

PDCA循环质控管理措施在医院护理质量管理中的应用

徐秀军¹, 张少见², 袁华²

1. 深圳市保健委员会办公室综合部, 广东 深圳 518020;

2. 深圳市人民医院胸外科, 广东 深圳 518020

【摘要】 目的 探讨戴明环(PDCA)循环质控管理措施在医院护理质量管理中的应用效果。方法 记录并比较深圳市人民医院PDCA循环质控管理措施实施前(2020年1至6月)、实施后(2020年7月至2021年1月)护理人员的技能操作成绩、护理质量评分,以及实施前后患者的病房不良事件发生率及患者的满意度。结果 PDCA循环质控管理措施实施后,护理人员的静脉输液、氧气吸入法、心肺复苏、无菌操作评分分别为(97.21±1.76)分、(98.33±1.36)分、(98.74±1.20)分、(98.42±1.31)分,明显高于实施前的(85.73±6.08)分、(90.02±3.45)分、(92.15±3.76)分、(89.67±5.27)分,差异均有统计学意义($P<0.05$);实施后,护理人员的基础护理、优质护理、病区管理、危重患者管理、药品/物品管理、护理文书书写、行为操作规范以及护理安全评分明显高于实施前,差异均有统计学意义($P<0.05$);实施后患者的病房不良事件发生率为0.16%,明显低于实施前的0.34%,患者的总满意度为92.13%,明显高于实施前的80.93%,差异均有统计学意义($P<0.05$)。结论 PDCA循环质控管理措施有助于提高医院护理质量,具有较高的应用价值。

【关键词】 戴明环循环;管理;技能操作;护理质量;不良事件;满意度

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1003-6350(2021)16-2174-03

Application of PDCA circular quality control management measures in hospital nursing quality management. XU Xiu-jun¹, ZHANG Shao-jian², YUAN Hua². 1. General Department, Shenzhen Health Care Commission, Shenzhen 518020, Guangdong, CHINA; 2. Department of Thoracic surgery, Shenzhen People's Hospital, Shenzhen 518020, Guangdong, CHINA

【Abstract】 Objective To study the application of deming cycle (PDCA) circular quality control management measures in hospital nursing quality management. **Methods** The skill operation, nursing quality scores of nursing staff before implementation of PDCA circular quality control management measures (January to June 2020) and after implementation (July 2020 to January 2021) in Shenzhen People's Hospital were recorded and compared, as well as the incidence of adverse events and patient satisfaction before and after the implementation. **Results** After the implementation of PDCA circular quality control management measures, the intravenous infusion, oxygen inhalation, cardiopulmonary resuscitation, and aseptic operation scores of nursing staff were (97.21±1.76) points, (98.33±1.36) points, (98.74±1.20) points, (98.42±1.31) points, which were significantly higher than (85.73±6.08) points, (90.02±3.45) points, (92.15±3.76) points, (89.67±5.27) points before implementation ($P<0.05$); after implementation, the basic nursing, high quality nursing, ward management, critical patients management, drug/article management, nursing document writing, behavioral operation standard, and nursing safety score of nursing staff were significantly higher than those before the implementation ($P<0.05$); after the implementation, the incidence of adverse events was 0.16%, which was significantly lower than 0.34% before the implementation ($P<0.05$); after implementation, the total satisfaction rate of the patients was 92.13%, which was significantly higher than 80.93% before the implementation ($P<0.05$). **Conclusion** PDCA circular quality control management measures are helpful to improve the quality of hospital nursing, and have a high clinical application value.

【Key words】 Deming cycle; Management; Skill operation; Nursing quality; Adverse events; Satisfaction

随着医疗技术的不断发展、就医人群的不断增长,人们对医院护理质量的要求也越来越高,护理工作有效开展也占据了重要的地位^[1-2]。目前,越来越多的医院护理管理工作也逐渐沿着科学、优质、系统、规范化的方向发展,以适应临床工作需求^[3-4]。戴明环(PDCA)循环管理法最先由美国的质量管理专家所提出,主要是按照计划(P)、实施(D)、检查(C)以及处理(A)这几个顺序来开展管理工作,且在不断的循环过程中可发现问题,并在下一个循环予以解决,在提高管理

质量中有较好的应用优势^[5-6]。本研究将PDCA循环质控管理措施应用于医院护理质量管理过程中,现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 深圳市人民医院住院部病区共计20个,开放床位800余张,患者与护士配比1:0.4,所开展培训专业的质控人员均具有丰富的临床经验。其中PDCA循环质控管理措施实施前为2020年1至6月,实施后为2020年7月至2021年1月。

