

# Analysis of the Clinical Value of PDCA Management Mode in Improving the Quality of Outpatient Care

Yuanqi Huang Xiaole Zhao Ping Lv Bo Liang

Outpatient Department of the First Affiliated Hospital of Guangxi Medical University, Nanning, Guangxi, 530021, China

## Abstract

**Objective:** To analyze the effect of implementing PDCA management mode in outpatient care. **Methods:** This research carried out different management modes at different periods. Routine management in the first half of 2020, the obtained data were the control group and the PDCA management mode in the second half of the year. The obtained data were the observation group, comparing the satisfaction of nursing staff and patients with two different management modes and the incidence of nursing risk events between the two groups. **Results:** The incidence of nursing risk events in the observation group was significantly lower than that in the control group, the patients and caregivers were more satisfied with the risk care management mode, and the data differences between the two groups were statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Apply PDCA management mode in outpatient care, which can effectively prevent the occurrence of nursing risk events, improve the quality and efficiency of work, have high clinical application value and deserve wide application in clinical practice.

## Keywords

PDCA management mode; outpatient care; work quality

## PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的临床价值分析

黄元琦 赵小乐 吕萍 梁波

广西医科大学第一附属医院门诊部, 中国·广西南宁 530021

## 摘要

**目的:** 分析在门诊护理过程中实施PDCA管理模式的效果。**方法:** 本研究在不同时段开展不同的管理模式, 2020年上半年实施常规管理, 所得数据为对照组, 下半年实施PDCA管理模式, 所得数据为观察组, 比较护理人员、患者对两种不同管理模式的满意程度, 比较两组护理风险事件的发生率。**结果:** 观察组护理风险事件的发生率明显低于对照组, 患者、护理人员对风险护理管理模式的满意程度更高, 两组数据差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。**结论:** 将PDCA管理模式应用于门诊护理过程中效果显著, 能够有效预防护理风险事件的发生, 提高工作的质量和效率, 临床应用价值高, 值得在临床上广泛应用。

## 关键词

PDCA管理模式; 门诊护理; 工作质量

## 1 引言

医院门诊与其他科室不同, 需要接待不同病症、突发疾病的患者, 人流量大, 工作人员工作压力较大<sup>[1]</sup>, 但是医院门诊的护理工作好与坏又直接关系到后续整个治疗、护理工作的开展, 因此如何提高门诊护理工作的质量和效率, 有效减少护理风险事件的发生极为重要<sup>[2]</sup>。基于此, 论文着重就 PDCA 管理模式应用于门诊护理工作中取得的效果进行分析, 研究详情见下文。

【作者简介】黄元琦 (1981-), 女, 壮族, 中国广西天等人, 本科, 主管护师, 从事护理研究。

## 2 资料与方法论文

### 2.1 一般资料

本研究开展于 2020 年度, 其中上半年实施常规管理模式, 下半年则实施 PDCA 管理模式, 其中上半年所得数据为对照组, 下半年所得数据为观察组, 选取某院门诊护理人员 30 例、患者 100 例作为调查对象。所选患者及护理人员均无相关的意识认知障碍, 均在此过程中严格执行和配合管理护理工作。

### 2.2 方法

2020 年上半年门诊共接待 453 例患者, 在门诊护理的过程中实施常规管理模式, 2020 年下半年共接待 532 例患者, 在门诊护理过程中实施 PDCA 管理模式; 首先成立专门的风险管理小组, 有不同资历和工作年限的护理人员组

成,根据门诊护理发生风险事件的因素及事件等制定好合理的措施。

①加强对护理人员的知识教育培训,提高护理人员处理突发事件的能力,加强护理人员的自我保护意识和严格操作规范的学习,减少随意摆放医疗器械、医疗垃圾处理不当等情况的发生,加强护理人员的责任意识教育,促使其严格按照相应规范进行相关操作。

②根据多年的临床实践经验,面对门诊护理工作中容易出现的风险事件,提前制定好相应的应急处理预案,并将相应的救治仪器设备放在醒目或便于运输的位置。

③加强对门诊护理人员的心理护理,不少护理人员因为工作量大等原因,多数可能产生紧张焦虑等不良情绪,护理风险管理小组应加强对护理人员的知识教育,采用专业的心理疏导措施缓解其心理问题。

