

护理管理

PDCA 循环法在一级医院继续护理学
教育管理中的应用研究

单玉云, 倪佃芳, 丁元霞, 张凤庚, 余月霞

(江苏省连云港市赣榆县人民医院 护理部, 江苏 连云港, 222100)

关键词: PDCA 循环; 一级医院; 继续护理学教育; 管理

中图分类号: R 471 文献标识码: A 文章编号: 1672-2353(2010)18-0121-02

继续护理学教育(CNE)是继规范化专业培训之后, 以学习新理论、新知识、新技能、新方法为主的一种终生性护理学教育^[1], 是提高护理人员业务水平的有效途径, 是提高护理人员综合素质的重要举措。针对一级医院护理人员专业技术素质偏低的情况, 以科学规范的管理评价, 实行全员性培训^[2]是当前需及时解决的问题。2007年作者应用计划、实施、检查、总结(PDCA)于一级医院的CNE管理工作中, 持续进行一级医院的CNE管理质量改进, 收到良好的效果。现报道如下。

1 一级医院继续护理学教育现状

1.1 医院管理者、护理人员对CNE缺乏了解

管理者和护理人员的继续护理学教育知晓率分别为25%、20%, 知晓途径多为从同行处得知, 认为只有在晋职时才需要, 故大都是被动参加。

1.2 一级医院CNE管理组织不健全或流于形式

一级医院的继续护理学教育并没有设立特定的管理部门^[3], 缺乏统一组织管理。继续护理学教育工作主要依靠医院管理者的管理理念、护理人员的主动性与自觉性^[4]来进行, 只是由护士长组织三基理论与实践技能考核并登记。由于缺乏新知识、新技能等内容的更新培训, 导致多数护理人员知识老化、新技术不能及时掌握, 严重影响了一级医院的护理质量, 不能满足人民群众日益增长的健康需求^[5]。

1.3 缺乏CNE管理工作质量考核标准

缺乏CNE管理工作质量考核标准和目标, 没有激励惩罚措施, 护理人员参学无动力和压力。

1.4 医院管理者重视程度不够

一级医院管理者的管理理念(重医疗轻护理)、经费不足、护理人员配置缺乏等原因而对护

理人员参加CNE支持不够。调查中发现, 护理人员将医院管理者轻视、缺乏统一组织管理排在第1位, 说明这两个因素是影响护理人员参加CNE的重要因素。

1.5 护理人员参加CNE意识淡薄, 缺乏积极性

护理人员自身惰性、对《护理学继续教育暂行规定》不了解、护理人员缺编而致工作高负荷、家庭负担无精力、缺乏上级部门经费支持、信息不灵通、担心影响收入等因素导致一级医院的护理人员表现出对参加CNE积极性不高。

1.6 CNE管理需要科学规范的管理模式

调查中发现, 所有被调查、访谈者都认为护理人员应与医生享有同等接受继续教育的权力, 护理学继续教育有助于提高护理水平和质量, 这项工作需要卫生、人事行政部门、医院管理者、护理人员的共同努力才能得以纳入科学规范的轨道。

2 PDCA循环法在一级医院继续护理学 教育管理中的应用

2.1 PDCA循环方法

又称戴明循环, 是由美国管理学家戴明博士提出的一种科学化、规范化的基本管理方法, 它反映了开展任何活动都必须遵循计划、实施、检查、总结四步骤的一套工作程序^[6], 使工作质量在不断循环中得到提高。

2.2 PDCA循环方法的应用

计划阶段(P): 调查收集资料, 分析现状, 制定计划。以提高继续护理学教育知晓率、参学率、学分完成率、发表论文篇数、满意度、医院管理者及患者满意度等为导向, 评估一级医院护理人员参加CNE的现状, 并结合当前继续护理学教育管理形势, 通过分析讨论, 共同制定不同水平层次的

护理人员培训计划,组织申请县级继续护理学教育项目,包括 CNE、PDCA 的相关知识、管理者理念、护理人员的学习内容、方式、时间、考核方式等,以安排护理人员到上级医院进修为主,合理安排进修者的工作、学习时间。计划注重于实用性,集中反映出规范性、可操作性^[7]。

实施阶段(D):①组织学习。计划完善后组织医院管理者、护士长进行沟通和学习,以统一思想,明确任务,参照执行。②落实措施。统一组织管理,建立继续护理学教育管理工作质量考核标准,将护理人员的参学率、学分完成情况、每年发表论文篇数等纳入年终护理质量检查范围,奖罚分明。统一建立继续护理学教育档案,设专人管理,将规定每年应修完的学分详细登记于档案中,且晋职、注册时必须交验学分合格证书;对医院管理者、护理骨干进行培训,内容为有关护理学继续教育的规定、特点、目的、意义,PDCA 循环管理知识运用等;建立继续护理学教育的激励制度:对参加继续护理学教育的护理人员、医院给予经费支持、优惠、奖励政策,促进学习动力的产生;按照卫生部的要求配置护理人员编制,实行弹性排班,减轻护理人员的工作负荷;采取灵活的形式、多层次培训护理人员,让县医院的护士长定期指导帮扶,同时将一级医院的护理人员分批送到市或县级医院进行为期三个月的进修;动员和帮助护理人员撰写论文,提高科研意识^[8];在实施过程中,定期调查护理人员对培训时间、内容、方式、理论、技能、评估等方面的意见和建议,以不断修订计划,达到持续改正的目的。

