



# 9S 管理结合 PDCA 循环法在护理质量管理中的应用及效果分析

唐祥蜀 宋振林 叶思艳

贵州省人民医院 贵州贵阳 550002

**【摘要】目的** 研究 9S 管理结合 PDCA 循环法在护理质量管理中的应用及效果。**方法** 于 2017 年 1 月-2018 年 3 月,选取我院的 246 名护理人员实施 9S 管理结合 PDCA 循环法进行护理质量管理,对比管理实施前后的效果。**结果** 管理前后的护理满意度对比,差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ ; 管理后的病房管理评分和护士素质评分,高于管理前,  $P < 0.05$ 。**结论** 对我院的护理人员实施 9S 管理结合 PDCA 循环法管理,能够提升患者对护理工作的满意度,值得推广应用。

**【关键词】** 护理质量管理; 9S 管理; PDCA 循环法

**【中图分类号】** R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2018) 03-131-02

护理人员的工作在医院中起着非常重要的作用,良好的护理,能够使患者很好的配合医护人员的工作,对患者病情的好转具有积极作用。由于医院内护理人员的工作年限不同、学历不同和工作能力不同,导致部分护理人员在实际的工作中容易出现多种错误的操作,容易产生护患纠纷,这对患者、护理人员和医院造成不良影响,因此加强对护理人员的管理,提升其护理质量具有重要意义<sup>[1]</sup>。本文主要研究 9S 管理结合 PDCA 循环法在护理质量管理中的应用及效果,现报道如下:

## 1 临床资料与方法

### 1.1 临床资料

选取我院的 246 名护理人员,于 2017 年 1 月-2018 年 3 月,对所有入组护理人员实施 9S 管理结合 PDCA 循环法进行护理质量管理;在所有入组的护理人员中,年龄为 22-43 岁,平均年龄为  $(32.37 \pm 3.02)$  岁;护理人员的学历为:本科 158 名、大专 88 名。

### 1.2 方法

9S 管理结合 PDCA 循环法进行护理质量管理的具体方法:

①成立管理小组:成立专门的管理小组,定期组织入组的 246 名护理人员学习有关 9S 管理和 PDCA 循环法的相关知识,并向所有人员发放宣传手册,建立微信群,定期在群里追踪发布应用 9S 管理和 PDCA 循环法的管理成效,并进行讨论、改进、追踪管理效果,达到人人知晓,使 9S 理念深入人心,使所有护理人员均能深刻体会到实施 9S 管理和 PDCA 循环法的目的及重要性,使每位护理人员均能熟练掌握 9S 管理和 PDCA 循环法的方法和检查标准,并能积极主动的实施工于护理质量管理。②整顿、整理:要将整顿和整理深入到护理人员的意识当中,使其能够区分“要”和“不要”的东西,将所需要的物品放置到指定位置,并摆放整齐,标识明确,将不需要的东西进行清除。③清扫、清洁:要强化护理人员的卫生意识,将工作区域中的脏污进行清除,各科室的护理人员要根据自己责任的分区,进行大扫除,将所有的仪器设备进行清洁,对于不锈钢物品和设备,需要进行上油保养;将所有的清洁工作进行制度化和规范化,提高护理人员的积极性。④节约、安全:要使每位护理人员均有较强的节约意识,将平时所能用到的药品和物品做到目视管理和颜色管理,将每种物品分类摆放,做好颜色标识,在进行使用时,可以快速找到物品,能够有效节约时间;经过管理,可以对药品和物品的生产日期进行关注,防止因过期而造成浪费。⑤服务、满意:在护理人员的日常工作中,要使每位护理人员注意自己的仪容仪表,并加强对各项工作的执行能力;在进行护理时,每位护理人员要注意自己的言语用词,做到简单易懂、语气友善;每个月对患者进行一次护理满意度调查,将结果作为护理人员的考核标准。

⑥素养:无论何种行业,一个人的素养能够决定其工作的成就,因此要加强对护理人员素养的提升和管理,向每位护理人员发放关于职业素养的书籍,使其能够认真研读,并加强护理人员学习成绩的对比,以提升所有人员的学习积极性,促进护理人员学习和工作习惯的改变。

