



# PDCA 在提高患者对责任护士知晓率中的应用

许瑞宝 程琳\* (厦门大学附属第一医院 福建厦门 361000)

**摘要:** 目的 探讨 PDCA 在提高患者对责任护士知晓率中的应用效果。方法 选取 2016 年 5-10 月我院风湿免疫科患者 200 例实施 PDCA 循环法前, 采用常规措施, 另选取 2016 年 11 月-2017 年 5 月我院风湿免疫科患者 200 例, 采用 PDCA 循环法, 分为计划、执行、检查、处理四步骤, 发现问题、分析问题、针对问题提出改进措施、评价 PDCA 循环管理法实施前后, 患者对责任护士知晓率的变化情况。结果 开展 PDCA 循环法后, 患者对责任护士知晓率呈逐渐上升的趋势, 从 78.00% 增长到 90.00%, 前后对比差异性显著性 ( $P < 0.05$ )。结论 PDCA 循环法的应用可显著提高患者对责任护士知晓率, 值得临床推广应用。

**关键词:** PDCA 循环法 风湿免疫科 患者对责任护士知晓率

**中图分类号:** R47 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 13-359-02

## The Application of PDCA in Increasing the Awareness of Responsible Nurses

Xu Rui-bao, Cheng Lin (Corresponding author) The First Affiliated Hospital of Xiamen University, Xiamen, Fujian 361000, China

**Abstract:** Objective To explore the application of PDCA in improving patients to the nurse population effect. Methods 200 patients with rheumatic Immunology in our hospital from May to October 2016 were selected before the implementation of the PDCA circulation method. The other 200 patients with rheumatic Immunology from November 2016 to May 2017 were selected. The PDCA cycle method was adopted. It is divided into four steps: planning, execution, inspection, and processing. Identify the problem, analyze the problem, propose improvement measures for the problem, evaluate the changes in the patient's knowledge rate of the responsible nurse before and after the implementation of the PDCA circular management method. Result After the PDCA cycle, the rate of awareness of the responsible nurses was gradually increasing from 78.00% to 90.00%. The difference between the two groups was significant ( $P < 0.05$ ). Conclusion The application of PDCA circulation method can significantly increase the rate of patient awareness of responsible nurses and is worthy of clinical application.

**Key words:** PDCA circulation Rheumatology and Immunology Awareness rate of responsible nurses

责任护士作为与患者基础最多的医务人员, 更容易得到患者的理解和信任, 从而建立起良好的医患关系, 促进患者尽快康复<sup>[1]</sup>。因此提升住院患者对责任护士的知晓率具有极为重要的意义, 可有效拉近护患之间的距离, 提升医院的整体服务质量及患者住院安全感<sup>[2-3]</sup>。笔者现就 PDCA 循环法在提高责任护士知晓率中的应用效果进行探讨, 为科室的管理提供参考。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选取 2016 年 5-10 月我院风湿免疫科患者 200 例, 年龄 18-70 岁, 平均年龄 (48.56±5.67) 岁; 另选取 2016 年 11 月-2017 年 5 月我院风湿免疫科患者 200 例, 年龄 18-72 岁, 平均年龄 (49.06±6.15) 岁; 两个时间段护士不变, 均由 21 名责任护士负责, 全部为女性, 年龄 22~36 岁, 平均 (28.61±3.02) 岁, 其中大专及以上学历 20 名, 中专学历 1 名。

#### 1.2 方法

1.2.1 计划: 我院风湿免疫科于 2016 年 11 月 15 日实施 PDCA 循环法, 实施前, 调查患者对责任护士知晓情况及原因, 并通过“鱼骨图”进行分析, 发现主要包含以下 3 个方面的原因: (1) 患者的原因: ①本科中老年患者多, 部分患者记忆力差; ②患者不理解责任护士意义, 无专人服务意识; ③照顾者不固定。(2) 护士的原因: ①护士未主动介绍或介绍不详细; ②护士实行 3 班制, 责任护士倒班后无良好交接。③病房内责任护士一览表名字卡更换不及时; (3) 方法的原因: ①宣教形式单一; ②缺乏宣教方法。(4) 管理的原因: 护士长督查次数较少。针对上述原因, 需制定相对应的措施。同时还需建立健全的工作制度、完善的考核机制, 以便于临床操作的统一、督促责任护士的积极配合。加强责任护士的培训, 包括对话技巧、技术水平、服务态度及服务及时性方面。

1.2.2 执行: (1) 责任护士每天主动跟患者及其家属介绍自己的姓名和所负责的床位。在病房内反复地向患者进行健康宣教和自我介绍, 反复强化患者和家属对护士的认知, 并通过反问的方式了解患

