

时间位点管理结合 PDCA 循环管理在 门诊护理管理中的应用

王森骅¹, 叶雅玲², 张娜¹

1. 中国人民解放军空军军医大学第二附属医院, 陕西 西安 710038; 2. 西安医学院第二附属医院, 陕西 西安 710038

摘要: **目的** 探讨时间位点管理结合 PDCA 循环管理在门诊护理管理中的应用。**方法** 选取 2021 年 7 月至 2022 年 6 月于中国人民解放军空军军医大学第二附属医门诊就诊患者 96 例作为研究对象, 根据随机对照原则将所有患者分为对照组和试验组, 每组 48 例。随机抽取 40 名医务人员随机分配到试验组 ($n=20$) 与对照组 ($n=20$) 进行调查分析。对照组患者采用常规方式进行门诊护理管理, 试验组患者予以时间位点管理结合 PDCA 循环管理。对比两组护理质量、患者护理满意度、参与调查的医务人员对门诊护理工作的满意度、风险事件发生情况。**结果** 干预后, 试验组护理纠纷与投诉评分低于对照组, 操作技能、服务态度、诊疗环境、沟通交流评分高于对照组 ($P<0.05$)。试验组对护理服务各指标满意度高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。试验组医务人员对护理质量的满意度高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。对照组共发生投诉事件 4 件, 试验组中未发生投诉事件。试验组发生的疾病漏诊、医嘱处理不合理及投诉事件发生率均少于对照组 ($P<0.05$)。**结论** 时间位点管理结合 PDCA 循环管理在门诊护理管理中的应用效果显著, 可提高门诊护理管理质量, 改善患者及医务人员对护理服务的满意度, 同时还可减少护理纠纷事件及投诉事件发生, 有利于建立良好的护患关系。

关键词: 时间位点管理; PDCA 循环管理; 门诊; 护理管理

中图分类号: R47 文献标识码: B 文章编号: 1674-8182(2024)05-0802-05

Application of time point management combined with PDCA cycle management in outpatient nursing management

WANG Miaohua*, YE Yaling, ZHANG Na

* Outpatient Department, The Second Affiliated Hospital of the Air Force Medical University, Xi'an, Shaanxi 710038, China

Corresponding author: ZHANG Na, E-mail: 443784175@qq.com

Abstract: **Objective** To explore the application of time point management combined with PDCA cycle management in outpatient nursing management. **Methods** A total of 96 outpatients from the Second Affiliated Hospital of the Air Force Medical University from July 2021 to June 2022 were selected as the study subjects. According to the principle of randomized control, all patients were divided into a control group and a trial group, with 48 patients in each group. Forty medical personnel were randomly assigned to the experimental group ($n=20$) and the control group ($n=20$) for investigation and analysis. The control group received routine outpatient nursing management, while the experimental group received time point management combined with PDCA cycle management. Compare the quality of care, patient care satisfaction, satisfaction of medical staff with the work of outpatient care, and the occurrence of risk events between the two groups. **Results** After intervention, compared with the control group, the score of nursing disputes and complaints in the experimental group was lower, and the overall score of operational skills, service attitude, diagnosis and treatment environment, communication, and nursing quality was higher in the experimental group ($P<0.05$). Compared with control group, the satisfaction of nursing service indexes in experimental group was higher, and the difference was statistically significant ($P<0.05$). Compared with the control group, the satisfaction of medical staff in

experimental group was higher, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). A total of 4 complaints occurred in the control group, and there were no complaints in the test group. The number of missed diagnoses, unreasonable treatment of medical orders, and complaints in the test group were lower than those in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of time point management combined with PDCA cycle management in outpatient nursing management has significant effects, which can improve the quality of outpatient nursing management, improve the satisfaction of patients and medical personnel with nursing services, while also reducing the occurrence of nursing disputes and complaints, which is conducive to establishing a good nurse-patient relationship, and is worthy of clinical promotion and application.

