段: 把控计划、实施、检查和处理<sup>[9-10]</sup>。计划阶段主要是分析现状, 制定满足要求的实施计划, 对进行实施规划的相关一线人员相关知识培训。实施阶段是对计划阶段制定的计划的落实和发展, 并在执行过程中实施有效监督和控制, 及时发现问题。检查阶段重点总结分析护理计划实施中的不足和问题, 评估护理反馈。在处理阶段, 主要分析护理过程中出现的问题, 并提出有效的解决方法, 将解决方案纳入护理计划并进入下一个管理周期中。这种迭代循环管理可以不断地发现和解决问题, 以达到不断提高门诊服务质量的目标。在护理中, 医护人员要注意对孕妇进行个体化的健康教育, 让患者及时了解自己的身体变化, 及时记录在母子保健手册上, 还要注重孕妇孕期身心健康状况, 在沟通中体现对患者的悉心护理和人文关怀。本研究使用不同的护理方式对比数据, 得出结论。结果显示, 研究组患者护理

满意度、健康知识的掌握程度评分、护理质量评分明显优于对照组, 两组间数据对比有显著差异( $P<0.05$ ), 表明研究组使用PDCA循环护理管理的效果优于对照组。

总之, 使用本研究方法进行护理, 可大大提高产科门诊管理质量, 提高产科门诊服务质量, 使孕妇掌握孕期知识, 提高自然分娩认知水平。从而显著提高患者对门诊护理服务的满意度, 因此它具有重要的推广价值和临床应用价值。

### 参考文献

- [1] 毛肖萍. PDCA循环在产科门诊护理管理中的应用及护理满意度影响分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 007(030):185.
- [2] 吴蓉. PDCA循环护理管理在门诊护理管理中的实施效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 005(043):181-182.
- [3] 张海燕. PDCA循环在产科门诊护理管理中的应用效果研究[J]. 中国社区医师, 2020, 036(034):163-164.
- [4] 莫卫芳. PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的效果[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2020, 020(057):248-249.
- [5] 包义青. 分析PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的效果[J]. 家有孕宝, 2020, 002(003):161-162.
- [6] 王晓丹, 姜爱君. PDCA循环应用于口腔门诊护理管理的效果观察[J]. 中国乡村医药, 2020, 027(004):73-74.
- [7] 马洁冰, 沈洁. PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值[J]. 健康忠告, 2021, 017(017):160.
- [8] 宋琰珂. 规避产科护理不良事件中PDCA循环管理的应用效果及临床护理分析[J]. 家庭生活指南, 2021, 037(001):78.
- [9] 陈雪莲, 杨越. PDCA循环管理法在妇产科手术护理管理中的应用研究[J]. 保健文汇, 2021, 022(033):65-66.
- [10] 王春月, 张霞, 王素兰. PDCA循环管理法在妇产科手术护理管理中的应用研究[J]. 中华养生保健, 2021, 039(010):46-48.

版权声明: ©2023 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