

PDCA 循环在基层护理质量持续改进中的应用研究 ——以基础护理操作规范为例

王婷婷 郭琳^(通讯作者)

(重庆市合川区中医院 护理部 重庆 401520)

【摘要】目的:探讨PDCA循环在基础护理操作规范中的应用效果,为护理质量持续改进提供实践参考。方法:选取某医疗机构2022年7月—2023年6月在岗护理人员80名,按随机数字表法分为观察组和对照组,每组40名。对照组采用常规护理质量管理模式,观察组实施PDCA循环管理(计划-执行-检查-处理),以静脉输液、无菌操作、生命体征测量、口腔护理4项基础操作为核心改进内容,持续干预6个月。比较两组护理人员基础护理操作合格率、患者护理满意度及护理不良事件发生率。结果:观察组静脉输液、无菌操作、生命体征测量、口腔护理操作合格率分别为97.50%、95.00%、92.50%、90.00%,均高于对照组的82.50%、77.50%、75.00%、70.00%,差异有统计学意义($P<0.05$);观察组患者护理满意度为96.25%,高于对照组的83.75%,护理不良事件发生率为2.50%,低于对照组的15.00%,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论:PDCA循环可有效规范基础护理操作流程,提高操作合格率和患者满意度,降低护理不良事件风险,是推动护理质量持续改进的有效管理工具,值得推广应用。

【关键词】PDCA循环;基础护理;操作规范;护理质量;持续改进

Application research of PDCA cycle in continuous improvement of primary nursing quality: taking basic nursing operation norms as an example

Wang Tingting Guo Lin^(corresponding author)

(Nursing Department of Hechuan District Traditional Chinese Medicine Hospital, Chongqing 401520)

[Abstract] Objective: To explore the application effect of PDCA cycle in basic nursing operation standards, and provide practical reference for continuous improvement of nursing quality. Method: Select 80 nursing staff from a medical institution who were on duty from July 2022 to June 2023, and divide them into an observation group and a control group using a random number table method, with 40 people in each group. The control group adopted the conventional nursing quality management mode, while the observation group implemented PDCA cycle management (plan execute check process), with intravenous infusion, aseptic operation, vital sign measurement, and oral care as the core improvement contents, and continued intervention for 6 months. Compare the basic nursing operation qualification rate, patient nursing satisfaction, and incidence of nursing adverse events between two groups of nursing staff. Result: The qualified rates of intravenous infusion, aseptic operation, vital sign measurement, and oral care operation in the observation group were 97.50%, 95.00%, 92.50%, and 90.00%, respectively, which were higher than those in the control group(82.50%, 77.50%, 75.00%, and 70.00%), and the difference was statistically significant($P<0.05$); The nursing satisfaction rate of the observation group patients was 96.25%, higher than the control group's 83.75%. The incidence of nursing adverse events was 2.50%, lower than the control group's 15.00%, and the difference was statistically significant($P<0.05$). Conclusion: The PDCA cycle can effectively standardize the basic nursing operation process, improve the qualification rate and patient satisfaction, reduce the risk of nursing adverse events, and is an effective management tool for promoting continuous improvement of nursing quality, which is worth promoting and applying.

[Key words] PDCA cycle; Basic nursing; Operating standards; Nursing quality; continuous improvement

1.资料与方法

1.1 一般资料

选取某医疗机构2022年7月—2023年6月在岗护理人员80名,均为女性;年龄22~45岁,平均(31.25±5.32)岁;工作年限1~20年,平均(8.65±4.18)年;学历:中专12名,大专48名,本科20名;职称:护士35名,护师30

名,主管护师15名。按随机数字表法分为观察组和对照组,每组40名。观察组年龄22~44岁,平均(30.89±5.16)岁;工作年限1~19年,平均(8.32±4.05)年;学历:中专5名,大专25名,本科10名;职称:护士18名,护师15名,主管护师7名。对照组年龄23~45岁,平均(31.62±5.48)岁;工作年限2~20年,平均(8.98±4.31)年;学历:中专7名,大专23名,本科10名;职称:护士17名,护

师 15 名, 主管护师 8 名。两组护理人员年龄、工作年限、学历、职称等一般资料比较, 差异无统计学意义 ($P>0.05$), 具有可比性。同时选取同期接受基础护理的患者 160 例, 按护理人员分组对应分为观察组和对照组, 每组 80 例, 两组患者性别、年龄、疾病类型等一般资料比较, 差异无统计学意义 ($P>0.05$)。

1.2 方法

1. 对照组: 采用常规护理质量管理模式, 包括定期组织护理操作培训、每月随机抽查操作落实情况、发现问题口头反馈整改, 无系统的计划-执行-检查-处理闭环管理^[1]。

2. 观察组: 实施 PDCA 循环管理模式, 以基础护理操作规范为核心, 具体流程如下^[2]:

计划 (P): 成立护理质量改进小组, 由护士长、护理骨干组成, 通过查阅护理不良事件记录、患者投诉反馈、日常督查结果, 梳理出基础护理操作中存在的突出问题: 静脉输液操作不规范 (穿刺固定不当、滴速调节不准确)、无菌观念薄弱 (操作前手卫生不严格、无菌物品取用不当)、生命体征测量误差 (操作方法不标准、读数记录不及时)、口腔护理不到位 (清洁不彻底、未观察黏膜情况)^[3]。针对问题制定改进计划: ① 修订《基础护理操作规范手册》, 明确 4 项核心操作的流程、标准及考核要点; ② 制定分层培训计划, 对新护士重点开展操作技能实操培训, 对资深护士强化规范执行监督; ③ 设定目标: 6 个月内核心操作合格率 $\geq 90\%$, 患者满意度 $\geq 95\%$, 护理不良事件发生率 $\leq 5\%$ ^[4]。

执行 (D): ① 培训实施: 采用“理论授课+实操演示+一对一带教”模式, 每月开展 1 次集中培训, 每次 2 小时, 培训后进行现场实操练习; ② 流程落实: 护理人员严格按照修订后的操作规范执行, 每个操作环节设置关键控制点 (如静脉输液的穿刺前评估、无菌操作的手卫生时机); ③ 建立沟通机制: 护理质量改进小组每周深入临床, 收集护理人员操作中遇到的问题, 及时给予指导^[5]。

检查 (C): ① 定期考核: 每月末组织核心操作技能考核, 采用现场实操评分方式, 满分 100 分, 85 分及以上为合格; ② 日常督查: 质量改进小组每周随机抽查 20 人次操作执行情况, 记录存在的问题; ③ 患者反馈: 每月发放患者满意度调查问卷, 收集对基础护理服务的评价; ④ 数据统计: 专人负责记录考核成绩、督查结果及不良事件情况^[6]。

处理 (A): ① 月度总结: 每月召开质量分析会, 通报检查结果, 分析问题产生的原因 (如操作不熟练、思想重视不足、流程不合理); ② 持续改进: 对表现优秀的护理人员给予表彰, 推广良好实践经验; 对存在问题的人员进行一对一辅导, 制定个性化整改计划, 跟踪整改效果; ③ 标准化推广: 将成熟的改进措施纳入护理工作标准, 形成新的操作规范, 进入下一个 PDCA 循环, 持续优化护理质量^[7]。

1.3 观察指标

1. 基础护理操作合格率: 每月末对两组护理人员进行 4 项核心操作技能考核, 计算每组的合格率 (合格人数/总人数 $\times 100\%$), 取 6 个月平均合格率作为最终结果。

2. 患者护理满意度: 采用自制满意度调查问卷 (Cronbach's α ^[8]系数=0.86), 从操作技能、服务态度、护理效果 3 个维度共 10 个条目, 每个条目 1~5 分, 总分 ≥ 45 分为非常满意, 35~44 分为满意, <35 分为不满意。满意度 = (非常满意例数+满意例数)/总例数 $\times 100\%$ 。

3. 护理不良事件发生率: 记录 6 个月内两组发生的与基础护理操作相关的不良事件 (如静脉输液外渗、无菌操作污染、生命体征测量错误、口腔黏膜损伤), 计算发生率 (不良事件例数/总患者数 $\times 100\%$)。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 22.0 统计学软件进行数据分析。计量资料以 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 组间比较采用独立样本 t 检验; 计数资料以 [n (%)] 表示, 比较采用 χ^2 检验。P<0.05 表示差异有统计学意义。

2. 结果

2.1 两组护理人员基础护理操作合格率比较

观察组 4 项核心基础护理操作合格率均高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。见表 1。

表 1 两组护理人员基础护理操作合格率比较[n (%)]

操作项目	观察组 (n=40)	对照组 (n=40)	χ^2 值	P 值
静脉输液	39 (97.50)	33 (82.50)	5.165	0.023
无菌操作	38 (95.00)	31 (77.50)	5.101	0.024
生命体征测量	37 (92.50)	30 (75.00)	4.507	0.034
口腔护理	36 (90.00)	28 (70.00)	4.114	0.043

2.2 两组患者护理满意度及护理不良事件发生率比较

观察组患者护理满意度高于对照组, 护理不良事件发生率低于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。见表 2。

表 2 两组患者护理满意度及护理不良事件发生率比较[n (%)]

组别	患者例数	护理满意度	护理不良事件发生率
观察组	80	77 (96.25)	2 (2.50)
对照组	80	67 (83.75)	12 (15.00)
χ^2 值	7.529	7.314	
P 值	0.006	0.007	