者及照顾者的认知程度。如遇转床、休息、夜班等更换责任护士的情况, 需提前告知患者及家属, 使其知晓每日均会有责任护士来负责相应床位, 让其有心理准备。(2) 利用好病房内悬挂的责任护士一览表, 每日责任护士需主动更换自己的名字卡。责任护士结合一览表进行自我介绍, 有效利用一览表加深患者的记忆。(3) 对于高龄、记忆力差的患者, 责任护士需放慢语速、注意语调, 采取经常重复的方式帮助患者记住责任护士, 反问患者“我叫什么名字呀”, 使患者通过思考, 加深印象。在患者更换家属后, 及时对家属进行教育, 并指导家属进行交接, 让家属知晓患者有疑问或有需求时能找谁、该找谁解决。针对老年人, 责任护士需加强宣教, 使用不经意的方式来反复强化其记忆; 对治疗护理依从性差、沟通存在障碍的患者, 责任护士巡视病房时可主动对患者的健康状况表示关心, 加强与患者的交流, 从而变患者的就医态度, 配合责任护士的工作, 提高患者对责任护士的知晓率。

1.2.3 检查: 护士长每周检查 1 次, 每责任组抽查随机 2 名患者或照顾者对责任护士的知晓情况, 检查责任护士名字卡是否与当班责任护士一致, 起到监督作用, 激励护士工作的积极性, 提高其工作责任心。

1.2.4 处理: 根据质控护士调查的患者对责任护士的知晓率情况, 分析执行中存在的问题, 并提出解决办法, 在下次实施可避免错误的操作, 采用新的解决方案, 达到解决问题的目的。

#### 1.3 观察指标

利用自制调查表, 分别于 2016 年 11 月、12 月及 2017 年 1 月、2 月、3 月、4 月、5 月各本科室中的患者 100 例, 统计患者对责任护士的知晓率。

#### 1.4 统计学方法

数据资料用 SPSS20.0 进行统计分析, 计数资料用 (n, %) 表示, 行  $\chi^2$  检验,  $P < 0.05$  表示有统计学意义。

### 2 结果

#### 2.1 有形成果

开展 PDCA 循环后, 患者对责任护士知晓率呈逐渐上升的趋势, 从 78.00% 增长到 90.00%, 前后对比差异性显著性 ( $P < 0.05$ ), 具体如表 1。

\* 通讯作者: 程琳



表 1: PDCA 循环实施过程中患者对责任护士知晓率的变化情况 (n, %)

时间 (月)	知晓率 (%)	$\chi^2$	P
2016 年 4-10 月	78.00 (156/200)	10.714	0.001 <
2016 年 11 月-2017 年 5 月	90.00 (180/200)		

### 2.2 无形成果

PDCA 循环方法的运用, 使得科室的团队精神及管理能力的提高。

### 3 讨论

现代医学模式下, 护理工作的重心从“以疾病为中心”转为了“以患者为中心”。患者刚入院的时候, 除了疾病带来的痛苦之外, 其还会对医院这一陌生环境产生一定的恐惧感<sup>[4-5]</sup>。责任护士是患者接触最多的医务人员, 让患者认识、信任, 并接受责任护士提供的一系列有效护理措施, 有利于寻求责任护士的正确帮助, 缩短护患之间的距离, 是提高护理工作质量的关键<sup>[6]</sup>。患者有了“她是管我的护士”的意识, 会增加住院安全感, 从而更加信任护士; 同时护士也以自己负责的患者为中心, 更加专注做好患者的细节护理<sup>[7]</sup>。所以, 提高住院患者对责任护士的知晓率可以拉近了护患距离, 加强护士的优质护理服务理念, 提升服务质量, 融洽护患关系<sup>[8]</sup>。

本研究尝试将 PDCA 循环法运用于本院风湿免疫科就诊患者身上, 结果显示, 开展 PDCA 循环法后, 患者对责任护士知晓率呈逐渐上升的趋势, 从 78.00% 增长到 90.00%, 前后对比差异性显著性 ( $P < 0.05$ )。可见 PDCA 循环法可有效提高患者对责任护士的知晓率, 临床效果显著。PDCA 循环可使责任护士和患者之间建立起了更为之间的

联系, 相互之间见面的机会相对频繁, 有助于患者尽快熟悉身边的医护人员, 从而消除心中的恐惧感。另外在责任护士一览表督促作用下, 可有效激发责任护士的积极性。在这一过程中护士需每天主动向患者介绍自己, 采用多样化的宣传手段, 这些都可有效促使患者尽快熟悉身边的责任护士, 提高患者对责任护士知晓率。

综上所述, PDCA 循环的应用可显著提高患者对责任护士知晓率, 值得临床推广使用。

### 参考文献

- [1] 俞劲, 尹亚楠. 患者对责任护士知晓度现状调查与对策分析[J]. 中国实用护理杂志, 2016, 32(s1):159-160.
- [2] 董启玉, 谭创, 陈园, 等. 品管圈在提高责任护士对诊疗信息知晓率中的应用[J]. 国际护理学杂志, 2016, 35(8):1104-1106.
- [3] 连燕彬. 责任护士服务感知与住院患者满意度的相关性[J]. 中国现代药物应用, 2013, 7(4):135-136.
- [4] 伍清康. 现代医学模式下探索高等护理教育模式研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(53):10493-10493.
- [5] 艾莉梅. 责任制护理对宫颈癌患者护理质量的效果评价[J]. 中国医药指南, 2016, 14(16):248-249.
- [6] 陈旭红, 陈绮美, 刘玉英. 品管圈在提高责任护士知晓率中的应用[J]. 医药前沿, 2017, 7(11):240-241.
- [7] 李森森. 优质护理服务病房责任护士岗位评价质性研究[J]. 福建医药杂志, 2014, 36(6):169-170.
- [8] 任国兰. 分组护理制度在消化内科护理中的应用效果[J]. 中国社区医师, 2016, 32(12):163-165.

