

PDCA在医院消化内科中的护理效果及对护理质量的影响

谢芳, 梁艳, 郭水华

背景资料

消化内科是医院特殊的科室, 收治疾病类型较多, 包括: 消化道出血、消化溃疡、慢性萎缩性胃炎等, 患者入院后多数需要进行胃镜等侵入式检查, 如何采取更好的管理方法提高护理效果及护理质量在临床中具有重要的意义。

谢芳, 梁艳, 绍兴市柯桥区中医医院供应室 浙江省绍兴市 312030

郭水华, 绍兴市中心医院供应室 浙江省绍兴市 312030

谢芳, 主管护师, 主要从事医院消毒供应方面的研究。

作者贡献分布: 本文主要由谢芳完成; 研究过程、试剂提供与数据分析由谢芳、梁艳及郭水华完成; 本论文写作由谢芳完成。

通讯作者: 谢芳, 主管护师, 312030, 浙江省绍兴市柯桥区笛扬路868号, 绍兴市柯桥区中医医院供应室。
xiefangxhmk@163.com
电话: 0575-85581866

收稿日期: 2017-02-14

修回日期: 2017-03-10

接受日期: 2017-04-11

在线出版日期: 2017-05-08

Application of PDCA cycle in gastroenterology disinfection supply: Effect on nursing quality

Fang Xie, Yan Liang, Shui-Hua Guo

Fang Xie, Yan Liang, Supply Center, Traditional Chinese Medicine Hospital of Keqiao District, Shaoxing 312030, Zhejiang Province, China

Shui-Hua Guo, Supply Center, Shaoxing Central Hospital, Shaoxing 312030, Zhejiang Province, China

Correspondence to: Fang Xie, Nurse-in-Charge, Supply Center, Traditional Chinese Medicine Hospital of Keqiao District, 868 Diyang Road, Keqiao District, Shaoxing 312030, Zhejiang Province, China. xiefangxhmk@163.com

Received: 2017-02-14

Revised: 2017-03-10

Accepted: 2017-04-11

Published online: 2017-05-08

同行评议者

惠娜, 主管护师, 西京医院消化病医院消化内镜中心; 江萍, 主任护师, 上海市浦东新区人民医院护理部; 靳雁, 副主任护师, 第四军医大学西京医院消化一科

Abstract

AIM

To apply the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle to gastroenterology disinfection supply and observe its effect on nursing quality.

METHODS

From January 2014 to April 2014, 120 nurses at the Department of Gastroenterology, Traditional Chinese Medicine Hospital, Keqiao District, Shaoxing City, were randomly divided into either a control group ($n = 60$, January 2014-January 2015) or an observation group ($n = 60$, January 2015-January 2016) according to the implementation of PDCA management or not. The control group implemented routine management, and the observation group implemented PDCA management. Nursing quality was compared between the two groups.

RESULTS

The nursing quality, service attitude, timely recovery, timely supply, and quality scores were significantly higher in the observation group than in the control group ($P < 0.05$). The rate of satisfaction was significantly higher in the observation group than in the control group (96.67% vs 75.00%, $P < 0.05$). The abilities of problem-solving, communication, and cooperation, self-confidence, cohesion and thinking ability of the cycle members were improved significantly after the quality control cycle was implemented. The implementation of quality control circle activities can greatly improve the nursing care and quality of care of the digestive disinfection supply center.

CONCLUSION

Implementation of PDCA management has

good nursing effect in gastroenterology disinfection supply center and can improve nursing quality.

© The Author(s) 2017. Published by Baishideng Publishing Group Inc. All rights reserved.

Key Words: PDCA; Gastroenterology; Disinfection supply center; Conventional management; Nursing effect; Quality of care

Xie F, Liang Y, Guo SH. Application of PDCA cycle in gastroenterology disinfection supply: Effect on nursing quality. *Shijie Huaren Xiaohua Zazhi* 2017; 25(13): 1214-1217 URL: <http://www.wjgnet.com/1009-3079/full/v25/i13/1214.htm> DOI: <http://dx.doi.org/10.11569/wcjd.v25.i13.1214>

摘要

目的

观察品质管理循环(Plan-Do-Check-Act, PDCA)在医院消化内科消毒供应中的护理效果及对护理质量的影响。

方法

取2014-01/2016-04绍兴市柯桥区中医医院消化内科消毒供应中心护理人员120名,根据时间段随机分为对照组($n=60$, 2014-01/2015-01)实施常规管理,观察组($n=60$, 2015-01/2016-01)实施PDCA管理,比较2组不同时间段护理效果及护理质量。

结果

观察组PDCA实施后护理质量、服务态度、收回及时度、供给及时度及包装质量情况评分,高于对照组($P<0.05$);观察组管理满意度为96.67%,对照组为75.00%,2组管理满意度比较差异有统计学意义($P<0.05$);品管圈实施后圈员解决问题能力、沟通能力、合作能力、自信心、凝聚力及拓展思维能力均得到明显的提高。同时,品管圈活动的实施能大大提高消化内科消毒供应中心护理效果及护理质量。

结论

消化内科消毒供应中心护理过程中采用PDCA管理效果理想,能提高护理质量,值得推广应用。

© The Author(s) 2017. Published by Baishideng Publishing Group Inc. All rights reserved.