通讯作者:袁华, E-mail: yhuadoctoer@126.com

1.2 方法 PDCA循环质控管理措施中,主要分为P、D、C、A四个阶段。P阶段:首先对既往护理工作中所出现的问题进行探讨,了解出现问题的原因。主要原因包括以下几点:①护理人员的综合知识和护理能力参差不齐,部分护理人员的护理经验较为落后;②护理质量管理工作实施不到位,包括流程不合理、规章制度不完善、临床问题反馈不及时等;③未将患者放在护理工作的核心位置,不能充分满足患者需求,是导致患者对护理满意度较低的重要原因。根据上述问题制定合理性的处理方案,并严格制定每个病区的管理目标,将计划分为月、周计划,并将本月所出现的问题再次进行归纳总结,提出处理方案,再列入下个月管理工作的检查重点,持续改进护理质量。D阶段:①加强对护理人员的培训:对医院相关护理人员、业务骨干等定期进行院内、院外的相关培训,培训内容可根据学历而定,例如中专、大专的护理人员可重点培训理论基础和临床技术操作,而护师以上、本科学历的护理人员可重点扩展科研能力,发挥各级护士的优势,积极倡导护理人员进行在职学习,提高整体综合素质;②积极完善护理质量管理工作:结合临床实际情况,对既往的护理管理内容加以完善,制定一套详细、合理的护理管理目标,做到“技术操作规范、服务流程标准”;③指导护理人员将患者当做护理工作的核心主体,在护理期间,对患者提出的要求应尽量满足,加强对患者的疾病宣教知识等,日常多和患者沟通,提高患者对自身护理的积极性,并定期询问患者对护理的满意度。C阶段:每周、每月定期对护理质量进行监督及检查,评估每个阶段的护理结果。A阶段:召开集体会议,对上一阶段的护理质量管理情况进行讨论,提出薄弱的环节,并对照问题加以整改,再实施到下一个周期的护理内容中。

1.3 观察指标与评价方法 (1)技能操作成绩:随机选择400名同批护理人员进行检查,比较PDCA循环质控管理措施实施前(2020年6月评价)、实施后(2021年1月评价)技能操作成绩。技能操作成绩主要

表2 PDCA循环质控管理措施实施前后护理质量评分比较($\bar{x}\pm s$,分)

| 时间 | 例数 | 基础护理 | 优质护理 | 病区管理 | 危重患者管理 | 药品/物品管理 | 护理文书书写 | 行为操作规范 | 护理安全 |
|------------|-----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 实施前 | 400 | 90.34±2.85 | 88.65±4.17 | 91.32±3.63 | 89.32±4.66 | 90.02±3.74 | 91.34±3.08 | 89.12±3.73 | 91.21±2.98 |
| 实施后 | 400 | 96.88±2.15 | 95.82±3.06 | 97.30±2.11 | 97.14±1.51 | 98.05±1.75 | 97.63±1.52 | 96.59±2.11 | 97.31±1.60 |
| <i>t</i> 值 | | 36.639 | 27.725 | 25.591 | 31.928 | 38.894 | 36.627 | 34.862 | 36.069 |
| <i>P</i> 值 | | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

2.3 PDCA循环质控管理措施实施前后的病房不良事件发生情况比较 实施后患者的病房不良事件发生率为0.16%,明显低于实施前的0.34%,差异有统计学意义($\chi^2=6.069, P<0.05$),见表3。

包括静脉输液、氧气吸入法、心肺复苏、无菌操作,满分均为100分,分值越高则代表结果越好。(2)护理质量评分:随机选择400名同批护理人员进行检查,比较PDCA循环质控管理措施前后的护理质量评分。护理质量评分内容主要包括基础护理、优质护理、病区管理、危重患者管理、药品/物品管理、护理文书书写、行为操作规范以及护理安全,满分均为100分,分值越高则代表结果越好。(3)病房不良事件发生情况:比较PDCA循环质控管理实施前(患者共计9731例)、实施后(患者共计9820例)常见不良事件的发生情况,包括跌倒、坠床、压疮、误诊等内容。(4)患者的满意度:于PDCA循环质控管理措施前后发放500份问卷调查表,其中实施前收回451份有效问卷,实施后收回470份有效问卷,问卷内容主要记录患者对护理的满意情况,包括十分满意、一般满意和不满意,总满意度=十分满意+一般满意。

