

# PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值

韩 媛<sup>1</sup> 蔡玉婷<sup>2</sup> 张南南<sup>3</sup>  
陕西省中医医院 陕西 西安 710003

**摘要：**随着现代医疗技术的发展和医疗管理的不断进步，医院的发热门诊作为诊治发热患者的关键部门，其护理管理的质量和效率直接关系到患者的生命安全和医疗安全。PDCA循环管理作为一种有效的质量管理方法，已被广泛应用于发热门诊护理管理中，旨在发现问题、解决问题，并持续改进工作质量。本文旨在探讨PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值。

**关键词：**PDCA循环管理；发热门诊；护理管理

引言：发热门诊是医院感染高发区域之一，护理管理对于确保患者安全至关重要。而PDCA循环管理作为一种科学的质量管理方法，可以帮助发热门诊护理管理部门不断地发现问题、解决问题，从而提高护理质量和安全，降低医院感染风险，提高工作效率，减少医疗纠纷和事故。因此，本文将探讨PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值。

## 1 PDCA循环管理的概念和特点

PDCA循环是由美国质量管理专家爱德华·戴明提出的一种质量管理方法，包括四个阶段：计划（Plan）、执行（Do）、检查（Check）和处理（Act）。通过不断循环这四个阶段，可以不断地发现问题、解决问题，并持续改进工作质量。PDCA循环是一种常用的质量管理方法，它包括四个阶段：计划、执行、检查和处理。它是通过不断循环的过程，不断地发现问题、解决问题、持续改进，从而达到提高工作质量的目的。PDCA循环的特点有以下几点：（1）全面性：PDCA循环包括四个阶段，每个阶段都包含了全面的工作内容，从而保证了工作的全面性。（2）系统性：PDCA循环是一个系统性的工作方法，它把质量管理工作看作是一个系统，通过不断完善和改进整个系统，从而不断提高工作质量。（3）依存性：PDCA循环的各个阶段之间存在着相互依存和相互制约的关系，只有全面考虑每个阶段，才能保证整个工作的质量和效果。（4）科学性：PDCA循环是一种科学的工作方法，它基于数据和事实，通过科学的分析和计划，从而不断提高工作质量。（5）灵活性：PDCA循环是一种灵活的工作方法，它可以根据实际情况进行调整和改进，从而适应不同的工作环境和要求<sup>[1]</sup>。

在发热门诊护理管理中，应用PDCA循环可以有效地提高护理质量和安全，具体应用如下。（1）计划阶段（P）。在这个阶段，需要确定发热门诊的护理管理

目标和计划，包括制定工作流程、确定人力资源、制定质量标准和管理规定等。通过对发热门诊的实际情况进行分析，找出存在的问题和不足之处，并根据实际情况进行调整和改进。（2）执行阶段（D）。在这个阶段，需要按照制定的计划和方案进行实施，注重过程控制和结果评价。对工作流程、医护人员的工作状态和患者的就医体验等进行定期检查和评估，及时发现问题并解决问题，确保计划和方案的顺利实施。（3）检查阶段（C）。在这个阶段，需要对执行阶段的结果进行全面的检查和分析，确定存在的问题和不足之处。可以采用各种方法，如问卷调查、现场观察、访谈患者等，对工作流程、医护人员的工作状态和患者的就医体验等进行评估和反馈，以便及时纠正和改进。发热门诊是感染性疾病患者的高发区域，同时也是医院感染的高危区域之一。通过对发热门诊护理工作中的关键环节和流程进行检查和监控，可以及时发现和解决潜在的医院感染风险，有效地保护患者的健康。（4）处理阶段（A）。在这个阶段，需要对检查阶段的结果进行总结和评价，确定下一步行动的方向。可以采用各种方法，如标杆管理、成功案例分享等，总结成功经验，并将其应用到未来的工作中。同时，还需要对发现的问题和不足之处进行跟踪和监督，确保问题得到彻底解决<sup>[2]</sup>。

## 2 PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用

发热门诊是发热患者集中治疗的场所，其护理管理对于保障患者安全至关重要。而PDCA循环管理可以帮助发热门诊护理管理部门不断地发现问题、解决问题，从而提高护理质量和安全，降低医院感染风险，提高工作效率，减少医疗纠纷和事故。

