

【护理管理】

PDCA循环法在缩短团体体检超声检查高峰耗时的运用

黄淑菡,王灿灿,姚 瑶,瞿玲玲,李 威
(南方医科大学珠江医院 健康管理中心,广东 广州 510280)

【摘要】目的 探讨PDCA循环法在团体体检流程中缩短超声检查高峰耗时中的运用效果。**方法** 在科室成立质量管理小组,运用PDCA循环管理方法改进团体体检流程中超声检查高峰耗时的问题,收集彩超检查60例,采用头脑风暴法分析问题,进而改善护理质量、提高客户满意度。**结果** 经过运用PDCA循环管理,超声检查耗时由实施前的(12.05±3.82)min缩短到实施后的(5.72±1.98)min,差异有统计学意义($P<0.05$)。**结论** 应用PDCA循环管理方法能够缩短团体体检流程中超声检查高峰耗时,有效优化体检流程。

【关键词】 PDCA循环法; 健康体检; 团体体检; 超声检查

【中图分类号】 R47;C931.3 **【文献标识码】** B **【DOI】** 10.16460/j.issn1008-9969.2019.11.032

科学合理的体检流程不仅是健康体检有序、规范进行和确保质量的基础,并且能提高工作效率及满意度^[1]。我院自2004年成立健康管理中心,提供优质体检及健康管理服务,为了做好体检流程中的环节质控,我科采用了质量持续改进手段,通过质量改进活动,鼓励一线护士参与科室管理,有效营造安全医疗环境、提高客户满意度和优化护理职业环境^[2]。PDCA循环包括计划(plan)、实施(do)、检查(check)和处理(action)的循环,是通过不断提高、循环以及螺旋式上升的过程提高管理效果^[3]。但在团体体检流程中缩短超声检查高峰耗时质量管理上应用PDCA循环模式研究较少。我科在2018年5月共收集60例彩超检查,运用PDCA循环法分析问题、处理问题,效果良好,现报道如下。

1 资料及方法

1.1 一般资料 我科在2018年5月份共收集了常规的体检流程模式下超声检查耗时样本量为216例,2018年10月份收集了改进后的体检流程模式下超声检查耗时样本量为202例。纳入标准:(1)体检高峰时间为8:00-10:30;(2)团体单位;(3)年龄段30~60岁;(4)检查超声系统为消化系、泌尿系、生殖系及甲状腺。体检流程改进前后均纳入60例。

1.2 方法 按照PDCA程序进行计划、实施、检查和处理4个阶段的循环过程。成立科室质量管理小组。由护士长牵头,全科医生、超声医生及不同岗位

资深护士共7个成员组成。

1.2.1 计划阶段(Plan)

1.2.1.1 查找问题 科室常规体检流程:首先由办公室客服与单位体检负责人沟通,每日安排80~200名体检客户在早上8:00开始进行健康体检,体检前先领取体检表,团体客户根据张贴的人员编号查找名字,再排队领表;体检中持体检表先排队抽血及自助机领取B超号,再逐项完成彩超、妇检、心电、X光等仪器检查及物理检查;体检结束后交表及领取早餐。

梳理体检流程存在问题,采用头脑风暴法,按照531主题评价方法确定主题为缩短体检客户超声检查时间。根据现状调查,选题理由是目前体检流程耗时最长、复检概率最高、流程优化最必要的体检项目为超声检查。潘倩仪报导超声待检是考验一个体检科室是否能顺畅工作的攻坚难点,能得到“超声待检者”客户的好评,对于科室的品牌建设起直接作用^[4]。选题目的不仅使体检客户减少等待时间得到满意服务,而且能提高科室工作效率达到最大效益。

1.2.1.2 制作甘特图 根据主题内容运用甘特图制定活动计划表,明确分工,责任到人。活动周期为4—12月,共计34周。

1.2.1.3 收集数据 2018年5月分别从性别、年龄、彩超系统数、成功涨尿情况、采集图文报告数量、超声检查起始及结束时间、2次补检耗时、检查高峰时间段及排除因素等方面进行数据收集。根据纳入标准共收集数据60例,四系彩超平均耗时达到(12.05±3.82)min。制作查检表,影响超声耗时的因素及占比分别为:因涨尿不足需复检74%、需图文报告22%、依从性差6%;根据查检表制作帕累托图,“因涨尿不

