

# PDCA 管理模式在建设优质护理服务示范病房中的运用体会

梁兴梅,戴信秀(重庆市巴南区第二人民医院 400054)

**【关键词】** PDCA 循环; 护理管理; 优质护理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.15.077 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2013)15-2056-01

质量管理模式循环(PDCA)是美国休哈顿质量管理专家爱德华·戴明提出的,被称为“戴明环”。PDCA 是英语 Plan(计划)、Do(执行)、Check(检查)和 Action(处理)4 个词的缩写,是广泛应用于质量管理的标准化循环体系,也是护理质量管理最常用的方法<sup>[1]</sup>。本院于 2010 年开展优质护理服务示范工程试点工作,将 PDCA 管理模式应用于 5 个示范病房,使护理质量管理进入良性循环,取得了良好的效果,现报道如下。

## 1 PDCA 管理

### 1.1 计划阶段(P)

充分认识和明确工作目标,根据《卫生部关于加强临床护理工作的通知》、《综合医院分级护理指导原则》、《住院患者基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》等相关要求,结合开展优质护理活动的精神,召开以“心中有患者”为主题的优质护理服务活动动员大会,统一对“优质护理服务示范工程”的认识;组织对标准进行分解学习;利用院报、院内网、标语等形式做好宣传发动工作,全方位、多层次提高护士对优质护理服务活动的重要性和必要性的认识,让其积极主动参与此项活动。

### 1.2 执行阶段(D)

#### 1.2.1 改革护理工作模式

病房实行分组分层管理患者,实行责任制整体护理。根据病情轻重、护理难度和技术要求的不同,将不同患者分配给相应护理人员进行管理,每名责任护士均负责一定数量的患者,体现能级对应。病房建立护士长-责任组长-主管护士三级管理体系,全面落实责任组长、责任护士及护理员职责<sup>[2]</sup>,对患者的护理实行事事有人管、人人参与管理,特别是基础护理工作落实情况,变被动管理患者为主动管理患者。

#### 1.2.2 护理单元精细化管理

优质护理示范病房采用“5S”管理即常清洁、常规范、常整理、常组织、常自律,使护理工作标识明显、分类清楚,各种物品定位、定期、定人管理,人人自律形成良好习惯,保障病区有序、规范、整齐,提高工作效率。建立各种护理标识和温馨提示。如:腕带、各种管道、药物过敏及预防跌倒等标识,以确保护理安全。

#### 1.2.3 实施多元化的健康教育

每月定期召开病员工休座谈会;发放常见病、多发病健康教育处方;建立电话回访制度,出院患者由各护理小组定期进行电话回访,将全程化健康教育服务延伸到患者家中。

#### 1.2.4 改变护理质控方式

病房成立质量控制小组并明确职责。每周定期对病房护理质量进行检查,制定整改措施,每月上报护理部;加强重点环节、重点时段、重点人员、重点患者的质量控制和管理。护理部专职人员不定期对示范病房进行全面质量检查,对存在的护理管理缺陷早发现、早预防、早处理。护理部在召开优质护理讨论会上,将检查的护理管理缺陷进行原因分析并指导病房持续改进。

#### 1.2.5 实行绩效考核管理

建立以护理目标管理为基础的绩

效考核制度。护理部每月发放患者对护理工作满意度调查表,并进行统计分析公布结果;每月不定期检查示范病房的基础护理、护理质量、专科护理、健康教育等落实情况,将护理工作质量、患者满意度与护士的绩效挂钩。通过实行绩效管理,使护士以主人翁的精神参与到优质护理工作中,使护理团队形成一种良好的服务风尚与你追我赶的良性竞争氛围。

### 1.3 检查阶段(C)

以护理目标管理为基础,按照《护理部督查考核细则》、《优秀护理单元评比方案》、满意度调查得分、患者回访率及效果,进行评价与考核。每季度召开舒心病房专题讨论会,对存在的问题进行指导并提出整改方案。

### 1.4 处理阶段(A)

根据检查结果进行总结分析,将开展舒心病房的优秀科室和个人在护士长会上进行通报表扬,并根据科室考核和个人考核成绩发放绩效。组织全院护士长到工作扎实、措施到位、管理规范、病房进行参观学习,把有指导意义的方法和对策纳入到护理部管理的惯性运行轨道上,对存在的问题和不足持续改进,形成良性循环,使优质护理服务的各项工作稳步提高。

## 2 结果

自开展优质护理服务试点工作以来,5 个示范病房的各项护理质量显著提高,尤其是基础护理、专科护理、健康教育得到落实与改善,患者对护士的工作满意度显著提高(由 90% 上升到 97%),护患关系融洽,改变护理流程 10 项,无 1 例护理差错发生。

## 3 讨论

运用 PDCA 循环管理方法,有利于病房质量体系的动态管理。护士长作为病房的管理者,坚持以患者的需求为向导,以责任制整体护理为模式,以专科护理建设为抓手,以 PDCA 循环法为基本方法,以标准化、数据化、流程化为基础<sup>[3]</sup>,及时发现患者的潜在需求,充分调动护理团队的工作积极性和创造性,从重视护理工作的完成转向重视患者需求的满足;从重视对疾病的护理质量转向对患者全方位的护理质量<sup>[4]</sup>。因此,运用 PDCA 循环管理方法,对推进优质护理工程,提高护理质量,提升服务内涵,提高患者的满意度效果显著。

## 参考文献

- [1] 李继平. 护理管理学[M]. 2 版. 北京:人民卫生出版社, 2006:185-187.
- [2] 戴信秀. 实行责任制整体护理模式的体会[J]. 检验医学与临床, 2011, 8(17): 2155-2155.
- [3] 李菲, 王平艳, 董娜. PDCA 循环管理模式在护理记录书写中的应用[J]. 全科护理, 2008, 5(14): 1290.
- [4] 丁炎明. 以人为本护理服务的探索与实践[J]. 中华护理杂志, 2004, 39(1): 39-41.