### 2.1 常见的PDCA循环管理模式及其优势

在发热门诊护理管理中，常见的PDCA循环管理模式包括以下几种：

a. 质量圈模式：由发热门诊的护士和医生组成一个团队，通过互相检查和反馈来促进工作质量的提高。

b. 全面质量管理模式：由发热门诊的全体护士参与，通过全员参与和持续改进来提高护理质量。

c. 计划-执行-检查-处理模式：将PDCA循环管理应用于发热门诊的日常工作中，通过计划、执行、检查和处理四个阶段不断循环，发现和解决问题，从而持续改进工作质量。

d. 问题管理模式：通过识别和解决临床护理实践中存在的问题来促进质量提高，这种模式尤其适用于发现系统性问题。

这些模式的优势如下：

a. 提高工作效率：通过不断循环PDCA循环管理四个阶段，可以及时发现和解决问题，从而提高工作效率。

b. 提高护理质量：通过定期检查和评估护理工作中存在的问题，及时发现和解决问题，确保护理工作的规范化和标准化，提高护理质量和安全。

c. 增强全体护士的参与感：通过全员参与和持续改进来提高工作质量，从而增强全体护士的参与感和责任感。

d. 有利于标准化和规范化操作：通过制定标准化操作流程和规范，可以减少操作失误和差错，提高护理质量和安全。

## 2.2 应用PDCA循环管理的注意事项

在应用PDCA循环管理的过程中，需要注意以下几点：

a. 重视标准化操作流程和规范的制定：标准化操作流程和规范是确保护理工作质量的关键，因此需要给予足够的重视。

b. 强化管理责任和奖惩机制：明确各级管理人员的职责和奖惩机制，可以确保PDCA循环管理得到有效实施。

c. 全体护士参与和协作：发热门诊的全体护士都需要参与到PDCA循环管理中来，协同工作，共同提高护理质量。

d. 不断总结和评价：在实施PDCA循环管理的过程中，需要定期总结和评价实施效果，以便不断优化和改进PDCA循环管理的流程和方法。

## 2.3 应用PDCA循环管理的成效

通过在发热门诊护理管理中应用PDCA循环管理，可以取得以下成效：

a. 提高护理质量：通过定期检查和评估护理工作中存在的问题，及时发现和解决问题，确保护理工作的规范化的操作标准化，提高护理质量和安全。

b. 提高工作效率：通过不断循环PDCA循环管理四个阶段，可以及时发现和解决问题，从而提高工作效率。

c. 减少医疗纠纷和事故：通过实施PDCA循环管理，可以及时发现和解决护理工作中存在的问题，降低医疗纠纷和事故的发生率。

d. 促进科室发展：通过不断优化和改进PDCA循环管理的流程和方法，可以促进科室的发展和提高护理质量。

e. PDCA循环管理是一种有效的质量管理方法，已被广泛应用于发热门诊护理管理中，旨在发现问题、解决问题，并持续改进工作质量。本文探讨了PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值，包括常见的PDCA循环管理模式及其优势、应用PDCA循环管理的注意事项和应用成效。通过在发热门诊护理管理中应用PDCA循环管理，可以提高护理质量、提高工作效率、减少医疗纠纷和事故、促进科室发展。因此，PDCA循环管理是一种值得推广和应用的质量管理方法<sup>[3]</sup>。

## 3 发热门诊护理管理的现状和问题

随着现代医疗技术的发展和普及，人们对医疗服务的要求也越来越高，发热门诊是医疗系统中一个重要的环节，其护理管理的质量直接关系到患者的就医体验和医疗安全。然而，在实际工作中，发热门诊护理管理还存在一些问题，现在将从现状和问题两个方面进行探讨。

### 3.1 现状

随着现代化设备的投入使用和医疗技术的不断进步，发热门诊的护理管理也得到了一定的改善。发热门诊通常设置在医院的急诊科或感染科内，配备有专业的医护人员和先进的医疗设备，能够快速、准确地诊断和治疗患者。同时，发热门诊也有严格的消毒隔离制度和管理规定，保障了医护人员的安全和患者的健康。

但是，在实际工作中，发热门诊护理管理还存在一些问题。首先，不同时期发热门诊医护人员的工作强度不同，疫情时比较大，容易出现疲劳和不规律的情况。其次，发热门诊患者的情况复杂多样，需要医护人员具备较高的专业知识和技能水平，但是目前部分医护人员的专业素质还有待提高。此外，发热门诊的管理制度还需要进一步完善，比如病例报告、院感监控、职业防护等方面存在着管理不足和漏洞<sup>[4]</sup>。

