

PDCA 循环应用于医院后勤管理中的效果分析

石永丽

丰县人民医院医院管理中心 江苏徐州 221700

[摘要] 目的 分析于医院后勤管理中引入 PDCA 循环管理法的效果。方法 本院于 2022 年 8 月 -2023 年 2 月实施 PDCA 循环管理，选取 20 例后勤工作人员，设置为管理后，2022 年 1 月 -2022 年 7 月内实施常规后勤管理，选取相同 20 例后勤工作人员，设置为管理前，观察与比对组间后勤管理质量评分、管理满意度。结果 管理后的器具与设备管理 (96.35 ± 2.06) 分、综合服务管理 (94.52 ± 3.85) 分、卫生管理 (95.47 ± 2.54) 分、安全管理评分 (96.87 ± 2.54) 分均比管理前要高 ($P < 0.05$)。管理后的管理满意度 (95.00%) 相比管理前 (70.00%) 要高 ($P < 0.05$)。结论 在医院后勤管理中应用 PDCA 循环管理模式的效果显著，可提升管理质量、满意度。

[关键词] 后勤管理；PDCA 循环；医院

[中图分类号] R197

[文献标识码] A

[文章编号] 2095-7165 (2024) 02-169-02

医院后勤管理工作是指医院设备、物质、采取、总务及基础建设工作的总称，涉及范围较广，是保障医院各项工作正常进行的基础^[1]。但在当前医院后勤工作当中存在一定问题，常规管理模式存在缺陷，使得后勤工作质量得不到有效提升。PDCA 循环管理是通过计划制定环节、实施环节、检查环节、处理环节循环进行的转动模式展开管理，可实现以螺旋式提升管理质量的目的^[2]。对此，本次研究观察并分析了在医院后勤管理中引入 PDCA 循环模式的效果，现报告如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

本院于 2022.8-2023.2 实施 PDCA 循环管理，选取 20 例后勤工作人员，设置为管理后，2022.1-2022.7 内实施常规后勤管理，选取相同 20 名后勤工作人员，设置为管理前，组间选取工作人员相同，其中男性 15 例，女性 5 例，年龄区间在 27-42 岁，均值 (34.26 ± 2.15) 岁。组间一般资料对比， $P > 0.05$ ，有可比性。

1.2 方法

管理前实施后勤常规管理，按照相关规定对各项工作定期检查，若出现问题及时处理。

基于此，管理后实施 PDCA 循环管理，①计划：根据当前后勤工作、管理状况进行分析，明确其中存在的问题，基于此完善管理制度。定期对管理人员进行培训，包括医院后勤各项工作、PDCA 循环管理理念等，以提升管理人员对后勤各項工作的了解度及管理能力。合理划分管理人员、工作人员的职责，包括水电、器械设备、卫生等。②实施：根据管理制度与计划落实各项措施。受限对后勤部门各种物品按照类

别进行划分，对无用物品进行标注并做统一处理。根据物品功能及使用率、存储条件等进行隔离摆放与存储。尤其是应急物资、电梯配置、医疗废物等应划分单独的存放区域。定时对工作区域的环境进行清洁与维护，保障环境卫生。定期对医疗设备、器具的功能进行检查，保障其能够正常使用，以免需要使用设备时其出现故障。③检查：定期对后勤工作进行检查，并采取图片记录等方式。④处理：根据定期检查结果组织讨论会议，对出现的问题、存在的缺陷进行深入分析，制定解决与预防方案，将其应用至下一阶段管理中，并进行追踪管理。

1.3 观察指标

后勤管理质量评分：选用自主设计调查量表，纳入器具与设备管理测定值、综合服务管理测定值、卫生管理测定值、安全管理测定值，每项总分设定为 100 分，分值越高提示后勤管理质量越高。

管理满意度：选用自主设计调查量表，总满意度 = 非常满意率 + 满意率，若分值小于 60 分，表示工作人员不满意；若分值在 60-89 分，表示工作人员满意；分值 ≥ 90 分，则表明工作人员非常满意。