检查阶段(C):检查原则是严格按照计划要求全程检查执行情况,获得医院管理者的高度重视、积极支持,充分调动护理人员的学习积极性,确保计划落实到位。检查方法是采取定期与不定期检查方法,通过口答、考核理论与实践技能、CNE 档案等,并根据考核护理人员对所学内容的掌握情况进行统计分析,以检查效果。

总结阶段(A):定期评价。每次培训结束后都进行总结,检查各个环节的执行情况,并对检查情况进行讨论分析,找出薄弱环节,为以后计划的制定、实施改进措施提供依据。PDCA 在不断循环中呈螺旋式上升,不断修正、完善管理措施^[9],不断持续改进一级医院继续护理学教育管理工作的质量,达到持续提升护理人员综合素质的目标,

为患者提供优质护理服务奠定基础。

3 结 果

本研究证明,将 PDCA 循环法应用于一级医院 CNE 管理 2 年的实践,这种管理模式、理念已被医院管理者、护理人员接受、效行,现已步入正轨。将实施前后的继续护理学教育知晓率、参学率、学分完成率、发表论文篇数、满意度、医院管理者及患者满意度进行对比,实施后护理人员对 CNE 知晓率、参学率达到 100%,学分完成率 100%,满意度 95%,论文由实施前(2007 年)的 4 篇增加到 2009 年的 12 篇;医院管理者对护理学继续教育的支持率由 20% 升为 100%,满意度 95%;患者的综合满意度由 75.5% 上升到 90%。

4 讨 论

国内有文献报道运用 PDCA 循环于年轻护士继续教育中^[10]、护理技术培训中^[11]、在护士非学历继续教育中^[12],但运用 PDCA 循环管理进行一级医院 CNE 的管理工作研究尚未见。本研究证明,这一方法是高效、科学的:它能引起医院管理者的足够重视和护理人员的积极参学意识,提高了一级医院护理人员参学率及与医院管理者的满意度;能够及时地提供反馈对患者影响的评价,患者满意度显著提高;建立继续护理学教育管理工作质量考核标准,健全了一级医院 CNE 的管理评价体系,提高护理技术水平和工作质量,最终提高一级医院的整体医疗护理质量。支医工作是党和政府统筹城乡卫生事业发展和新农村建设的重要举措,是当前缓解基层群众“看病难”、“看病贵”的有力措施。而让县医院的护士长定期到一级医院指导帮扶,同时将一级医院的护理人员分批送到县级医院进行为期 3 个月的进修正是这一政策的具体体现,有着深远的意义。

作者认为,制定计划要集思广益,博采众长,以期共同努力达到预期目标;加强与医院管理者、卫生行政部门的协调沟通可保证工作顺利进行,继续护理学教育工作能否实施,领导重视程度是关键;实施监控过程中,要及时评估,形成书面材料,对存在问题进行整改,以实现 CNE 管理质量持续改进;最大限度地调动发挥管理者与护理人员的积极性,使被动的“要我去学”变为“我要去学好”。
(下转第 126 面)