【收稿日期】 2019-03-29

【作者简介】 黄淑菡(1982-),女,广东潮州人,本科学历,主管护师。

【通信作者】 王灿灿(1978-),女,湖南衡阳人,本科学历,主管护师,护士长。

足需复检”为问题症结所在,按 80/20 原则改善重点为因涨尿不足需复检 74%。

1.2.1.4 预期目标 经组员投票推算成员能力为 68%,依据公式目标值=现况值-(现况值×改善重点×圈能力)^[5],测算得出体检超声平均耗时的目标值=12.05-

(12.05×74%×68%)=5.99 min。

1.2.1.5 原因分析 针对现有的体检流程及客户反馈意见,小组采取头脑风暴法详细分析原因,制作鱼骨图,见图 1。

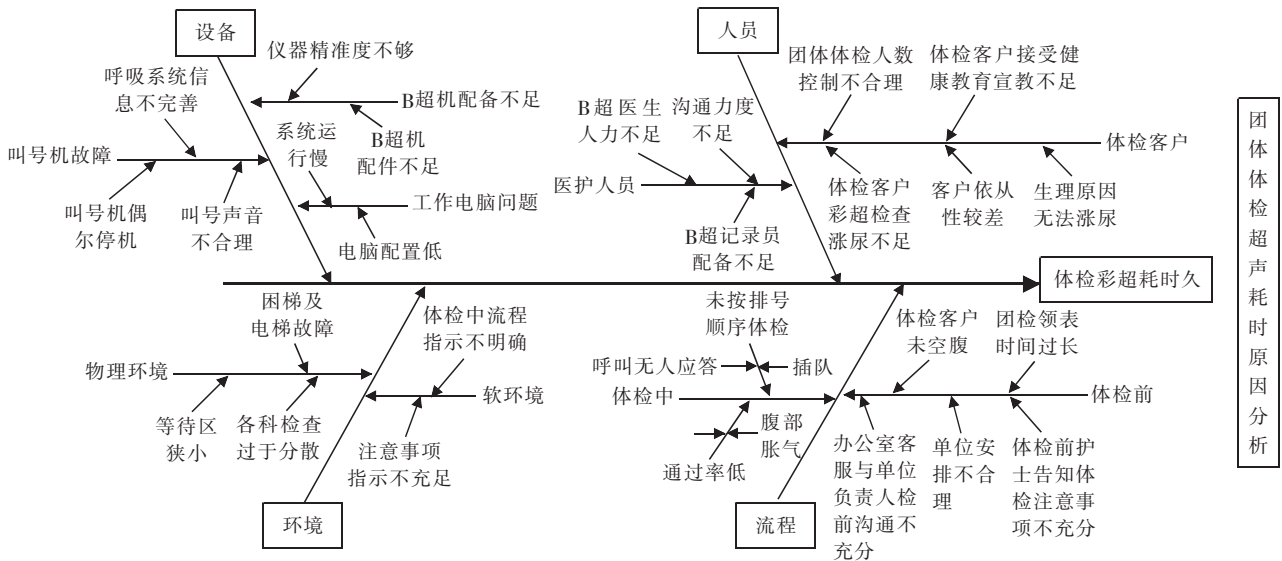


图 1 团体体检超声耗时原因分析鱼骨图

根据鱼骨图原因分析,结合组员依从性、迫切性、组能力,按照评价方式:优 5 分、可 3 分、差 1 分,组员共 7 名,总分 105 分,依照 80/20 法则 84 分以上确定要因因素,如图中所示:(1)体检前护士告知体检注意事项不充分;(2)体检客户接受健康教育宣教不足;(3)体检客户彩超检查涨尿不足;(4)体检中流程指示不明确;(5)团体体检人数控制不合理;(6)办公室客服与单位负责人检前沟通不充分。

1.2.1.6 制定 5W1H 对策表 根据团队共识法,为优化体检流程制定 5W1H 对策表。针对 6 个要因因素对策内容分别是:要因(1)(2)是加强服务质量监控及检前检中健康宣教,增强服务能力;要因(3)(4)是改善硬件及软件设施,清晰团体流程指引;要因(5)(6)是加强检前单位沟通,以提高体检通过率。

1.2.2 实施阶段(Do)

1.2.2.1 加强服务质量监控及检前检中健康宣教 加强服务质量监控评价体系,制定专科护理质量与安全管理并严格执行。“服务”作为医院评审新标准的五大主题之一,越来越受到医院管理者的重