### 3.2 问题

发热门诊护理管理存在的问题主要包括以下几个方面。

#### (1) 工作量大，医护人员疲劳

发热门诊医护人员需要承担发热患者诊断和治疗任务，容易出现疲劳和不规律的情况，这也是导致医疗事故和差错的重要原因之一。

#### (2) 专业素质不足

发热门诊需要医护人员具备较高的专业知识和技能

水平,但是目前部分医护人员的专业素质还有待提高。例如,在一些医院中,临床医生缺乏相关的传染病知识和经验,容易导致误诊和漏诊;一些护士缺乏相关的疾病诊断和治疗经验,无法提供有效的护理服务。

### (3) 管理制度不完善

发热门诊的管理制度还需要进一步完善,比如病例报告、院感监控、职业防护等方面存在着管理不足和漏洞。这些问题容易导致医疗事故和差错的发生,影响患者的健康和安全。

### (4) 患者情况复杂多样

发热门诊患者的情况复杂多样,需要医护人员具备较高的专业知识和技能水平。但是在实际工作中,由于患者流动性大等原因,部分医护人员无法及时掌握患者的病情变化和需求,容易造成患者就诊体验的下降。

以上就是发热门诊护理管理存在的主要问题。为了改善这些问题,需要加强对医护人员的培训和教育,提高其专业素质和技能水平;完善管理制度,加强病例报告、院感监控、职业防护等方面的管理;加强对患者情况变化和需求的关注和协调,以提高发热门诊护理管理的水平和质量。此外,还可以通过加强患者教育和健康宣传,提高患者对自身健康的关注和自我保护意识,减少医疗纠纷和事故的发生<sup>[5]</sup>。

## 4 PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值

PDCA循环管理是一种常用的质量管理方法,它包括四个阶段:计划、执行、检查和处理。它是通过不断循环的过程,不断地发现问题、解决问题、持续改进,从而达到提高工作质量的目的。在发热门诊护理管理中,应用PDCA循环管理具有重要的价值,本文将从以下几个方面进行探讨。

### 4.1 提高护理质量

发热门诊是医院中重要的科室之一,其护理质量直接关系到患者的就医体验和医疗安全。应用PDCA循环管理可以有效地提高发热门诊护理质量。通过定期的检查和评估,及时发现和解决问题,确保护理工作的规范化和标准化,提高护理质量和安全。

### 4.2 降低医院感染风险

发热门诊是医院感染的高危区域之一,因此,做好发热门诊的消毒隔离工作非常重要。应用PDCA循环管理可以有效地降低医院感染风险。通过检查和监控消毒隔离工作,及时发现和解决问题,确保医院感染得到有效

控制。

### 4.3 提高工作效率

应用PDCA循环管理可以有效地提高工作效率。通过不断地发现问题、解决问题,缩短了工作周期,提高了工作效率。同时,PDCA循环管理也可以帮助护理人员更好地规划和安排工作,从而更好地完成工作任务。

### 4.4 减少医疗纠纷和事故

发热门诊是医院中重要的科室之一,其护理工作涉及到患者的生命安全和健康。应用PDCA循环管理可以有效地减少医疗纠纷和事故。通过定期的检查和评估,及时发现和解决问题,避免了不必要的医疗纠纷和事故的发生。

PDCA循环管理在发热门诊护理管理中具有重要的应用价值。通过应用PDCA循环管理,可以有效地提高发热门诊护理管理水平,降低医院感染风险,提高工作效率,减少医疗纠纷和事故。同时,也需要注意在实际工作中,根据具体情况进行适当的调整和改进,以提高PDCA循环管理的效率和水平<sup>[6]</sup>。

## 结束语

PDCA循环管理是一种有效的质量管理方法,它可以帮助发热门诊护理管理部门持续地发现问题、解决问题,从而不断提高护理质量和安全,降低医院感染风险,提高工作效率,减少医疗纠纷和事故。在实际工作中,我们需要根据具体情况进行适当的调整和改进,以提高PDCA循环管理的效率和水平,为发热门诊患者提供更好的医疗服务。

## 参考文献

- [1]李丽娜,李瑞.PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果[J].中国当代医药,2021,28(12):172-174.
- [2]吕卫菱,陈倩,冯利霞.PDCA管理模式在发热门诊护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2021,27(7):71-73.
- [3]孙新媛,胡小娟.探讨PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果[J].养生保健指南,2021(40):214-215.
- [4]张纯,陈佳.PDCA循环法在乳腺癌术后化疗患者PICC质量管理中的应用[J].国际护理学杂志,2021,40(19):3545-3548.
- [5]李丽娜,李瑞.PDCA循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果[J].中国当代医药,2021,28(12):172-174.
- [6]吕卫菱,陈倩,冯利霞.PDCA管理模式在发热门诊护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2021,27(7):71-73.