关键词: 品质管理循环; 消化内科; 消毒供应中心; 常规管理; 护理效果; 护理质量

核心提要: 临床中对于消化内科消毒供应中心中实施品质管理循环管理效果理想,能提高护理效果。同时,该方法的实施能提高管理质量及护理人员满意度,临床应用价值高。

谢芳, 梁艳, 郭水华. PDCA在医院消化内科中的护理效果及对护理质量的影响. *世界华人消化杂志* 2017; 25(13): 1214-1217 URL: <http://www.wjgnet.com/1009-3079/full/v25/i13/1214.htm> DOI: <http://dx.doi.org/10.11569/wcjd.v25.i13.1214>

0 引言

消化内科是医院特殊的科室,收治疾病类型较多,包括:消化道出血、消化溃疡、慢性萎缩性胃炎等,患者入院后多数需要进行胃镜等侵入式检查,对于消毒供应中心的要求较高,一旦科室内部工作存在问题,不仅会影响治疗效果,甚至会威胁患者生命^[1]。常规管理虽然能满足消化内科消毒供应中心管理要求,但是管理质量相对角度,管理缺乏针对性,难以满足消化内科要求。近年来,品质管理循环(Plan-Do-Check-Act, PDCA)在医院消化内科消毒供应室中得到应用,该管理主要分为^[2]:计划、实施、执行、检查及处理3部分,具有螺旋上升、大环扣小环等循环特点,能有效地提高医院内科消毒供应中心管理质量^[3]。为了探讨PDCA在医院消化内科消毒供应中的护理效果及对护理质量的影响,取2014-01/2016-04柯桥区中医医院消化内科消毒供应中心护理人员120名,报道如下。

1 材料和方法

1.1 材料 取2014-01/2016-04柯桥区中医医院消化内科消毒供应中心护理人员120名,根据时间段随机分为对照组实施常规管理和观察组。对照组60例,男3例,女57例,年龄28-52岁,平均48.31岁±5.15岁。护士中,8名主管护士,43名护师,9名护士。文化程度:13名中专,37名大专,10名本科。观察组60例,男5例,女55例,年龄27-54岁,平均49.16岁±5.16岁。护士中,9名主管护士,40名护师,11名护士。文化程度:11名中专,38名大专,9名本科。2组护理人员性别、年龄及文化程度水平比较差异无统计学意义。

1.2 方法

1.2.1 管理: 对照组实施常规管理:根据医院相

■ 研究前沿

消化内科消毒供应中心的管理一直以来是临床中关注的重点,传统管理方法虽然能满足医院运转需要,但是管理缺乏针对性,医疗事故发生率较高,采取有效的方案提高临床护理效果具有深远的意义。

■ 相关报道

消化内科消毒供应中心以传统管理为主,但是总体的效果并不是很理想。有研究提出,消化内科消毒供应中心采用品质管理循环(Plan-Do-Check-Act, PDCA)管理效果理想,能提高护理质量及护理效果,能获得更好的管理效果。

■创新亮点

本研究对消化内科消毒供应中心的管理方法进行分析, 并且认为消化内科消毒供应中心采用PDCA管理具有显著的效果。

| 表 1 2组护理质量、服务态度、收回及时度、供给及时度及包装质量情况比较 (n = 60, mean ± SD, 分) | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 分组 | 护理质量 | 服务态度 | 收回及时度 | 供给及时度 | 包装质量 |
| 观察组 | 98.25 ± 1.03 | 94.26 ± 2.15 | 95.36 ± 1.94 | 96.36 ± 1.49 | 97.47 ± 1.57 |
| 对照组 | 82.41 ± 2.09 | 84.15 ± 2.18 | 88.31 ± 1.89 | 85.31 ± 1.36 | 84.16 ± 1.43 |
| t值 | 18.294 | 20.591 | 17.421 | 19.484 | 21.854 |
| P值 | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