- effects of oxidized exogenous surfactant in vivo effects of high tidal volume and surfactant prote in A [J]. *AM J Physiol Lung Cell Mol Physiol*, 2006, 291: 703.
- [2] Dinis ORJ, Remiao F, Duarte JA, et al. P-glycoprotein induction anantidotal pathway for paraquat-induced lung toxicity [J]. *Free Radic Biol Med*, 2006, 41: 1213.
- [3] Dinis-Oliveira RJ, Remiao F, Duarte JA, et al. P-glycoprotein induction: an antidotal pathway for paraquat-induced lung toxicity [J]. *Free Radic Biol Med*, 2006, 41: 1213.
- [4] 张灵敏. PQ 中毒的急救与护理 [J]. *解放军护理杂志*, 2004, 21(9): 60.
- [5] 白光兴, 李晋. PQ 中毒的基础与临床研究进展 [J]. *西南国防医药*, 2008, 18(4): 615.
- [6] 李玲玲, 杨梅, 岳尊飞. 17 例 PQ 中毒的急救护理 [J]. *中国医药指南*, 2009, 7(10): 143.
- [7] 昌亚慧, 李冰. PQ 中毒 21 例的急救与护理 [J]. *中国误诊学杂志*, 2008, 8(5): 1140.
- [8] 安莹波, 周育森, 王汉斌. 急性 PQ 中毒发病机制与治疗研究进展 [J]. *中国医刊*, 2007, 42(4): 22.
- [9] Hong SY, Yang JO, Lee EY, et al. Effect of haemoperfusion on plasma paraquat concentration in vitro and in vivo [J]. *Toxicol Ind Health*, 2003, 19(1): 17.
- [10] Feinfeld DA, Ronsenberg GW, Winchester JF. Three controversial issues in extracorporeal toxin removal [J]. *Semin Dial*, 2006; 19: 358.
- [11] 鲁新, 郭伟, 刘航星. 血液灌流串联血液透析治疗 PQ 中毒临床观察 [J]. *China J Msidiagn*, 2006, 6(4): 650.
- [12] 李娜. 糖皮质激素在 PQ 致急性肺损伤中应用的研究进展 [J]. *中国急救医学*, 2008, 28(2): 170.
- [13] 张锡刚, 汤雪萍. 早期大剂量甲泼尼龙联合环孢素 A 冲击治疗对口服 PQ 中毒患者预后的影响 [J]. *解放军医学杂志*, 2007, 32(12): 1296.
- [14] 高丽华, 李淑芹. 对 PQ 中毒病人研究的护理进展 [J]. *护理研究*, 2006, 20(11): 3012.
- [15] Chaudhary NJ, Schnapp A, Park JE. Pharmacologic model [J]. *Am J Respir Crit Care Med*, 2006, 173(1): 769.
- [16] Dinis-Oliveira RJ, Duarte JA, Remiao F, et al. Single high dose dexamethasone treatment decreases the pathological score and increases the survival rate of paraquat-intoxicated rats [J]. *Toxicology*, 2006, 227: 73.
- [17] Lin JL, Lin-Tan DT, Chen KH, et al. Repeated pulse of methylprednisolone and cyclophosphamide with continuous dexamethasone therapy for patients with severe paraquat poisoning [J]. *Crit Care Med*, 2006, 34: 368.
- [18] 王鑫. 急性 PQ 中毒肺损伤治疗新进展 [J]. *世界急危重症医学杂志*, 2007, 4(3): 1880.
- [19] 黄敏. PQ 所致肺损伤机制及 PDTC 的治疗前景 [J]. *国外医学·卫生学分册*, 2009, 36(3): 188.
- [20] 韩少微. PQ 农药中毒的急救护理 [J]. *中国中医急症*, 2009, 18(6): 1011.
- [21] 王慧娟, 聂时南. 急性 PQ 中毒的急救与护理 [J]. *实用临床医药杂志*, 2009, 5(8): 20.
- [22] 李红, 熊兴兰, 张伟. 急性 PQ 中毒患者 63 例的急救与护理 [J]. *现代预防医学*, 2008, 35(9): 1783.
- [23] 刘金环. 思密达治疗 PQ 中毒致口腔黏膜损伤的护理 [J]. *临床护理杂志*, 2008, 7(2): 69.
- [24] 胡汉, 金静芬. 14 例口服 PQ 中毒患者的急救护理 [J]. *临床护理杂志*, 2009, 8(2): 52.
- [25] 王永进. PQ 中毒治疗的研究进展 [J]. *中国急救医学*, 2003, 23(6): 404.

(上接第 122 面)

参考资料

- [1] 许森. 我国护理继续教育存在的问题及对策 [J]. *继续医学教育*, 2004, 18(3): 14.
- [2] 张文琴, 沈荣. 建立继续教育制度, 加强一级医院护理队伍建设 [J]. *齐鲁护理杂志*, 2001, 7(4): 315.
- [3] 李晋红. 我国护理教育现状及其继续教育的发展 [J]. *实用医药杂志*, 2008, 25(6): 750.
- [4] 颜君, 陈志群. 综合医院继续护理教育现状调查分析 [J]. *护理学杂志*, 2005, 20(9): 57.
- [5] 邓海松, 牛婷婷. 一级医院护理现状及对策 [J]. *Chinese Journal of Industy Medicine*, 2009, 12(9): 1450.
- [6] 鲍文卿, 孙晓军, 王美玲, 等. 应用 PDCA 对社区精神分裂症患者实施家庭干预的研究 [J]. *中国实用护理杂志*, 2005, 21(3A): 10.
- [7] 韦志福. PDCA 循环法在医院感染控制继续教育项目管理中的应用 [J]. *Guang xi Medical Journal*, 2009, 31(9): 1392.
- [8] 孙铮, 宁蓄, 武江华. 医院在职护士继续护理学教育现状分析与对策 [J]. *中国实用护理杂志*, 2006, 22(3B): 20.
- [9] 潘绍仙. 现代护理管理学 [M]. 北京: 科学技术文献出版社, 1999: 212.
- [10] 车文芳, 赵书敏, 朱淑群. PDCA 循环在年轻护士继续教育中的应用效果观察 [J]. *护理研究*, 2009, 23(2): 559.
- [11] 孙小晶, 余雪红, 萧静雅, 等. PDCA 循环在护理技术培训中的应用体会 [J]. *吉林医学*, 2010, 31(13): 1923.
- [12] 张琪. PDCA 循环在护士非学历教育中的应用 [J]. *齐鲁护理杂志*, 2007, 13(13): 77.