Keywords: Time point management; PDCA cycle management; Outpatient; Nursing management

医院门诊是患者到医院就诊的第一场所,在门诊,医生能对患者的基本状况有一定的了解,从而为后续治疗做出初步诊断评估,并为患者提供进一步治疗指导。门诊每天需要接待大量病患,具有工作量大、战线长、随机性强等特点^[1-2]。随着当今人们对护理要求的提高,对门诊服务也提出更高的要求,医院作为一个特殊的“服务”机构,在医院门诊的工作中,良好的护理管理能够起到更好的护理效果。同时门诊服务质量好坏决定医院的形象及声誉,对医院的经济效益产生直接影响^[3]。因此只有应用科学的管理方法,才能显著提升院内护理服务质量,满足每位就诊患者的需求。时间位点管理是当前应用于医院管理的一种新型管理手段,最初作为检验质量控制的方法,时间指特定的时间或某一时间点,位点是指护理管理活动处于某个环节或某个方位^[4-5]。而门诊部门极易存在护患纠纷情况,为进一步降低不良事件发生率,有针对性的进行门诊管理,及时发现潜在问题,确保工作合理性和有效性、门诊工作正常运行的同时,提升管理水平,笔者选用PDCA管理模式,包含计划(Plan)、执行(Do)、检查(Check)与处理(Act)4个环节^[6],为门诊提供了完整、全面的质量管理流程。为尽可能提高门诊护理管理质量,更有效的促进医院全面建设,本试验就时间位点管理结合PDCA循环管理在门诊护理管理中的应用进行研究,报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象 研究内容符合医学伦理委员会制定的标准,并审核通过(批号:KY-20210613)。选取2021年7月至2022年6月于中国人民解放军空军军医大学第二附属医院门诊就诊患者96例,院内门诊部设有内科、外科、儿科、耳鼻喉科、眼科、妇科、康复科、骨科、肝病科、门诊服务中心等多个科室。经纳入及排除审核入组。纳入标准:(1)年龄为18~65岁;(2)在门诊内诊疗患者;(3)依从性好并签订治疗同意书,能

配合完成实验。排除标准:(1)生命状态不稳定,生存期低于6个月患者;(2)存在严重精神障碍或意识模糊无法配合完成试验。根据随机对照原则将所有患者分为对照组和试验组,每组48例。试验组患者男27例,女21例,年龄20~60(35.65±11.90)岁;对照组患者男26例,女22例,年龄18~60(36.62±11.44)岁。两组性别、年龄差异无统计学意义($P > 0.05$)。抽取40名医务人员随机分配到试验组(20名)与对照组(20名)进行调查分析。护理人员主要职责包括咨询、分诊、管理候诊秩序、医疗器械管理、诊前准备、消毒隔离以及健康教育等。试验组年龄22~54(34.15±9.65)岁;职称为护士14名,主管护士4名,副主任护理师2名。对照组年龄22~54(34.05±9.82)岁;职称为护士13名,主管护士5名,副主任护理师2名。两组人员一般情况差异无统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组 予以常规方式,包括常规心理护理、用药指导及饮食护理等,对患者体温、脉搏及血压进行检测,密切关注不适症状,若治疗期间存在不适症状则及时与主治医师联络,遵医嘱予以对症支持处理。

1.2.2 试验组 予以时间位点管理联合PDCA循环管理。

时间点位管理法。实施方法:(1)由护士长制定工作预案及培训:确定包括挂号高峰、就诊高峰、抽血高峰、领取检验报告单高峰及住院手续办理高峰在内的5个重要时间位点,根据信息平台检索各个时段并记录在案,制定工作计划,为开展优质护理服务奠定基础,并保证在职在位的管理,巡视、督促与协调;增强护士岗位管理和培训,每月进行一次业务学习或岗位技能培训,实时调整人力资源。(2)各时间位点的具体操作:①每日9:00~11:00,14:30~15:30是门诊挂号高峰期,这一阶段工作人员需提前到岗、上班,分诊咨询员、挂号员的护理人员需要提前30 min到岗,需适当增加挂号员,做好相关准备工作;咨询员需

及时询问患者病情,指导其做好分诊工作,以尽可能缩短挂号员的询问时间;挂号时需严格执行“五清”、“三查”制度,确保患者挂号信息、情况等准确无误,在门诊部派遣2~3名导医进行巡视,导医需积极主动、态度和善的询问患者需求,维持挂号排队秩序,确保患者正确挂号、就诊;对高龄患者、孕产妇、残疾人及时提供轮椅、平车等服务,将其送入对应的诊区、科室进行相关检查。② 每周一至周三9:00~11:00为就诊高峰时间段,医生提前10 min开诊,就诊患者较多的科室需要临时调派医生,导诊台需在前1 d下班前做好统计工作,并在每日上班后及时打开诊室电脑,从而提前进行患者的分诊、排队,及时告知患者就诊情况、大概等候时间;针对候诊时间较长者需要及时沟通,耐心解答问题,帮助其进行情绪疏导,稳定患者情绪。③ 周一至周三上午均为抽血高峰期,要求血站护士前1 d下班前做好采血室物品准备,周一至周三提前30 min到院上班确保各项准备就绪,缩短抽血患者等候时间。在采血室门口安排专门导医,引导患者按序排队,及时引导叫到号的患者入采血室抽血,确保抽血秩序;抽血室内安排专门护士核对检查申请单个人信息,确保无误后打印条码,并进行抽血。导医在患者抽血后告知其相关注意事项、检验报告领取时间。④ 每日14:30~17:00为检验报告单领取高峰期,需要在检验报告领取处安排2~3名导医,协助患者在自助取单机上领取检验报告单;对情绪不佳的患者及时沟通,由于科室内疏忽造成报告未能及时给出的情况对患者予以真诚地道歉。⑤ 每日10:30~12:00,15:00~16:30均为办理住院手续的高峰时期,增派2~3名护士,核对患者个人信息及证件,引导患者按序登记、录入、缴费,与入诊科室护士提前做好对接。