1.4 统计学方法 应用SPSS18.0统计学软件进行数据分析,计量资料以均数±标准差($\bar{x}\pm s$)表示,两两比较采用*t*检验,计数资料比较采用 χ^2 检验,以 $P<0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 PDCA循环质控管理措施实施前后的技能操作成绩比较 实施后,护理人员的静脉输液、氧气吸入法、心肺复苏、无菌操作评分明显高于实施前,差异均有统计学意义($P<0.05$),见表1。

表1 PDCA循环质控管理措施实施前后的技能操作成绩比较($\bar{x}\pm s$,分)

| 时间 | 例数 | 静脉输液 | 氧气吸入法 | 心肺复苏 | 无菌操作 |
|------------|-----|------------|------------|------------|------------|
| 实施前 | 400 | 85.73±6.08 | 90.02±3.45 | 92.15±3.76 | 89.67±5.27 |
| 实施后 | 400 | 97.21±1.76 | 98.33±1.36 | 98.74±1.20 | 98.42±1.31 |
| <i>t</i> 值 | | 36.274 | 44.817 | 33.394 | 32.226 |
| <i>P</i> 值 | | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

2.2 PDCA循环质控管理措施实施前后的护理质量评分比较 实施后,护理人员的基础护理、优质护理、病区管理、危重患者管理、药品/物品管理、护理文书书写、行为操作规范以及护理安全评分明显高于实施前,差异均有统计学意义($P<0.05$),见表2。

表3 PDCA循环质控管理措施实施前后的病房不良事件发生情况比较(例)

| 时间 | 例数 | 跌倒 | 坠床 | 压疮 | 误诊 | 总发生率(%) |
|-----|------|----|----|----|----|---------|
| 实施前 | 9731 | 10 | 9 | 11 | 3 | 0.34 |
| 实施后 | 9820 | 5 | 4 | 6 | 1 | 0.16 |

2.4 PDCA循环质控管理措施实施前后患者满意度比较 实施后患者的总满意度为92.13%,明显高于实施前的80.93%,差异有统计学意义($\chi^2=24.934, P<0.05$),见表4。

表4 PDCA循环质控管理措施实施前后患者满意度比较(例)

| 时间 | 例数 | 十分满意 | 一般满意 | 不满意 | 总满意率(%) |
|-----|-----|------|------|-----|---------|
| 实施前 | 451 | 200 | 165 | 86 | 80.93 |
| 实施后 | 470 | 281 | 152 | 37 | 92.13 |

3 讨论

近年来,随着人们生活水平的不断提高以及对健康的重视程度日益加强,病患对护理质量管理工作的要求也越来越高,积极加强护理质量在提高患者满意度、促进护患和谐中作用关键,且有助于提高医院的整体管理水平^[7-8]。要想从根本上提高护理质量管理情况,除了加强对专业护理知识的培训力度之外,也需提高对其的护理继续教育内容,应从总体上提高护理人员的综合素质。

目前的医院护理管理内容中仍存在着较多问题,不仅容易影响到护理人员的服务质量,让患者难以接受有效的护理,还会降低总体治疗效果,影响患者对医院的满意度^[9-10]。PDCA循环是近年兴起的一种管理方式,该模式主要是通过分析问题、制定计划、实施计划、检查、处理问题等步骤,发挥控制管理质量的作用,已普遍应用于较多科室的管理之中^[11-12]。临床研究显示,PDCA循环就像是一个螺旋桨,每进行一次循环,就可发现管理过程中的问题,并在下一个循环过程中加以纠正,有助于指导临床工作,达到护理质量持续改进的目的^[13-14]。

本研究对既往护理工作中所出现的问题进行分析后发现,问题主要集中在护理人员的综合知识和护理能力参差不齐、护理质量管理工作实施不到位、未将患者放在护理工作的核心位置这三个方面,这也是较多医院管理过程中较为常见的问题。而在本研究的PDCA循环质控管理措施的中,根据上述问题提出对于的处理措施,包括加强对护理人员的培训、积极完善护理质量管理工作、指导护理人员将患者当做护理工作的核心主体等内容,目的是提高总体的护理管理质量。