④护理人员应秉持“高效安全”的原则进行护理操作,避免反复操作和操作失误,减少感染、出血等不良事件的发生。

⑤营造良好的护理操作环境,保证空气的流通和清新,保障患者的休息和心态的放松,护理人员应维持好良好的护理工作秩序,耐心解答患者的疑惑和问题。

⑥定期开展工作总结,总结阶段性护理工作中出现的问题,不断优化和完善整个护理工作和流程。

### 2.3 观察项目和指标

比较两组护理风险事件的发生率,比较两组患者、护理人员对两种不同管理模式的满意程度,采用匿名调查方法,分为非常满意、满意和不满三个级别。

### 2.4 统计学方法

论文使用 SPSS18.0 软件分析统计,计量资料, T 检验;计数资料,卡方检验。 $P < 0.05$ ,那么差别较大,表示对比结果具有代表性,差异有统计学意义。

## 3 结果

### 3.1 两组风险事件发生率的比较

风险事件主要包括医疗纠纷、护理人员操作不当、护理人员情绪过激、医疗垃圾处理不当等情况,对照组共发生 65 例,发生率为 14.35%,观察组发生 34 例,发生率为 6.39%;差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ),

### 3.2 护理人员对不同管理模式满意程度的比较

护理人员对不同管理模式满意程度的比较结果详见表 1。

表 1 护理人员对管理模式满意程度的比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意率
PDCA 管理	30	14	16	0	100% (30/30)
常规管理	30	9	16	5	83.33% (25/30)
$X^2$					5.564
P					$P < 0.05$

### 3.3 患者对不同管理模式满意程度的比较

患者对不同管理模式满意程度的比较结果详见表 2。

表 2 患者对管理模式满意程度的比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意率
PDCA 管理	100	40	43	7	93.0% (93/100)
常规管理	100	37	42	21	79.0% (79/100)
$X^2$					4.643
P					$P < 0.05$

## 4 讨论

大量的研究证实,门诊护理过程中容易并发护理风险事件,影响护理工作的质量和效率,严重时可导致医疗纠纷的发生,对后续的治疗、护理造成严重的不良影响,因此采用科学全面的管理方案加强干预十分必要<sup>[1]</sup>。本研究数据证实,采用 PDCA 管理模式效果显著,优势明显,一方面可以显著降低风险事件的发生率,提高护理工作的安全性,有效保障患者的治疗和护理;另一方面采用 PDCA 管理模式能够有效使得护理工作更具条理性,整个执行过程更为流畅,而且管理过程中可以不断发现当前护理工作中存在的漏洞,从而不断优化完善护理过程。

临床证实,门诊护理工作容易出现护理风险事件主要与护理人员综合素质、工作量大小、医院规章制度等多方面因素<sup>[4]</sup>有关,因此管理模式需要从这几方面入手,才能取得事半功倍的效果。

①护理人员因素,护理人员综合素质和技能水平不足,严重影响了护理工作的效率和质量,因操作不当导致的反复操作容易给患者带去较大的痛苦,影响医患间的感情和信任感;

②工作量大:医护人员比例失衡是当前所有医院面临的困难和窘境,多数医护人员需要同时负责多个患者的护理<sup>[5]</sup>,面临的工作压力和心理压力可想而知,在巨大的工作压力下出现是在所难免;再加上部分护理人员缺乏必要的责任意识 and 风险意识,部分护理人员可能在护理过程中态度不够友好,不能及时耐心地解答患者的问题,导致医患间出现矛盾,在繁忙的工作中频频出现失误,且缺乏与患者的沟通,不了解患者的基本护理需求;

③医院规章制度因素,门诊护理缺乏相应的规章制度和操作流程,各护理人员之间的分工也不明确,缺乏相应的应急处理措施,护理人员也缺乏处理突发事件的能力<sup>[6]</sup>。

分析上述因素再结合PDCA管理模式采用的管理措施,不难发现其主要是针对引起护理风险的因素制定的具体性措施,能够从护理人员、规章制度等多方面入手,能够有效减轻上述因素造成的不良影响,效果显著优势明显。

PDCA管理模式与常规管理方案不同,优势明显,临床应用价值高,值得广泛推行。实际上,临床上对于各种管理模式用于门诊护理工作的研究逐渐增多,多数管理模式均取得了显著的干预效果<sup>[7]</sup>,对于提高门诊护理工作的质量和效率具有显著的正向促进作用,本研究结果与多数研究结果一致,同样证实了PDCA管理模式的效果,但是由于本研究选取的患者样本较少,研究结果可能存在一定的偶然性,因此要想真正了解PDCA管理模式的效果,应选择更大的样本量,尽量减少偶然性因素的影响,才能取得更为准确的结果。