PDCA循环管理步骤如下。(1) 计划阶段(P):由门诊部护士长担任组长,构成PDCA循环管理小组,3名经验丰富的护理人员为成员,对护理服务进予以合理评估,制定控制计划及考核指标。(2) 实施阶段(D):召开门诊部护理人员的专题培训会议、编写优质护理服务手册,对门诊护理人员予以培训,提高其对门诊护理关键性的认识、护理理念的理解与护理主动性;在进行患者接待期间,本着以患者为主的原则,实施亲情式护理服务,使患者感受到医院的尊重、关心以及温暖,降低患者陌生、紧张感,从而有效促进护患关系。(3) 检查阶段(C):对护理人员落实情况情况进行观察,及时发现问题,并给予反馈与整改;护士长每月召开会议,针对检查中存在的问题,通过以护理部反馈的形式,制定切实可行的解决方案;每日

向门诊患者发放自行设计的满意度调查表,从而调查护理满意度,每周进行及时的汇总、分析、对比调查,及时发现不良因素,并与患者沟通解决。(4) 总结阶段(A):对上述所有阶段开展情况进行总结,定期召开门诊部的护理人员会议,对其中存在的问题予以总结分析,适当调整护理目标,巩固当前已有成绩,确定下一步改进计划。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量 应用自制护理质量评估量表对护理质量情况予以评估,量表包含护理纠纷与投诉事件、操作技能、服务态度、诊疗环境及沟通交流等内容,各项指标分数为0~20分,护理纠纷与投诉事件评分越低表明护理质量越好,其余指标评分越高提示护理质量越好,满分为100分。

1.3.2 护理满意度 应用自制护理满意度问卷调查量表,调查患者的护理满意度内容包括仪容仪表、语言沟通、服务态度、操作技能、诊疗环境、知识宣教,所有评估结果分为非常满意、满意及不满意3项,总满意率为非常满意率与满意率之和。

1.3.3 医务人员对两组护理工作满意度 应用自制的问卷调查表对参与调查的各20名医务人员进行门诊护理工作的满意度的调查和评估,量表项目包含仪容仪表、语言沟通、服务态度、操作技能、诊疗环境、知识宣教,所有评估结果分为非常满意、满意及不满意3项,总满意率为非常满意率与满意率之和。

1.3.4 风险事件发生情况 对比两组风险事件发生情况,包括疾病漏诊、医嘱处理不合理、护理投诉率。

1.4 统计学方法 应用SPSS 23.0软件分析数据。计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,进行成组 t 检验;计数资料以例(%)表示,进行 χ^2 检验和校正 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理管理质量比较 干预后,试验组护理纠纷与投诉评分低于对照组,操作技能、服务态度、诊疗环境、沟通交流高于对照组($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组护理管理质量比较 ($n=48$, 分, $\bar{x} \pm s$)

Tab. 1 Comparison of nursing management quality between two groups ($n=48$, point, $\bar{x} \pm s$)

组别	护理纠纷与投诉	操作技能	服务态度	诊疗环境	沟通交流
试验组	3.04±0.74	19.27±0.74	19.35±0.70	19.48±0.65	19.42±0.65
对照组	7.92±0.71	16.83±0.95	16.81±1.08	17.08±1.25	16.90±1.19
t 值	32.968	14.038	13.673	11.802	12.876
P 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.2 两组患者对护理服务满意情况比较 试验组对护理服务各指标满意度高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。见表2。

2.3 参与调查的医务人员对两组护理工作的满意度比较 医务人员对试验组护理的满意度高于对照组,

差异有统计学意义($P<0.05$)。见表3。

2.4 两组患者风险事件发生情况比较 对照组共发生投诉事件4件,试验组中未发生投诉事件。试验组发生的疾病漏诊、医嘱处理不合理及投诉事件发生率均少于对照组($P<0.05$)。见表4。