### 1.3 观察指标

统计护理人员接受管理前后患者对护理工作的满意度以及管理前后病房管理检查评分和护士素质评分。

### 1.4 数据处理

使用 spss20.0 软件对数据进行统计学处理。计数资料采用卡方检验。若  $p$  值小于 0.05,则代表具有统计学意义。

## 2 结果

管理前:患者对护理工作的满意度为 60.92%;管理后,患者对护理工作的满意度为 94.25%,管理前后的护理满意度对比,差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ 。如表 1:

表 1: 管理前后护理满意度对比 [n(%)]

| 组别  | 例数 (n) | 非常满意 | 满意 | 不满意 | 满意度 (%)    |
|-----|--------|------|----|-----|------------|
| 管理前 | 87     | 32   | 21 | 34  | 53 (60.92) |
| 管理后 | 87     | 44   | 38 | 5   | 82 (94.25) |

### 2.2 管理前后病房管理检查评分和护士素质评分对比

管理后的病房管理评分和护士素质评分,高于管理前,  $P < 0.05$ 。如表 2:

表 2: 管理前后病房管理检查评分和护士素质评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

| 组别  | 病房管理             | 护士素质评分           |
|-----|------------------|------------------|
| 管理前 | $65.32 \pm 6.23$ | $67.24 \pm 6.03$ |
| 管理后 | $90.15 \pm 9.04$ | $92.28 \pm 9.31$ |

## 3 讨论

护理工作是医院工作中的重要组成部分,通过对患者实施护理干预,可以提高患者对自身疾病的认知程度,改善患者的心理状态,提高患者的治疗依从性,对患者疾病的治疗和康复具有重要作用<sup>[2-3]</sup>。在医院的具体工作中,由于护理人员专业素质的不同,其护理方法和效果也会出现不同,这容易导致护理工作中出现多种不良现象,甚至造成护患纠纷的产生,有损医院的形象,因此加强对护理人员的管理,对提升其护理质量具有重要意义<sup>[4-5]</sup>。

本次研究对我院的 246 名护理人员实施 9S 管理结合 PDCA 循环法进行护理质量管理,取得了良好的效果。通过对入组护理人员实施整顿、整理、清扫、清洁、节约、安全、服务、

(下转第 134 页)



为减少骨质疏松和白内障患者并发症的发生率,早期定期检查骨密度、眼底,提前进行预防及干预性治疗,可以提高患者的生存质量<sup>[10]</sup>。

## 2.7 出院指导

指导患者家属给予患者定时、定量服药;饮食以高维生素、高蛋白的食物为主,确保营养物质摄入;保持稳定的情绪,做好皮肤护理,保持清洁,皮肤瘙痒时适当的约束肢体;出现新发红斑、皮疹、水疱,立即就医。

## 3 结果

患者入院第4周,原有水疱愈合良好,未再出现新发水疱,血常规、肝肾功能等指标正常,未发生护理并发症,顺利出院。

## 4 讨论

大疱性类天疱疮的患者由于皮肤破损创面较大,且反复发作伴有渗液,蛋白丢失,免疫力下降,治疗过程中使用激素很容易激发感染,加之患者肢体功能障碍,出汗较多,伴有发热,加大了护理难度,采用湿性愈合理论,选用新型伤口敷料对患者皮损、水疱进行护理,减少患者疼痛,促进伤口愈合,减轻护士工作量,效果良好<sup>[11-12]</sup>。同时做好皮肤护理、心理护理,对陪护进行健康教育,使其配合治疗,有利于疾病的治愈<sup>[13]</sup>。

## 参考文献:

- [1] 张学军. 皮肤性病学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2008:52.
- [2] 赵辨. 临床皮肤病学[M]. 第3版. 南京: 江苏科学技术出版社, 2011:806.

术出版社, 2011:806.

- [3] 石磊, 张福仁. 天疱疮发病机制研究进展[J]. 中国麻风皮肤病杂志, 2003, 19(4): 361-363.

- [4] 王颖, 李霞. 62例老年脑梗死后遗症患者的心理状态及护理对策[J]. 2012, 29(7):1420.

- [5] 封菊香, 王丽华, 吴蓓. 老年性大疱性类天疱疮长期卧床1例的护理[J]. 中国误诊学杂志, 2008, 8(35):8777.

- [6] 谭慧. 老年大疱性类天疱疮1例的护理[J]. 中国误诊学杂志, 2009, 9(2):461.

- [7] 陶立东. 1例类天疱疮的护理体会[J]. 中国医药导报, 2009, 6(10): 246.

