

# 基于项目管理的急诊患者护理满意度提升研究

李小娟

珠海市中西医结合医院急诊科, 广东珠海

**摘要:** 目的: 本研究旨在评估项目管理方法在急诊科护理服务中的应用效果, 特别是其对提升患者护理满意度的作用。方法: 本研究采用PDCA循环(计划、执行、检查、行动)作为项目的核心工具, 对2024年3月至2024年9月在珠海市中西医结合医院急诊科就诊的患者进行了研究。研究分为对照组和研究组, 每组各50例患者。通过护理满意度问卷调查、鱼骨图分析和患者不良事件发生率的统计, 对项目管理前后的护理服务进行评估。结果: 项目管理实施后, 患者在护理响应时间、护士服务态度、沟通效果等方面的满意度显著提高。统计分析显示, 干预后患者的护理满意度得分较干预前有显著提升( $P < 0.05$ ), 在项目管理期间未发生与项目管理相关的患者不良事件。结论: 项目管理方法能够有效提升急诊患者的护理满意度, 优化护理流程, 提高护理服务质量。本研究为急诊科及其他医疗服务领域提供了一种有效的质量改进模式。

**关键词:** 急诊科护理; 项目管理; PDCA循环; 患者满意度

## Research on Improvement of Nursing Satisfaction of Emergency Patients Based on Project Management

Xiaojuan Li

Emergency Department, Zhuhai Hospital of Integrated Chinese and Western Medicine, Zhuhai, Guangdong

**Abstract:** Objective: The purpose of this study was to evaluate the application effect of project management in emergency department nursing services, especially its effect on improving patient nursing satisfaction. Methods: In this study, the PDCA cycle (plan, execute, check, act) was adopted as the core tool of project management, and patients attending the emergency department of Zhuhai Integrated Traditional Chinese and Western Medicine Hospital from March 2024 to September 2024 were studied. The study was divided into control group and study group with 50 patients in each group. Nursing services before and after project management were evaluated by nursing satisfaction questionnaire, fishbone chart analysis and patient adverse event incidence statistics. Results: After the implementation of project management, patients' satisfaction in nursing response time, nurses' service attitude and communication effect was significantly improved. Statistical analysis showed that the nursing satisfaction score of patients after intervention was significantly improved compared with that before intervention ( $P < 0.05$ ), and no adverse events related to project management occurred during the project management period. Conclusion: Project management method can effectively improve the nursing satisfaction of emergency patients, optimize the nursing process and improve the quality of nursing services. This study provides an effective quality improvement model for emergency department and other medical service areas.

**Keywords:** Emergency Department Nursing; Project Management; PDCA Cycle; Patient Satisfaction

## 1 前言

随着医疗服务需求的不断增长，急诊科作为医院的核心部门，其护理服务质量直接影响患者的满意度与医疗效果。急诊科护理工作常面临患者流量大、病情复杂、时间紧迫等挑战，因此提高护理质量和患者满意度成为医院管理的重要目标之一。近年来，项目管理方法逐渐被引入医疗领域，通过系统化的流程优化和资源调配，有效提升了护理服务的效率和质量[1]。本研究基于珠海市中西医结合医院的实践，通过项目管理工具与方法，针对急诊患者护理满意度进行深入分析与改进。通过制定具体的改善对策，优化护理流程，提升护理人员的工作能力与患者体验，最终实现护理满意度的显著提高。本研究不仅为急诊护理质量的提升提供了科学依据，也为其他医疗机构提供了可参考的管理模式。

## 2 资料与方法

### 2.1 一般资料

本研究选取了2024年3月至2024年9月珠海市中西医结合医院急诊科的患者作为研究对象。将项目管理前展开随机调研的50例患者作为对照组，将项目管理开展后随机调研的50例患者作为研究组。纳入标准：（1）2024年3月至2024年9月期间在珠海市中西医结合医院急诊科就诊的患者。（2）年龄在18岁至75岁之间。（3）能够理解并配合研究要求，自愿参与。（4）病情相对稳定，能够进行护理满意度评价[2]。排除标准：（1）生命体征不稳定的危重症患者。（2）精神障碍或认知功能障碍，无法有效配合研究的患者。（3）同期参加其他干预性研究的患者。（4）不愿意配合或中途退出的患者。研究组共纳入男性患者30人，女性患者20人；患者年龄在20岁至65岁之间，平均年龄 $(42.35 \pm 12.15)$ 岁；病程0.5小时至48小时，平均病程 $(8.52 \pm 3.87)$ 小时。对照组共纳入男性患者28人，女性患者22人；患者年龄在22岁至64岁之间，平均年龄 $(41.78 \pm 11.89)$ 岁；病程0.5小时至48小时，平均病程 $(8.67 \pm 4.02)$ 小时。两组患者的一般资料比较无统计学差异， $P > 0.05$ 。同时，参与该项目管理的护理团队由7名护士组成，均为具有丰富急诊护理经验的临床护理人员。