本研究结果显示,实施PDCA循环质控管理措施后的技能操作成绩、护理质量评分均得到了明显的提升,且病房不良事件的总发生率也更低。通过分析,是由于PDCA管理措施中更具有流程性、规范化,可对既往的问题进行分析,及时发现管理工作中所出现的薄弱环节,再提出针对性的方案应用于实际的临床之中,并在实施过程中继续发现问题、解决问题,定期对护理工作质量进行总结和评估,可保证工作落实到位,让整个管理过程在不断改进中变得越来越完善,从根本上提高管理质量,积极减少相关不良事件的发

生。郑松娅等^[15]报道也认为,PDCA循环有助于持续性的提升医院的管理工作,有着重要的推广价值。此外,本研究也显示,实施PDCA循环质控管理措施后患者的满意度高达92.13%。通过分析是由于在既往的护理工作中,存在着整改效率低下、追踪时效性不足等缺点,有时会忽略到患者的需求;而在PDCA循环质控管理措施中,将患者当做了护理工作的核心主体,积极满足其需求,有助于提高患者对医院的好感度,且在改善护理质量后也有助于加强对患者的满意度。但本研究也存在部分不足,例如研究时间过短、未详细分析每个科室的护理质量情况等,针对此部分缺陷今后也将开展更高质量的实验来进一步研究。

综上所述,PDCA循环质控管理措施的应用效果显著,有助于提高医院护理质量,减少病房不良事件发生率,并提高患者对护理的满意度,具有较高的临床应用价值。

参考文献

- [1] 李艳华. 临床护理质量管理控制指标在预防不良事件发生中的应用效果[J]. 中国药物与临床, 2019, 19(3): 525-526.
- [2] 彭文君, 聂芳, 章明阳, 等. 手术室护士专科护理培训需求调查分析[J]. 海南医学, 2019, 30(15): 2022-2025.
- [3] 张华甫, 沈傲梅, 王相华, 等. 天津市护理质量敏感指标闭环管理方案的构建及应用研究[J]. 中华护理杂志, 2019, 54(2): 170-174.
- [4] 钟美浓, 李晓玲, 黄群爱, 等. 基于目标导向的精细化护理质量管理在外科病区中的应用[J]. 护理学报, 2019, 26(10): 11-13.
- [5] LEITMANN A, REINERT S, WEISE H. Surgical suture course for dental students with the Peyton-4-step approach versus the PDCA cycle using video assisted self-monitoring [J]. BMC Oral Health, 2020, 20(1): 365.
- [6] 李静, 石庆平, 彭德峰. PDCA循环在静脉药物配置中心提高抗肿瘤药物配置质量中的应用[J]. 中华全科医学, 2018, 16(12): 2095-2097, 2101.
- [7] 何琳, 谢婧, 邵敏. 质控护理措施在心内科住院患者中的应用[J]. 海南医学, 2020, 31(24): 3258-3260.
- [8] 张海燕, 吴志军, 霍玉萌, 等. 我国三级综合医院护理质量和安全环境现状分析[J]. 中国卫生质量管理, 2019, 26(3): 9-13.
- [9] 应波, 关欣, 陈丽鸥, 等. 护理质量改善的项目管理体系建立与实践[J]. 中国护理管理, 2019, 19(7): 1040-1045.
- [10] 石先荣, 夏瑜, 韩群, 等. 区域医联体内基层医疗机构同质化护理质量管理实践[J]. 护理学杂志, 2020, 35(7): 53-56.
- [11] 袁雍, 邵燕飞, 毛小红, 等. PDCA循环在重点监控药品管理中的应用效果[J]. 中国现代应用药学, 2019, 36(12): 1578-1582.
- [12] DEMIREL A. Improvement of hand hygiene compliance in a private hospital using the Plan-Do-Check-Act (PDCA) method [J]. Pak J Med Sci, 2019, 35(3): 721-725.
- [13] HANAWA T, MOMO K. PDCA cycle for the development of clinical formulation thinking in actual example [J]. Yakugaku Zasshi, 2019, 139(10): 1267-1268.
- [14] 张研婷, 杜荣, 刘琴, 等. PDCA在新生儿重症监护病房医院感染防控中的应用[J]. 中国感染控制杂志, 2020, 19(10): 921-925.
- [15] 郑松娅, 朱聆香, 汪蔚, 等. PDCA循环管理在急诊医院感染预防与控制中的应用研究[J]. 中华医院感染学杂志, 2019, 29(12): 1873-1876, 1881.

(收稿日期:2021-03-11)