3. 讨论

基础护理是临床护理工作的核心组成部分,其操作规范性直接影响护理服务质量和患者安全^[9]。当前,护理质量管理中仍存在操作流程不清晰、培训针对性不强、问题整改不彻底等问题,导致护理不良事件时有发生,影响患者就医体验。PDCA 循环作为一种科学的质量管理方法,通过计划、执行、检查、处理的闭环管理,能够持续发现问题、解决问题,推动护理质量螺旋式上升^[10]。

本研究中,观察组实施 PDCA 循环管理后,4 项核心基础护理操作合格率均显著高于对照组,表明 PDCA 循环能够有效规范护理人员的操作行为。在计划阶段,通过系统梳理问题,明确了改进方向和目标,避免了培训和管理的盲目性;执行阶段采用分层培训和实操演练相结合的方式,针对性提升了护理人员的操作技能;检查阶段通过定期考核和日常督查,及时发现操作中的薄弱环节;处理阶段通过总结分析和持续改进,将成功经验标准化,形成了良性循环^[11]。与常规管理模式相比,PDCA 循环更注重流程的系统性和闭环性,使护理质量改进有计划、有落实、有监督、有反馈。

患者满意度是评价护理服务质量的重要指标,观察组患者护理满意度达 96.25%,显著高于对照组,这与 PDCA 循环带来的操作规范性提升密切相关。规范的基础护理操作能

够减少护理不良事件,如静脉输液外渗、口腔黏膜损伤等,降低患者痛苦,同时护理人员服务态度的改善和专业技能的提升,也增强了患者的信任感。此外,观察组护理不良事件发生率仅为 2.50%,远低于对照组的 15.00%,说明 PDCA 循环通过强化关键环节控制和风险防范,有效降低了护理安全隐患,为患者提供了更安全的护理服务。

在护理管理实践中,PDCA 循环具有较强的实用性和可操作性,其核心优势在于“持续改进”的理念,能够根据临床实际情况动态调整管理措施,适应护理工作的复杂性和多变性。对于护理人员而言,PDCA 循环的实施过程也是一个不断学习和提升的过程,通过培训、考核和整改,不仅提高了操作技能,还增强了质量意识和责任意识^[12]。需要注意的是,PDCA 循环的有效实施需要医院管理层的支持、护理团队的协作以及全员的参与,只有形成常态化的质量管理机制,才能充分发挥其在护理质量持续改进中的作用。

综上所述,PDCA 循环应用于基础护理操作规范管理中,能够显著提高护理操作合格率和患者满意度,降低护理不良事件发生率,是一种科学、有效的护理质量管理方法。在临床护理工作中,可将 PDCA 循环推广应用于更多护理领域,如专科护理、护理文书书写等,进一步提升护理服务质量,保障患者安全,推动护理事业持续发展。

参考文献:

- [1]袁亮,张凌.应用柔性管理模式优化急诊护理质量的效果[J].中国卫生产业,2025,22(20):35-38.1672-5654.2025.20.035.
- [2]朱红波,范旭莉,吕秀芸,等.PDCA 管理模式在提升康复科中医特色护理质量中的作用[J].中医药管理杂志,2025,33(18):131-133.1007-9203.2025.18.055.
- [3]欧阳丹丹.护理质量持续改进下的专科护理小组模式结合中医护理对颅脑外伤术后昏迷患者下肢深静脉血栓发生及住院舒适度的影响[J].黑龙江中医药,2024,53(04):241-243.
- [4]徐海英,易萍,席祖洋.常见管路护理规范[M].湖北科学技术出版社:202410:84.
- [5]谢露萍,郑妙芬,虞恬君,等.基于护理临床思维训练模式的构建与实施在护生培训教学中研究分析[J].中国高等医学教育,2024,(09):141-143.
- [6]邝陶,陈财柳,杜剑亮.三级公立医院护理单元绩效考核评价体系的构建与检验[J].经济研究导刊,2025,(13):119-124.
- [7]易梦婷,邱圣红,周晓春,等.PDCA 循环法在肿瘤内科护理实习教学中的应用总结[J].心电图杂志(电子版),2018,7(03):182-183.
- [8]Paola C M, Philipp S, Christian M, et al. Estimating reliability: A comparison of Cronbach's α , McDonald's ω^2 and the greatest lower bound[J].Social Sciences & Humanities Open, 2023, 7(1): .SSAHO.2022.100368.
- [9]常飘飘,孟超.多元化教学法驱动下的高职业院校护理专业课程教学研究——以“基础护理技术”为例[J].大学,2025,(23):160-163.
- [10]徐宏霞,卢明丽,石青梅.PDCA 循环管理模式对护理管理质量的提升评价[J].中国卫生产业,2025,22(17):120-123.cnki.1672-5654.2025.17.120.
- [11]梁瑞华,苏金泳,樊燕青.PDCA 循环管理法在手术室护理管理中的实践及体会[J].辽宁医学杂志,2018,32(04):49-51.
- [12]赵玉娟.PDCA 循环在门诊输液中心护理管理中的应用[D].青岛大学,2013.