1.4 统计学分析

数据输入 spss24.0 处理，计数资料：n (%)， χ^2 检验，计量资料： $(\bar{x} \pm s)$ ，t 检验。有差异： $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 后勤管理质量评分

管理后的值均较高， $P < 0.05$ ，见表 1。

表 1 后勤管理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	器具与设备管理	综合服务管理	卫生管理	安全管理
管理后	20	96.35 ± 2.06	94.52 ± 3.85	95.47 ± 2.54	96.87 ± 2.54
管理前	20	90.54 ± 2.57	89.71 ± 3.21	90.21 ± 2.37	91.42 ± 2.59
t	--	7.889	4.291	6.771	6.719
P	--	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 管理满意度

管理后的值更高， $P < 0.05$ ，见表 2。

3 讨论

随着医疗事业体制改革持续深入，对医院各项工作质量

的要求越来越高，为促进医院长远发展，应对各方面管理工作进行制度创新、组织改革，尤其是后勤部门，其是保障与支持医院正常运营与工作运转的主要系统^[3]。但常规管理方

(下转第 172 页)

降温、补充水分和盐分等，这有助于减轻症状并防止病情恶化。早期干预可以缩短病程，减少症状持续的时间。通过健康教育，家属可以掌握正确的护理技巧，如保持室内空气清新、保证患儿的充足睡眠和清淡饮食等。这些合理的护理措施有助于促进患儿的身体恢复，加速症状的消退。家属的配合度高意味着他们更愿意遵循医护人员的建议和指导。遵医嘱用药、按时带患儿就医等行为可以提高治疗效果，从而加快症状的消退^[3]。通过健康教育，家属可以了解到流感是一种常见疾病，其治疗和康复过程是有科学依据的。这种了解有助于消除家属的疑虑和恐慌，增强他们对治疗的信心。当家属对治疗充满信心时，他们会更积极地配合医护人员的工作，为患儿创造一个良好的康复环境。健康教育不仅是单向的信息传递，还是一种双向的沟通过程。在这个过程中，医护人员可以与家属进行深入地交流和讨论，了解他们的需求和困惑，为他们提供个性化的建议和指导。这种沟通和交流有助于增进医患之间的信任和理解，促进医患关系的和谐发展。流感患儿需要家属的精心照护。通过健康教育，家属可以学习到更多的照护知识和技能，如如何正确测量体温、如何观察病情变化、如何合理安排饮食等。这些知识和技能的提升使家属能够更好地照护患儿，满足他们的生理和心理需求，从而加速患儿

(上接第 169 页)

式覆盖不全面，已经无法满足医院后勤管理要求。

本次研究结果显示：相比后勤管理质量评分，管理后的值均更高 ($P<0.05$)。相比管理前管理满意度，管理后的值更高 ($P<0.05$)，原因分析为：PDCA 循环管理在计划阶段，针对后勤工作及管理现状进行分析，明确问题后制定管理方案与优化计划，可提升管理制度的针对性，使其更加完善。同时，定期对工作人员、管理人员进行培训，能够提升其工作职能与制度执行力，保障各项措施可落实在实处。实施阶段按照制定的计划落实各项措施，在检查阶段采取定期或不定期方式对管理工作、后勤工作进行检查，进行质量评估，并组织会议对新出现的问题进行分析，制定应对措施，将其应用于下一阶段管理中，展开追踪管理对管理措施的落实情况进行检查，以此循环上述四个环节，能够实现持续优化管理制度的目的，从而提升后勤工作质量与管理质量。

(上接第 170 页)