表2 患者对两组护理服务各指标满意情况比较 ($n=48$, 例)

Tab. 2 Comparison of patients' satisfaction with nursing service indexes between two groups ($n=48$, case)

项目	试验组				对照组			
	非常满意	满意	不满意	总满意[例(%)]	非常满意	满意	不满意	总满意[例(%)]
仪容仪表	21	26	1	47(97.92) ^a	24	15	9	39(81.25)
语言沟通	22	26	0	48(100.00) ^a	14	26	8	40(83.33)
服务态度	20	27	1	47(97.92) ^a	15	24	9	39(81.25)
操作技能	18	29	1	47(97.92) ^a	17	22	9	39(81.25)
诊疗环境	26	22	0	48(100.00) ^a	20	21	7	41(85.42)
知识宣教	23	25	0	48(100.00) ^a	18	21	9	39(81.25)

注:与对照组比较,^a $P<0.05$ 。

表3 医务人员对两组护理工作的满意度比较 ($n=20$, 例)

Tab. 3 Comparison of medical staff's satisfaction with nursing work between two groups ($n=20$, case)

项目	试验组				对照组			
	非常满意	满意	不满意	总满意[例(%)]	非常满意	满意	不满意	总满意[例(%)]
仪容仪表	10	9	1	19(95.00) ^a	5	8	7	13(65.00)
语言沟通	9	11	0	20(100.00) ^a	6	8	6	14(70.00)
服务态度	7	12	1	19(95.00) ^a	7	5	8	12(60.00)
操作技能	11	8	1	19(95.00) ^a	5	8	7	13(65.00)
诊疗环境	12	8	0	20(100.00) ^a	7	6	7	13(65.00)
知识宣教	13	7	0	20(100.00) ^a	7	7	6	14(70.00)

注:与对照组比较,^a $P<0.05$ 。

表4 两组患者疾病漏诊、医嘱处理不合理及投诉事件比较 [$n=48$, 例(%)]

Tab. 4 Comparison of missed diagnosis, unreasonable treatment of doctor's advice and complaints between two groups [$n=48$, case(%)]

组别	疾病漏诊	医嘱处理不合理	投诉事件
试验组	0	1(2.08)	0
对照组	6(12.50)	8(16.67)	7(14.58)
χ^2 值	4.444	4.414	5.547
P 值	0.035	0.036	0.019

3 讨论

门诊是代表医院质量与形象的重要科室,其能保证医院的可持续发展,良好的门诊氛围能提升医院口碑^[7-8],随着对门诊护理工作不足的不断改进,对门诊就诊人员、护理人员安排、资源调控等合理调整,院内门诊护理质量提升。因此应选择适宜的门诊护理管理方案^[9]。时间位点管理是近年来应用于医院管理中的检验质量控制法,本研究将其应用于门诊护理管理中,对近年来门诊就诊高峰时段、位点通过信息平台检索进行检索,经分析确定门诊服务的重要时间位点;以护士长为主导进行工作预案的构建,加强护

士岗位管理、培训、督导,构建完善服务理念,及时调整人力资源,能够根据不同环节高峰时间点对门诊就诊人员与护理人员开展相应的管理,帮助门诊部各项工作顺利、高效开展,从而缩短患者的就诊、候诊时间,为其提供更为快捷、满意度更高的护理服务,促进门诊复诊率的增加^[10-11]。此外时间位点管理还能及时发现患者存在的不良情绪并予以心理疏导。此外,通过对门诊应用 PDCA 循环管理模式,对存在的问题进行及时的整改,从而使门诊护理质量更有计划性、系统性^[12],通过 PDCA 循环的 P(计划阶段,对门诊现有状况分析,找出问题存在的原因、制定相应计划)、D(实施阶段,实施已制定的计划)、C(检查阶段,实施效果的检查,并中期修正发现的问题)、A(处理阶段,对已经取得的成果进行标准化,提出尚未解决的问题)阶段^[13-14],并转入下一个 PDCA 循环,有效提高护理人员的主动性,激发创造性,不断发现和解决新问题,切实有效的提高门诊护理服务质量^[15-16]。