### 2.2 方法

本研究采用项目管理的方法，以PDCA循环（计

划、执行、检查、行动）为核心，系统性提升急诊患者护理满意度。在计划阶段，确定提升护理响应时间、护士服务态度和沟通效果等目标，利用护理满意度问卷和鱼骨图分析存在的问题，并制定了具体的改善对策。在执行阶段，实施了包括护理人员沟通技巧与服务态度培训、优化排班与资源调配、加强患者沟通与反馈等措施。检查阶段通过每月护理满意度调查和数据分析，评估对策效果，确保持续优化[3]。在行动阶段，总结有效措施，将其标准化并推广，继续通过长期监控确保护理质量持续提升。通过这些系统化的管理措施，研究有效改善了护理服务质量，提高了急诊患者的护理满意度。

本研究采用项目管理方法，以PDCA循环（计划、执行、检查、行动）为核心，全面提升急诊患者的护理满意度。在计划阶段，通过护理满意度问卷调查和鱼骨图分析，发现护理响应时间、护士服务态度、沟通效果等是影响满意度的主要因素。项目组设定了提升这些指标的目标，制定了包括优化急诊护理流程、减少患者等待时间、提高护士沟通能力和服务意识、以及加强高峰期护理人员配置的具体改善对策。

在执行阶段，项目组实施了多项对策。首先，通过培训提升护理人员的沟通技巧和服务态度，确保护士在急诊护理中的表现更加专业和高效。其次，针对急诊高峰期，优化了排班制度，增加了临时护理人员，确保在高峰时段患者能够得到及时的护理。此外，项目组还采用了多样化的沟通工具，特别是为语言障碍或听力受损的患者提供了必要的支持，确保沟通顺畅。每月定期进行护理满意度调查，收集患者对护理服务的反馈，确保对策的顺利实施[4]。

在检查阶段，项目组通过数据分析工具（SPSS24.0）对改善前后的护理满意度数据进行对比分析，重点评估护理响应时间、服务态度等方面的变化。每月召开阶段性会议，讨论数据结果并总结已取得的成效，对于未达到预期的部分进行针对性调整，确保项目对策的有效性和持续改进。

在行动阶段，项目组对已被验证有效的对策进行标准化处理，使其成为急诊护理流程中的一部分。同时，针对仍需改进的方面，进行进一步的优化和调整。项目结束后，通过总结经验，计划将成功的措施推广到医院其他科室，并建立长期的监控机制，定期进行护理满意度调查，确保护理服务质量的持续提升。通过这些系统化的管理和持续改进的措施，本研究有效提高了急诊患者的护理满意度，优化了

急诊护理流程和护理服务质量。

## 2.3 观察指标

### 2.3.1 护理满意度评分

通过科室标准化的护理满意度问卷，评估患者对护理服务的整体满意度，涵盖护理态度、护理质量、沟通效果、响应时间等方面。患者在护理结束后填写满意度调查表，问卷采用李克特五点量表评分（1分为非常不满意，5分为非常满意），满分100分，得分与满意度呈正比。

### 2.3.2 患者不良事件发生率

观察急诊科护理过程中是否存在不良事件（如用药错误、护理延误等）。记录急诊科内发生的护理不良事件数量，并计算发生率。对比项目管理前后的不良事件发生率，评估项目管理对护理安全性的提升作用。

## 2.4 统计学方法

采用 SPSS25.0 建立数据库，采用描述性统计分析，包括计算平均值、标准差和标准误差。评估干预措施效果，运用 t 检验比较干预前后护理满意度得分的差异。P 值小于 0.05 被认为具有统计学意义。