表 2 2组不同管理方法满意度比较 (n = 60, n(%))

| 分组 | 满意 | 一般 | 不满意 | 满意度 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 观察组 | 45(75.00) | 13(21.67) | 2(3.33) | 58(96.67) |
| 对照组 | 33(55.00) | 12(20.00) | 15(25.00) | 45(75.00) |
| χ ² 值 | | | | 6.396 |
| P值 | | | | <0.05 |

关要求完成对消化内科物品的回收、清洗、消毒、灭菌及发放等环节进行有效的管理, 对消毒的物品进行定期抽查. 观察组实施PDCA管理方法: (1)制定计划(P). 对消化内科供应中心的日常工作进行合理的安排, 参考《医疗机构消毒技术规范》^[4]和《消毒供应中心管理强制性行业标准》^[5]中相关要求制定相应的管理方法. 同时, 医院根据本院实际情况设立专门的质量管理小组, 完善质量管理体系, 总结消毒供应中心存在的问题; (2)制定(D)阶段. 根据制定计划针对消化内科消毒供应中心不同的区域设置组织, 负责该区域质量管理监督、监测及跟踪记录^[6]. 定期组织护理人员参加消毒灭菌方面的讲座, 对于新护理人员进行岗前培训, 对于合格护理人员将其安排到清洗、包装、消毒、灭菌灯不同的岗位. 医疗器械在清洗过程中必须先全程质量监控, 建立更加完善的记录机制, 采用机洗和手洗相结合的方式对精密、复杂仪器进行清洗^[7]. 同时, 护理人员必须树立质量第一、人人参与的观念, 及时发现消毒供应室中存在的问题, 并及时采取有效的措施进行应对^[6]; (3)检查(C)阶段. 消化内科消毒供应中心要对科室情况进行定期检查, 组织应该跟踪检查, 质控小组每月实施专项检查, 根据检查结果中存在的问题落实相应的规章制度^[8]; (4)处理(A)阶段. 根据消化内科消毒供应中心实施过程中存在的问题不断总结, 及时制定相应的措施进行处理, 使得护理管理质量不断优化^[9].

1.2.2 观察指标: (1)护理效果. 观察2组护理质

量、服务态度、收回及时度、供给及时度及包装质量情况, 每一项总分100分, 得分越高, 护理效果越理想^[10]; (2)满意度. 采用自拟问卷调查表对护理人员满意度进行向评估, 总分100分, 得分≥90分满意, 得分70-90分一般, 得分<70分不满意; (3)无形结果. 观察PDCA实施前、后无形结果.

统计学处理 采用SPSS18.0软件处理, 计数资料行χ²检验, 采用n(%)表示, 计量资料行t检验, 采用mean±SD表示, P<0.05为差异具有统计学意义.

2 结果

2.1 2组护理质量、服务态度、收回及时度、供给及时度及包装质量情况比较 观察组PDCA实施后护理质量、服务态度、收回及时度、供给及时度及包装质量情况评分, 高于对照组(P<0.05, 表1).

2.2 2组不同管理方法满意度比较 观察组管理满意度为96.67%, 对照组为75.00%, 2组管理满意度比较差异有统计学意义(P<0.05, 表2).

2.3 无形成果 品管圈实施后圈员解决问题能力、沟通能力、合作能力、自信心、凝聚力及拓展思维能力均得到明显的提高. 同时, 品管圈活动的实施能大大提高消化内科消毒供应中心护理效果及护理质量(图1).