综上所述,时间位点管理结合 PDCA 循环管理在门诊护理管理中的应用效果显著,可提高门诊护理管

理质量,改善患者及医务人员对护理服务的满意度,同时还可减少护理纠纷事件及投诉事件发生,有利于建立良好的护患关系。

利益冲突 无

参考文献

- [1] 樊子暄,郝晋,顾晗昕,等.我国136所三级公立医院门诊患者就诊体验满意度分析[J].中华医院管理杂志,2021,37(6):460-464.
Fan ZX, Hao J, Gu HX, et al. Satisfaction analysis on outpatient experience in 136 tertiary public hospitals in China[J]. Chin J Hosp Adm, 2021, 37(6): 460-464.
- [2] 吴丽萍,谢小红,张丽华.思维导图引导时间位点管理对医院门诊服务质量的影响[J].国际医药卫生导报,2022,28(22):3238-3242.
Wu LP, Xie XH, Zhang LH. Influence of time-point management guided by mind map on the quality of hospital outpatient service[J]. Int Med Health Guid Issues, 2022, 28(22): 3238-3242.
- [3] 郑唯,于青松,何润佳,等.肿瘤专科医院门诊患者满意度调查分析[J].成都医学院学报,2021,16(6):780-783.
Zheng W, Yu QS, He RJ, et al. Investigation and analysis of outpatient satisfaction in cancer hospitals[J]. J Chengdu Med Coll, 2021, 16(6): 780-783.
- [4] Kostyusheva A, Brezgin S, Babin Y, et al. CRISPR-Cas systems for diagnosing infectious diseases[J]. Methods, 2022, 203: 431-446.
- [5] Roquilly A, Moyer JD, Huet O, et al. Effect of continuous infusion of hypertonic saline vs standard care on 6-month neurological outcomes in patients with traumatic brain injury: the COBI randomized clinical trial[J]. JAMA, 2021, 325(20): 2056-2066.
- [6] He YH, Wang F. PDCA nursing in improving quality management efficacy in endoscopic submucosal dissection [J]. World J Clin Cases, 2022, 10(27): 9611-9618.
- [7] 袁永梅.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].中国社区医师,2021,37(8):155-156.
Yuan YM. Application of humanized nursing service model in outpatient nursing management[J]. Chin Community Dr, 2021, 37(8): 155-156.
- [8] Godoy DA, Badenes R, Pelosi P, et al. Ketamine in acute phase of severe traumatic brain injury "an old drug for new uses?" [J]. Crit Care, 2021, 25(1): 19.
- [9] 张晓碧,杜鹏远,林佩珍,等.专科医院门诊药房自动化管理模式探讨[J].医院管理论坛,2021,38(3):58-60.
Zhang XB, Du PY, Lin PZ, et al. Discussion on automatic management model of outpatient pharmacy in specialized hospital[J]. Hosp Manag Forum, 2021, 38(3): 58-60.
- [10] 毛双玮,徐海萍,张海云,等.引导式护理模式在乳腺癌患者术后全方位管理中的应用[J].中华乳腺病杂志(电子版),2021,15(5):288-294.
Mao SW, Xu HP, Zhang HY, et al. Guided care for postoperative comprehensive management of breast cancer patients [J]. Chin J Breast Dis Electron Ed, 2021, 15(5): 288-294.
- [11] Stone BS, Muruganandan KM, Tonelli MM, et al. Impact of point-of-care ultrasound on treatment time for ectopic pregnancy[J]. Am J Emerg Med, 2021, 49: 226-232.
- [12] 邹丹丽.PDCA循环管理模式在车站护理工作中的应用效果[J].中国当代医药,2021,28(12):179-181,185.
Zou DL. Application effect of PDCA circulation management mode in blood station nursing[J]. China Mod Med, 2021, 28(12): 179-181, 185.
- [13] Liu CX, Liu Y, Tian YQ, et al. Application of the PDCA cycle for standardized nursing management in sepsis bundles[J]. BMC Anesthesiol, 2022, 22(1): 39.
- [14] 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.
Yang L, Shi L, Wang Y, et al. Effects of plan-do-check-action cycle combined with detail nursing on improving safety management in outpatient operating room[J]. Chin J Mod Nurs, 2021, 27(2): 272-275.
- [15] 杜艳会,刘玲.PDCA循环管理模式在护士规范化培训中的应用[J].继续医学教育,2022,36(1):41-44.
Du YH, Liu L. Application of PDCA cycle management mode in the standardized training of nurses[J]. Continuing Med Educ, 2022, 36(1): 41-44.
- [16] 黄秀琴,刘湘,蔡勇科.PDCA循环管理处方点评工作在门诊中药饮片处方管理中的作用[J].海南医学,2021,32(14):1859-1861.
Huang XQ, Liu X, Cai YK. Role of prescription comment of PDCA cycle management in the prescription management of Chinese herbal pieces in outpatient department[J]. Hainan Med J, 2021, 32(14): 1859-1861.

收稿日期:2023-08-25 修回日期:2023-10-24 编辑:王宇