部分结核病患者由于长期用药所致相关毒副作用、不重视自身病情、疾病所致生理不适、过度担心病情等因素，将产生恐惧、焦虑、抑郁等相应负面情绪，不利于结核病患者积极接受并配合治疗，治疗效果及预后也将受到一定影响。针对上述特点，有学者提出若在常规治疗及护理服务基础上，加用针对性的健康教育宣传措施，将有效改善结核病患者相应负性情绪，对提高其治疗积极性及依从性均具有积极意义^[4]。本文中研究组加用针对性健康教育后，该组结核病患者遵医嘱治疗依从性（完全依从率 82.72%）显著高于对照组（完全依从率 50.62%），此结论与侯爱江^[5]等人研究结果相符。

综上所述，应用针对性的健康教育宣传措施可显著提高结核病患者遵医嘱治疗依从性，对保障其疗效及降低复发率均具有积极意义，有利于提高结核病患者生活质量及生命安全，值得今后推广。

的康复进程。流患儿在康复过程中可能会出现各种并发症，如肺炎、心肌炎等。通过健康教育，家属可以了解到这些并发症的预防和应对措施，从而采取有效的预防措施，降低并发症的发生率。这不仅可以减少患儿的痛苦和治疗成本，还可以提高患儿的康复质量。

总而言之，通过针对性的家属健康教育，可以提升家属的配合度并减少小儿流感中鼻塞、头晕与发热等症状的消退时间。这主要得益于家属流感知识的普及、护理技能的提升以及良好心态的形成。这些因素共同作用，促进了患儿的康复进程。

[参考文献]

- [1] 刘海南. 疾控中心小儿流感采取精细化护理的效果分析 [J]. 中外女性健康研究, 2023(5):138-139, 234.
- [2] 黎玲, 唐芳. 综合护理对小儿急性上呼吸道感染副流感病毒感染的影响和家长满意度评价 [J]. 科技与健康, 2023, 2(20):113-116.
- [3] 涂娟. 小儿流行性感冒的护理方法及效果分析 [J]. 母婴世界, 2021(32):152-153.
- [4] 齐晚会, 尹美静. 护理干预在防止和减少流感疫苗接种反应中的重要性 [J]. 养生保健指南, 2021(6):142.

综上，在医院后勤管理中应用 PDCA 循环管理模式对提升管理水平有显著效果，可提升工作人员满意度。

[参考文献]

- [1] 彭露, 王婉心, 高川等. PDCA 循环在医院提高后勤维修效率中的应用 [J]. 中国管理信息化, 2021, 24(23):174-177.
- [2] 庄春红. 基于 PDCA 循环的 6S 管理在医院总务后勤管理中的研究探讨 [J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(05):28-31.
- [3] 向江青. PDCA 循环应用于医院后勤管理中的效果研究 [J]. 中国卫生产业, 2021, 18(25):82-84, 88.

表 2 管理满意度对比 n (%)

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意率
管理后	20	13 (65.00%)	6 (30.00%)	1 (5.00%)	(19) 95.00%
管理前	20	7 (35.00%)	7 (35.00%)	6 (30.00%)	(14) 70.00%
χ^2	--	--	--	--	4.329
P	--	--	--	--	0.037

[参考文献]

- [1] Portero NJ, Rubio YM, Pasicatam MA. Socio-economic determinants of knowledge and attitudes about tuberculosis among the general population of Metro Manila, Philippines [J]. Int J Tubere Lung Dis, 2022, 6(4): 301-306.
- [2] 张耀亭, 殷建团, 杨柳, 等. 515 例结核病患者健康教育和干预的研究 [J]. 临床肺科杂志, 2005, 10(1):17-18.
- [3] 征清雅, 张舜, 刘英手. 在社区糖尿病患者中开展结核病健康教育的效果评价 [J]. 实用预防医学, 2023, 23(1):66-68.
- [4] 张思潮, 邱志红, 量正全, 等. 学校健康教育对高中生结核病防治知识、信念与行为的短期效果评价 [J]. 现代预防医学, 2022, 41(6):1060-1062, 1055.
- [5] 侯爱江, 张振晓, 李瑛等. 探讨全程结核病健康教育模式的重要性及措施 [J]. 中国保健营养 (中旬刊), 2022, 11(21):616.