3 讨论

消化内科消毒供应中心是医院的特殊科室, 能为医院消化内科器械、物品进行回收、清

■应用要点

本研究在实际的临床工作中具有较好的临床指导意义, 并且对消化内科消毒供应中心实施PDCA管理能提高护理质量及管理效果, 临床应用前景也比较广泛。

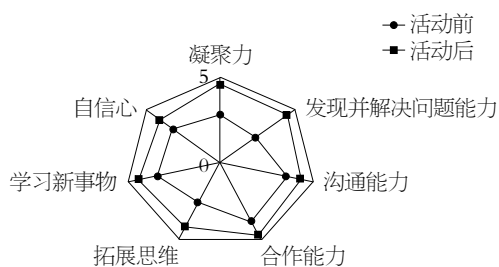


图1 PDCA活动前、后雷达图。

洗、消毒、检查, 能保证医院消化内科疾病患者疾病顺利的治疗。常规管理虽然能满足消化内科需要, 但是管理缺乏针对性, 再加上消毒供应中心的特殊性, 导致医疗事故发生率较高, 影响医院的正常运行^[5]。近年来, PDCA在医院消化内科消毒供应中心得到应用, 且效果理想。该管理方法主要包括计划、执行、检查及处理四个部分, 属于是一种“大环套小环”、“阶梯式上升”将科学管理方法进行综合性管理, 能保证医院消化内科消毒供应中心的顺利运转^[11]。医院消化内科消毒供应中心根据本院实际情况建立PDCA小组, 对消毒供应中心存在的问题进行分析, 及时找出相应的原因, 从而确定循环管理的目标机计划, 制定更加完善的人员培训下、监督措施, 使得PDCA的制定即实施更具科学化、规范化、程序化, 能使得工作质量的螺旋式上升, 最终实现消化内科消毒供应中心持续性提高^[12]。此外, PDCA的实施能加强消毒供应中心与临床科室的联系, 无论是新技术、新项目等均能及时反馈及兼顾, 能提高消毒供应中心管理满意度。最后, PDCA的实施能让每一位护理人员共同参与, 能根据自身情况不断充实自我、丰富自己, 不断提高自身专业技能^[13,14]。

总之, 消化内科消毒供应中心护理过程中采用PDCA管理效果理想, 能提高护理质量, 值得推广应用。

4 参考文献

- 郭红英, 舒玉兰, 肖雪英. 持续质量改进在提高腹腔镜手术器械准备完好率中的应用. 内蒙古中医药 2013; 32: 61
- Neathery MW, Crowe CT, Hartnell GF, Veenhuizen JJ, Reagen JO, Blackmon DM. Effects of sometribove on performance, carcass composition, and chemical blood characteristics of dairy calves. *J Dairy Sci* 1991; 74: 3933-3939 [PMID: 1757630 DOI: 10.3168/jds.S0022-0302(91)78586-X]
- Wald R, Tentori F, Tighiouart H, Zager PG, Miskulin DC. Impact of the Kidney Disease Outcomes Quality Initiative (KDOQI) Clinical Practice Guidelines for Bone Metabolism and Disease in a large dialysis network. *Am J Kidney Dis* 2007; 49: 257-266 [PMID: 17261428 DOI: 10.1053/j.ajkd.2006.11.027]
- 聂雷霞, 张敏, 雷慧蓉, 张素芬. 持续质量改进在优质护理服务管理中的应用. 护理研究(上旬版) 2013; 27: 367-369
- 李颖红, 吴丽莹, 岑美珍, 曾宪芝. 持续质量改进在消毒供应中心质量管理中的效果探讨. 吉林医学 2013; 34: 3041-3042
- 杨祺, 王建政, 崔妙玲. 广西医院消毒供应中心硬件配置及管理现状的调查. 护理学杂志 2013; 28: 51-53
- 赵爱娟, 马玉梅, 邹玉敏, 李竹, 李洁. 消毒供应中心新上岗工作人员培训方法探讨. 中华医院感染学杂志 2013; 23: 363
- 杨祺, 岑颖, 崔妙玲, 李月玲. 广西医院消毒供应中心管理现状调查与分析. 广西医学 2014; 36: 347-350
- 岑琼, 史春香, 陈颖超. 口腔医院消毒供应中心质量管理的方法与效果. 护理管理杂志 2013; 2: 102-103
- Balasubramanian BA, Cohen DJ, Davis MM, Gunn R, Dickinson LM, Miller WL, Crabtree BF, Stange KC. Learning Evaluation: blending quality improvement and implementation research methods to study healthcare innovations. *Implement Sci* 2015; 10: 31 [PMID: 25889831 DOI: 10.1186/s13012-015-0219-z]
- 白巧玲, 徐丽荣. 应用BT-112D综合评价系统监测医疗器械清洗程度分析. 中华医院感染学杂志 2012; 21: 89-90
- 杜占彩, 彭晓红. 消毒供应中心外来器械信息追溯系统应用探讨. 护士进修杂志 2014; 29: 1481-1482
- 董薪, 龚珊, 王伟. 标准化流程在外来器械质量控制中的管理. 中华医院感染学杂志 2014; 24: 5174-5176
- 杨祺, 崔妙玲, 黄文新, 岑颖, 陈解语, 李月玲. 广西医院消毒供应中心集中管理现状调查及影响因素分析. 中华医院管理杂志 2014; 30: 39-41

■名词解释

品质管理循环 (PDCA): 主要分为: 计划、实施、执行、检查及处理3部分, 具有螺旋上升、大环扣小环等循环特点, 能有效地提高医院内科消毒供应中心管理质量。

■同行评价

本文写作规范, 语句通顺, 有一定的参考意义。

编辑: 闫晋利 电编: 李瑞芳





Published by **Baishideng Publishing Group Inc**
7901 Stoneridge Drive, Suite 501, Pleasanton,
CA 94588, USA
Fax: +1-925-223-8242
Telephone: +1-925-223-8243
E-mail: bpgoffice@wjgnet.com
<http://www.wjgnet.com>



ISSN 1009-3079