(上接第 356 页)

会[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(11): 258-259.

[4] 韩艳, 徐玲玲, 刘婷. 双因素理论在小儿重症肺炎护理管理中的应用[J]. 国际护理学杂志, 2016, 35(03): 395-398

[5] 徐长春. 优质护理在小儿肺炎护理中的应用及体会[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(34): 254-255.

(上接第 357 页)

结合患者情况调整护理方案, 使得患者的护理更具针对性。

综上所述, 对内镜下套扎联合硬化剂注射治疗食管胃底静脉曲张出血患者采用优质护理, 可有效提高治疗效果, 有利于患者生活质量的提高, 值得临床应用。

### 参考文献

- [1] 任庆梅. 优质护理在食管胃底静脉曲张套扎术中的应用[J]. 河南职工医学院学报, 2015, 27(6): 749-750.
- [2] 杨丽, 刘俊, 孟琴, 等. 优质护理在内镜下套扎联合硬化剂注

[6] 张玉清, 周海丽, 邓佳, 等. 针对性护理在小儿肺炎护理中的临床效果观察[J]. 中国现代药物应用, 2016, 10(14): 228-229.

[7] 何晓霞, 龙燕玲, 石碧兰. 临床护理路径在小儿支气管肺炎护理中的效果观察[J]. 中国当代医药, 2014, 21(03): 103-104, 107.

[8] 徐长春. 优质护理在小儿肺炎护理中的应用及体会[J]. 世界最新医学信息文摘: 连续型电子期刊, 2016, 16(34): 254-255.

射治疗食管胃底静脉曲张出血的[J]. 饮食保健, 2016, 3(17): 125.

[3] 秦怡, 徐馥, 汪良芝, 等. 内镜硬化联合组织胶治疗危重食管胃底静脉曲张的配合及护理[J]. 实用临床医药杂志, 2012, 16(2): 33-35.

[4] 刘琴, 厉娟, 唐珊. 内镜下硬化剂注射治疗食管胃底静脉曲张 30 例临床护理[J]. 医学信息, 2016, 29(25): 192.

[5] 熊红, 贺学强, 刘月凤, 等. 优质护理在内镜下套扎联合硬化剂注射治疗食管胃底静脉曲张出血的应用体会[J]. 现代消化及介入诊疗, 2015, 20(2): 169-171.

(上接第 358 页)

护一体能明显提高住院患者的满意度<sup>[2]</sup>。采用医护一体化后, 医护联合查房, 联合与患者沟通, 使患者对病情及诊疗方案更容易接受, 有利于患者减轻心理压力并建立治疗信心, 有利于患者对自己的治疗确立合理的期望值, 也更加能体会到医务工作者的辛勤付出。因此, 试验组的患者满意度明显高于对照组。

结果显示, 医护一体化能缩短骨科长期卧床患者的平均住院日。平均住院日是反应患者康复速度及医疗护理工作质量的一个重要指标, 较短的平均住院日有利于提高医院的工作效率, 同时还有利于患者降低医疗费用。开展医护一体化, 是降低平均住院日的有效手段。资料显示, 采用医护一体化使得该科患者的平均住院日由 15.6d 将至 12.2d。谢小敏等<sup>[3]</sup>的研究则证实, 医护一体化的开展不仅明显降低骨科长期卧床患者平均住院日, 还降低了患者的平均住院费用。医护一体化开展使得护理工作协同性增加, 治疗更加个性化和人性化, 并

能减少不良事件及并发症的发生, 同时患者依从性也提高, 这都有利于患者的康复。结果显示, 试验组平均住院日较对照组明显缩短, 说明医护一体化不是简单地医师与护士之间的共同工作, 而是双方在有效沟通的基础上, 各自发挥自己的专业长处, 共同为患者的生命建立起医疗安全保障, 为患者提供优质医疗服务<sup>[4]</sup>。

### 参考文献

- [1] 杨力. 医护一体化工作模式运用的研究进展[J]. 当代护士, 2015(1):9 - 11.
- [2] 俞玲英, 管学妹, 庄丽萍, 等. 医护一体化品管圈在胸外科管道护理中的应用效果分析[J]. 中国临床护理, 2015, 7(1):73 - 76.
- [3] 谢小敏, 梁亚红, 张玉, 等. 医护一体化对儿科患者平均住院日及住院费用的影响[J]. 护理实践与研究, 2015, 12(4):85 - 86.
- [4] 聂智容, 刘小玲, 朱良琼, 等. 医护一体化管理在我院手术部位标识中的应用[J]. 中华医院管理杂志, 2014, 30(10):760 - 763.