

以时间为导向的PDCA管理在门诊护理管理中的意义

常洁

长沙市第一医院

DOI:10.12238/carnc.v3i7.16292

[摘要] 目的：研究以时间为导向的PDCA管理模式于门诊护理管理工作中所具备的价值。方法：本研究选取本院门诊在2024年1月至6月期间接诊的84例患者作为对照组，对其实施常规管理；同时选取2024年7月至12月期间接诊的84例患者作为研究组，对其实施以时间为导向的PDCA管理。对两组的护理管理效果展开对比分析。结果：与对照组相比，研究组患者的总满意度显著提升，且护理质量各维度评分均呈现更高的优势。差异均有统计学意义($P<0.05$)。结论：在门诊护理管理中实施以时间为导向的PDCA管理模式，能够提升门诊的护理服务品质以及增强患者的就医满意度。

[关键词] 以时间为导向；PDCA管理；门诊；护理管理

中图分类号：R47 文献标识码：A

The Significance of Time-oriented PDCA Management in Outpatient Care Management

Jie Chang

The first hospital of Changsha

Abstract: Objective: To study the value of time-oriented PDCA management model in outpatient nursing management. Methods: In this study, 84 patients received from our outpatient clinic from January to June 2024 were selected as the control group and routinely managed. At the same time, 84 patients admitted from July to December 2024 were selected as the study group and time-oriented PDCA management was implemented. The nursing management effect of the two groups was comparatively analyzed. Results: Compared with the control group, the total satisfaction of the patients in the study group was significantly improved, and the scores of each dimension of nursing quality showed higher advantages. The differences were statistically significant ($P<0.05$). Conclusion: The implementation of time-oriented PDCA management model in outpatient nursing management can improve the quality of outpatient nursing services and enhance patients' medical satisfaction.

Keywords: Time-oriented; PDCA management; Outpatient; Care management

引言

医院门诊作为患者就医的首站，在医疗流程中占据重要地位。在门诊诊疗环节，医生通过详细问诊与初步检查，能够全面掌握患者的基础健康信息，进而为后续治疗方案的制定提供科学依据，并给予针对性的治疗指导^[1]。门诊日常需接待众多患者，呈现出工作负荷大、服务周期长、突发情况多等特性。随着公众健康意识的提升与医疗需求的多元化发展，患者对门诊服务的质量与效率提出了更高要求。医院作为提供专业医疗服务的机构，其门诊护理管理水平直接影响患者的就医体验。优质的门诊护理服务不仅能提升患者满意度，更是塑造医院品牌形象、增强社会认可度的核心要素，同时对医院的可持续发展与经济效益产生深远影响^[2]。因此，唯有采用科学合理的管理手段，方能切实提升院内护理服务品质，充分满足患者的就医需求。PDCA管理涵盖计划、执行、检查、处理四个紧密相连的环节，其具备环环相扣、持

续进阶的特征，能够有效推动服务质量的持续改进^[3]。而以时间为导向的干预策略，则着重强化管理过程中的时间规划与安排，使管理工作更加规范有序，进一步提升管理效能^[4]。基于此，本研究旨在深入分析以时间为导向的PDCA管理模式于门诊护理管理工作中所具备的价值，具体如下。

1 对象和方法

1.1 对象

选取本院门诊在2024年1月至6月期间接诊的84例（男性44例，女性40例，平均年龄为 45.44 ± 6.53 岁）患者作为对照组，同时选取2024年7月至12月期间接诊的84例（男性46例，女性38例，平均年龄为 45.77 ± 5.67 岁）患者作为研究组。对两组研究对象的基线数据开展对比分析，均未呈现出显著的统计学差异($P>0.05$)。纳入标准：（1）患者年龄需达到或超过18周岁；（2）患者具备正常的理解与阅读能力，意识清晰，能够积极配合研究工作；（3）患

Clinical Application Research of Nursing Care

者对研究内容充分知情，并自愿签署知情同意书。排除标准：
 (1) 既往存在精神或神经系统疾病病史的患者；(2) 因各类因素导致沟通存在障碍、表达不清晰的患者；(3) 研究过程中主动退出或未能完成全部研究流程的患者。