## 3 结果

### 3.1 改善前后柏拉图对比

通过鱼骨图分析，临床调研及小组讨论等对急诊项目管理开展前后就诊患者的护理满意度柏拉图进行了比较，如下图 1 所示。



图 1. 改善前后柏拉图

### 3.2 护理满意度比较

对项目管理实施前后就诊患者的护理满意度评分各条目得分详情进行了统计与比较，结果如下表 1 所示。

<https://cn.sgsci.org/>

表 1. 各条目得分详情统计

	组别	个案数	平均值	标准差	标准误差平均值
预检分诊处护士是否对您态度亲切，尊重您的需求	干预前	50	4.86	0.351	0.050
	干预后	50	4.94	0.314	0.044
护士对急诊病人的护理是否及时、有效	干预前	50	4.80	1.010	0.143
	干预后	50	4.96	0.283	0.040
您对护士的专业技术水平是否满意	干预前	50	4.78	1.016	0.144
	干预后	50	4.96	0.283	0.040
您护士是否能清晰解释护理流程及注意事项	干预前	50	4.78	1.016	0.144
	干预后	50	4.94	0.314	0.044
诊疗过程中，护士是否注意保护您的隐私	干预前	50	4.82	1.004	0.142
	干预后	50	4.94	0.314	0.044
您对护士提供的护理服务是否感到及时和周到	干预前	50	4.78	1.016	0.144
	干预后	50	4.94	0.314	0.044
护士是否主动巡视，并询问您是否有不适	干预前	50	4.64	1.396	0.197
	干预后	50	4.96	0.283	0.040
您在接受护士在治疗期间是否保持专业的沟通和耐心	干预前	50	4.64	1.396	0.197
	干预后	50	4.94	0.314	0.044
护士在处理您的问题时是否表现出专业性和效率	干预前	50	4.78	1.016	0.144
	干预后	50	4.94	0.314	0.044
您对急诊科的环境、清洁度和舒适度是否满意	干预前	50	4.72	1.051	0.149
	干预后	50	4.94	0.314	0.044

对干预前后就诊患者的护理满意度进行了统计比较，结果如下表 2 所示。

表 2. 护理满意度统计比较 ( $\bar{X} \pm S$ )

时间	得分
干预前	96.08±13.95
对照组	98.92±5.955
t	5.837
P	0.018

### 3.3 患者不良事件发生率

在本次项目管理开展期间，均未发生与项目管理相关的患者不良事件。

## 4 讨论

本研究通过项目管理方法，特别是 PDCA 循环

的应用,对急诊科护理服务进行了系统化的改进。研究结果显示,经过项目管理的实施,急诊患者的护理满意度得到了显著提升。这一结果与国内外多项研究相一致[5],均表明项目管理在提升医疗服务质量方面具有积极作用。

在计划阶段,通过护理满意度问卷调查和鱼骨图分析,我们识别出影响患者满意度的关键因素,如护理响应时间、护士服务态度和沟通效果。这些因素的改善直接关系到患者的整体就医体验。通过设定明确的目标和制定针对性的改善对策,我们为后续的执行阶段打下了坚实的基础[6]。

执行阶段的关键在于实施具体的改善措施。本研究中,我们通过培训提升了护理人员的沟通技巧和服务态度,优化了排班制度,并在高峰期增加了护理人员配置。这些措施的实施,不仅提高了护理服务的效率,也增强了患者的满意度。此外,对于有特殊沟通需求的患者,我们提供了必要的支持,确保了沟通的顺畅性。

检查阶段的数据分析显示,干预后患者的护理满意度得分较干预前有显著提高,这验证了我们改善措施的有效性。通过定期的满意度调查和数据分析,我们能够及时了解患者的需求和反馈,为持续改进提供了依据。

在行动阶段,我们将有效的改善措施标准化,并计划将其推广到医院其他科室。同时,建立长期的监控机制,确保护理服务质量的持续提升。在项目管理期间,没有发生与项目管理相关的患者不良事件。这一结果表明,通过项目管理的实施,不仅提升了患者的护理满意度,同时也提高了护理服务的安全性。

本研究的局限性在于样本量相对较小,且研究时间跨度有限,可能影响结果的普遍性和长期效果。未来的研究可以考虑扩大样本量,延长研究时间,以进一步验证项目管理方法在急诊护理服务改进中的有效性和可持续性。此外,未来的研究还可以探索更多的项目管理工具和方法,以实现更全面的改进。

总之,本研究通过项目管理方法的应用,有效地提升了急诊患者的护理满意度,为急诊护理服务的改进提供了有益的参考。我们相信,通过持续的质量管理和改进,可以进一步提高患者的就医体验,促进医疗服务质量的整体提升。

## 参考文献

- [1] 涂国霞,郑娟娟,吴艳媛,等. 项目管理在术中低体温预防中的应用效果观察[J]. 护理实践与研究, 2021, 18(01): 132-134.
- [2] 何丽碧,鲁丽容,卢慧敏. 区域性项目管理在降低临床用药错误率中的应用[J]. 全科护理, 2020, 18(24): 3203-3205.
- [3] 姜旭东. 人性化护理在急诊护理中的应用效果及满意度[J]. 中国冶金工业医学杂志, 2024, 41(02): 242.
- [4] 吴婧,张莹,周红,等. 细节护理对急诊护理质量及患者满意度的影响效果观察[J]. 名医, 2022, (15): 135-137.
- [5] 彭传兰,张敏,曹立军,等. 结构化急诊护理路径在急诊科患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(14): 20-22.
- [6] 叶良凤,区秀凤,蔡俊伟,等. 护理风险管理对减少急诊护理缺陷和提高患者满意度的影响[J]. 黑龙江医药, 2021, 34(03): 735-737.

Copyright © 2024 by author(s) and Global Science Publishing Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access