- [8] 白镜敬. 1例老年重度类天疱疮患者的护理[J]. 中国中医药现代远程教育, 2012, 10(16): 129-130.

- [9] 卢萍. 30例大疱性类天疱疮的护理体会[J]. 按摩与康复医学, 2012, 29(5):117.

- [10] 权哲, 骆肖群, 黄慧媛, 等. 天疱疮和类天疱疮患者生活质量评定及影响因素分析[J]. 中国皮肤性病学杂志, 2010, 24(10): 918-923.

- [11] 刘辅仁. 实用皮肤科学[M]. 3版. 北京: 人民卫生出版社, 2005: 649.

- [12] 张晞, 王岭梅. 湿性愈合理论及新型敷料在重症大疱性类天疱疮的护理研究[J]. 检验医学与临床, 2016, 13(3): 431-432.

- [13] 欧毅敏. 大疱性类天疱疮1例的护理[J]. 中国中医药现代远程教育, 2010, 8(23): 60.

## (上接第131页)

满意和素养等9S管理措施结合PDCA循环法进行护理质量管理,能有效改善病区环境,强化质量安全意识,增强服务意识,能够有效提升护理人员的工作积极性、工作效率和个人素质,对提升护理质量,改善护患关系具有重要作用。

经过本文研究得出,管理前后的护理满意度对比,差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ 。

综上所述,对医院的护理人员实施9S管理结合PDCA循环法管理,能够提升护理人员的素质,有效提高护理质量,使患者对护理工作有较高的满意度,值得推广应用。

## 参考文献:

- [1] 袁兆芬. PDCA循环在急诊护理质量管理持续改进中的应用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2016, 4(31):126-126.

- [2] 耿晓焕. PDCA循环法在体检中心护理质量管理中的效果观察[J]. 中外医学研究, 2016, 14(18):89-90.

- [3] 李翠萍. PDCA循环管理法在内科系统护理质量管理中的应用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(73).

- [4] Kumar, Deepak, Chirumarry, Sridhar, Vijaykumar, B. V. D. et al. Practical Synthesis of (9S,10R)-9,10-epoxy-(3Z, 6Z)-henicosadiene: The Major Pheromone of the Saltmarsh Caterpillar moth *Estigmene acrea*[J]. Bulletin of the Korean Chemical Society, 2015, 36(4):1245-1249.

- [5] Wang, H. L., Svensson, G. P., Jakobsson, J. et al. Sex pheromone of the cloaked pug moth, *Eupithecia abietaria* (Lepidoptera: Geometridae), a pest of spruce cones[J]. Journal of Applied Entomology, 2015, 139(5):352-360.

## (上接第132页)

营养不良,会使患者的生活质量受到更为严重的影响<sup>[4]</sup>。而通过综合护理,可在心理、生理等各方面对患者实施护理干预,可改善患者的各项功能,从而使患者的生活质量得到进一步提升。

本次研究结果表明,观察组通过综合护理后,其生活质量的各方面功能以及对护理的满意度均优于对照组,两组之间存在显性差异,统计学意义比较突出,  $P < 0.05$ 。表明心肌梗死患者通过综合护理干预能够使其满意度及生活质量得到改善。此结果与靳建玉等<sup>[5]</sup>研究人员的研究结果相一致,可见综合护理的干预效果比较突出。

综上所述,急性心肌梗死患者通过综合护理干预能够改善患者生活质量,提升患者满意度,值得推广。

## 参考文献:

- [1] 尹德荣. 综合护理干预对老年急性心肌梗死患者PCI术后康复的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018(18): 13-14.

- [2] 姜凡, 李瑞芳, 赵红芳, 等. 综合护理干预对急性心肌梗死患者下肢静脉血栓形成的影响[J]. 临床医学研究与实践, 2018(5): 159-160.

- [3] 潘贤, 林晓莹. 护理干预对急性心肌梗死患者焦虑情绪的影响[J]. 人人健康, 2018(8): 143-143.

- [4] 周杰. 探讨护理干预对老年急性心肌梗死患者便秘的影响[J]. 中国现代药物应用, 2018(2): 152-153.

- [5] 靳建玉, 刘利芳. 综合护理对老年急性心肌梗死患者情绪及生活质量的影响[J]. 河南医学研究, 2018(9): 1720-1721.