## 参考文献

- [1] 王春艳.门诊护理质量管理实施PDCA循环的临床价值研究[J].糖尿病天地,2021,18(8):279.
- [2] 杨兰,施丽,王颖,等.PDCA循环结合细节护理提高门诊手术室安全管理质量的效果[J].中华现代护理杂志,2021,27(2):272-275.
- [3] 王毅.以PDCA循环管理方式开展持续护理质量改进对儿科门诊护理风险管理工作质量的影响[J].国际护理学杂志,2019,38(22):3757-3760.
- [4] 丛玉波,王阳,宋琴芬,等.FOCUS-PDCA程序在造口伤口专科门诊护理质量管理中的应用[J].中国医药指南,2020,18(35):7-9.
- [5] 范艳梅,姚聪,陈小菲,等.PDCA循环质量管理方法对提高门诊护理工作满意度的效果研究[J].中国美容医学,2017,26(12):119-121.
- [6] 朱建芳.综合医院中医科门诊运用PDCA循环实施护理质量管理初探[J].实用临床医药杂志,2015(20):195-197.
- [7] 王婷.探究PDCA循环在门诊护理质量持续改进工作中的应用价值[J].养生保健指南,2021(24):195.

(上接第42页)

## 4 结语

经文献回顾发现,高血压、糖尿病、血管性疾病、脑卒中、抑郁症等均为影响MCI患者认知下降的高危因素。鉴于老年人的慢性疾病较多,引起认知障碍的原因也较复杂,因而单纯将这个领域根据各病因机械分开并不现实。因此,需要通过多学科合作(老年科、精神科、影像科、检验科及营养科等),共同研究MCI向痴呆症进展的原因及缓解方法。鉴于认知障碍与慢性疾病之间相互影响,慢性病管理有了一定的实操经验,因而,在老年人慢性病管理的基础上应加强认知障碍的识别及有效干预,促进认知障碍的早期、综合及全程管理,延缓其他痴呆症进展。

## 参考文献

- [1] ADI. Dementia and healthy ageing given prominent focus at the G20[N/OL].[2019-10-30].<https://www.alz.co.uk/news/dementia-and-healthy-ageing-given-prominent-focus-at-g20>.
- [2] 中华人民共和国中央人民政府.健康中国行动(2019—2030年)[N/OL].[2019-10-30].[http://www.gov.cn/xinwen/2019-07/15/content\\_5409694](http://www.gov.cn/xinwen/2019-07/15/content_5409694).
- [3] 中华人民共和国中央人民政府.解读《探索老年痴呆防治特色服务工作方案》[N/OL].[2020-11-23].[http://www.gov.cn/zhengce/2020-09/11/content\\_5542559.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2020-09/11/content_5542559.htm).
- [4] AP Association. Neurodevelopmental Disorders: Dsm-5

Selections[J]. Amer Psychiatric Pub Inc, 2015(2):3.

- [5] Wood H. Alzheimer disease: Meta-analysis finds high reversion rate from MCI to normal cognition[J]. Nat Rev Neurol,2016,12(4):23.
- [6] Alvarezsabin J, Roman G C. Citicoline in vascular cognitive impairment and vascular dementia after stroke[J]. Stroke,2011,42(S1):40-43.
- [7] Hayajneh A A, Rababa M, Alghwiri A A, et al. Factors influencing the deterioration from cognitive decline of normal aging to dementia among nursing home residents[J]. BMC Geriatrics,2020,20(1):479.
- [8] Bessi V, Balestrini J, Bagnoli S, et al. Influence of apoe genotype and clock T3111C interaction with cardiovascular risk factors on the progression to alzheimer's disease in subjective cognitive decline and mild cognitive impairment patients[J]. Journal of Personalized Medicine,2020,10(2):52-56.
- [9] Yoshii F, Onaka H, Kohara S, et al. Association of smell identification deficit with Alzheimer's disease assessment scale-cognitive Subscale, Japanese version scores and brain atrophy in patients with dementia[J]. European Neurology, 2019(81):145-151.
- [10] 康慧敏,王丽,王海渊.阿尔茨海默病患者高危行为的影响因素分析及预防措施[J].中国处方药,2014(2):98-99.