1.2 方法

对照组实施常规管理，研究组在对照组的基础上实施以时间为导向的PDCA管理模式，具体内容如下：

1.2.1 计划阶段

成立PDCA管理小组，随后对小组成员开展PDCA管理教育与实践培训。培训结束后，小组成员依据时间导向原则，着手制定详细的门诊护理质量管理方案。接着，PDCA管理小组针对医院门诊现存的问题展开深入剖析与研讨，重点聚焦于合理用药规范性不足、患者接诊耗时较长、预约等待时间过久等突出问题。基于对医院护理工作与诊疗业务特点的综合考量，提出一系列具有针对性的改进管理措施。

1.2.2 执行阶段

①第一周。在日常门诊诊疗工作开展过程中，应强化护理人员相关规章制度的宣贯与落实工作。同时，构建健全且完善的监督管理机制，通过定期检查与不定期抽查相结合的方式，对门诊护理人员的护理操作行为进行全面监督。在此过程中，需对管理环节中出现的各类问题进行详实记录，并及时督促整改，以此保障门诊诊疗服务的高效、有序进行。
 ②第二周。为提升门诊护理团队专业素养，可实施分层分类培训策略。针对全体护理人员定期组织院内与院外专业课程。依据护理人员的职称等级与学历层次，开展差异化、针对性的培训内容，对于护师及以上职称且具备本科学历的护理人员，侧重科研能力拓展培训；而针对中专、专科学历的护理人员，则重点强化临床操作技能与基础理论知识的学习。通过这种方式，合理调配人力资源，充分发挥不同职称护理人员的专业优势，进而全面提升整个护理团队的综合素质。
 ③第三周。在门诊护理服务环节，需对护理人员的接诊规范进行系统性指导。护理人员与患者初次接触时，应依据患者偏好及场合特点，使用适宜的称呼进行自我介绍，并清晰阐述自身职责范畴。在此过程中，护理人员需主动引导患者有序就医，有效减少患者因信息不足导致的盲目等待情况。同时，护理人员应主动询问患者是否需要接受相关护理服务项目，待获得患者明确同意后，方可开展相应护理操作。面对患者提出的各类疑问，护理人员需保持耐心，细致解答，并积极协助患者解决就医过程中遇到的实际问题，切实满足患者的合理诉求。
 ④第四周。秉持科学检查、规范用药原则，针对门诊患者的人均医疗支出、药品费用占比等关键指标展开严密监控，切实减少不恰当的处方开具与过度检查行为。

1.2.3 检查阶段

需动态观察护理人员的措施落实情况，以便能够迅速察觉潜在问题，并立即给予针对性反馈。护理小组长需每月组织召开专题会议，围绕检查过程中所暴露的问题展开深入剖析，进而制定出具有可操作性的解决策略。同时，每日向门诊患者发放由科室自主设计的满意度调查问卷，以此收集患者对护理服务的评价，每周对调查结果进行汇总与分析，及时识别不良影响因素，并及时与患者有效沟通，以解决问题。

1.2.4 处理阶段

把实践验证切实有效、能发挥积极作用的整改策略加以规范化、标准化处理。针对尚未妥善处理的问题以及新浮现的各类问题，深入开展原因剖析工作，进而针对性地提出优化改进方案，并将这些方案切实融入后续的PDCA循环流程当中，以此实现护理质量持续、稳步提升。

1.3 观察指标

对比两组患者的满意度情况，依据患者反馈的满意度评价，可将其划分为非常满意、满意以及不满意三个等级。总满意度通过计算非常满意率与满意率之和得出。

采用本院自制的门诊患者护理质量评估问卷评估两组患者的护理质量，评估内容涵盖护理技术、护理态度、健康宣教以及护理流程这四个维度，每个评估项目的满分设定为25分，问卷总分为100分。得分越高，则表明患者所接受的护理质量越优。

1.4 统计学分析

借助SPSS 26.0统计软件包对收集的数据进行了全面分析。计量资料运用t检验和 $\bar{x} \pm s$ 的统计方法进行分析，计数资料则运用卡方检验和%的统计方法进行分析，当P值小于0.05时，判定该差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组的满意度对比

相较于对照组，研究组的总满意度明显更高，差异有统计学意义(P<0.05)。见表1。

表1 两组的满意度对比[n,(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
研究组	84	55(65.48)	28(33.33)	1(1.19)	83(98.81)
对照组	84	43(51.19)	33(39.29)	8(9.52)	76(90.48)
χ^2	-	-	-	-	5.753
P	-	-	-	-	0.016

2.2 两组的护理质量对比

研究组与对照组的护理技术维度评分分别为(19.29±

Clinical Application Research of Nursing Care

2.46)分 and (15.50±1.97)分, $t=11.022$, $P=0.001$; 研究组与对照组的护理态度维度评分分别为 (20.53±3.12)分 and (15.69±4.07)分, $t=8.650$, $P=0.001$; 研究组与对照组的健康宣教维度评分分别为 (21.35±3.48)分 and (15.83±4.11)分, $t=9.394$, $P=0.001$; 研究组与对照组的护理流程维度评分分别为 (19.36±3.52)分 and (16.48±3.79)分, $t=5.103$, $P=0.001$; 相较于对照组, 研究组的护理质量各维度评分均明显更高, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。

3 讨论

门诊作为体现医院服务质量与整体形象的科室, 对医院的可持续发展具有重要作用。一个积极良好的门诊环境氛围, 有助于显著提升医院在社会公众中的口碑与声誉^[5]。基于此, 选择科学适配的门诊护理管理模式尤为重要。

本研究数据显示, 与对照组相比, 研究组患者的总满意度显著提升, 且护理质量各维度评分均更高 ($P<0.05$)。分析原因为在 PDCA 管理模式实施过程中, 能够针对门诊管理工作里暴露出的各类问题进行系统总结。由小组成员共同参与与分析研讨, 紧密结合医院的实际状况, 制定出切实可行的整改方案^[6]。该管理模式以时间为轴线, 在不同阶段着重对特定项目开展主动干预。第一周工作重点聚焦于完善门诊管理制度, 通过制度优化有效激发了门诊护理人员在日常工作中的主动性与积极性; 第二周着重对小组成员的业务能力进行专项培训, 通过合理调配人力资源, 充分发挥不同职称护理人员的专业优势, 推动门诊护理人员业务水平与综合素质提升至最佳状态; 第三周关注点转移至门诊护理人员的沟通能力管理, 促使护理人员以更主动、热情、专业的态度与患者进行沟通交流, 在患者就诊过程中发挥有效的引导与协助作用, 确保患者能够顺利就医, 缩短门诊等候与预约时间;

第四周则高度重视对门诊医师合理用药与检查的管理, 有效降低患者不合理用药的发生率, 切实减轻患者的医疗经济负担, 进而提高患者的满意度^[7-8]。

综上所述, 在门诊护理管理中实施以时间为导向的 PDCA 管理模式, 能够提升门诊的护理服务品质以及增强患者的就医满意度。

[参考文献]

- [1]刘娟,吴红梅.常规管理与 PDCA 循环管理在门诊护理管理中的应用价值分析[J].中国卫生产业,2024,21(16):88-90,100.
- [2]张瑞娥,黄小婷,黄丹敏.PDCA 循环管理模式对医院门诊服务质量及患者满意度的影响[J].临床医学工程,2024,31(6):747-748.
- [3]姚洁文,吴光铭,朱敏芳,等.基于 PDCA 循环管理的医院门诊药房服务流程优化[J].现代医院,2024,24(2):227-230,234.
- [4]马丽.PDCA 循环在发热门诊护理管理中的实施效果[J].婚育与健康,2023,29(12):178-180.
- [5]潘燕,刘思佳,张瑜,等.基于 PDCA 方法下的门诊诊室供需分析与管理研究[J].中国卫生标准管理,2023,14(2):74-78.
- [6]陈利芳,吴宇枫,叶青松,等.PDCA 循环管理法提高门诊药房患者满意度的效果分析[J].中国社区医师,2022,38(36):144-146.
- [7]韩祺炜,李亚芳,易成,等.PDCA 管理用于提高门诊患者用药交代率的作用研究[J].中医药管理杂志,2022,30(8):151-155.
- [8]乔慧.PDCA 循环在门诊护理服务中的应用和对患者就医效率的影响[J].实用临床医学,2022,23(2):115-117.

作者简介:

常洁 (1987.12-), 女, 汉族, 湖南长沙人, 主管护师, 研究方向为护理。