视^[6],针对服务质量、服务环节、服务流程等现场督查,包括护士接待礼仪、业务素质 and 职业道德意识,体检前由专职护士接待体检客户,为其初步简单介绍体检环境及流程,并指引客户凭编号领取体检表和 B 超号,及时告知客户注意事项;完善体检表上的温馨提示及禁忌事项;各功能区域专职人员进行体检中项目指引,并根据客户体检进度提醒饮水及进餐;设置“意见收集卡”进行检后客户满意度调查,收集即时反馈意见。

1.2.2.2 改善硬件及软件设施,清晰团体流程指引

(1)体检大厅增加排队叫号系统,现场小票取号,改变客户站立排长队的局面;调整超声叫号显示器位置及合适音量,使客户在不同的体检楼层及候诊室能及时了解叫号顺序。(2)修改体检流程图,图中包含检查项目顺序及诊室位置,各楼层走廊及电梯内均张贴上流程指引,方便客户清楚流程步骤;各检查室门口均增加单项检查温馨提示,明确告知体检要求;针对客户涨尿不足,在 B 超等待区及检查室门口均设置明显指示,各岗位护士也及时进行体检宣教,告知客户需涨尿充足;若因涨尿不足需要复查者,刻制“尿涨复查”印章,并配以红色印泥,盖章强

调复查该项目。

1.2.2.3 加强检前单位沟通,以提高体检通过率

(1)针对体检时间设置“有效期”单位1年个人3个月,避免因客户不合理安排时间而导致体检人数控制不佳;详细修改“体检须知”明确体检注意事项,与单位负责人沟通确保通知每一位客户,体检中进行追踪及反馈。(2)办公室客服合理化安排体检单位及人数,灵活调整:比如退休人员及老干部体检,适当减少体检人数为常规体检量80%;根据当天实际情况,完成贵宾区体检后协助团检区超声检查,按时完成体检量;每日工作结束,及时统计及反馈,对不合理之处,持续改进;设置客户编号,提前告知,加快当日体检领表速度;申请配备自助打印机。

1.2.3 检查阶段(check) 检查阶段主要包括履行质量管理小组的职责、体检质量考核、加强科室管理和监督力度,及时记录质量控制完成情况。不定时对护理质量管理情况进行抽查,定期对检中服务质量进行分析和总结,同时采用科室自制的体检客户意见表进行收集及分析,发现问题,及时整改。加强落实医院制定的护理质量与安全管理度。

1.2.4 处理阶段(action) 及时总结质量持续改进效果,做好汇总督查及客户意见反馈表,定期公布,及时表扬体检客户最满意员工,对违反规定或出现不良事件者进行批评及查因改进。将对策表中经过实施证明有效的措施予以标准化执行,设立SOP流程,如团体区单位员工体检流程等;反复确认,按新的方法操作;制定巩固措施,做好记录,通过调查表说明成果的巩固状况。不断总结经验,针对薄弱环节查找问题原因,研究改进对策,启动下一轮PDCA循环。

1.3 统计学方法 采用SPSS 20.0对所得数据进行统计学分析,计量资料以 $\bar{X}\pm S$ 表示,采用独立样本 t 检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

应用PDCA进行团体体检超声检查流程进行改进后,2018年10月的60例团体体检客户超声检查耗时为(5.72±1.98)min,低于目标值5.99min,与改

进前比较,差异有统计学意义($P<0.05$),见表1。

表1 应用PDCA进行团体体检超声检查流程改进前后彩超耗时比较($\bar{X}\pm S$,min)

组别	n	彩超耗时
改进前	60	12.05±3.82
改进后	60	5.72±1.98
t		11.396
P		<0.001

3 讨论

本课题运用PDCA循环法在缩短团体体检超声检查高峰耗时,取得明显的效果,也证实了PDCA循环管理方法能够有效优化体检流程。针对本课题症结因涨尿不足需复检,缩短超声耗时应集中在加强检前检中健康宣教,告知体检客户需涨尿充足,引导客户根据膀胱充盈时间选择合适的项目先行检查,减少复检及漏检概率,节省体检时间,提高体检客户满意度。满意度高低与体检质量有关系,但在较短的时间内合理安排检查完体检项目,是他们较直观的评价标准。活动开展不仅显著缩短体检超声耗时,提高科室运营效率,同时也提升服务质量和客户就医体验。而且通过质量持续改进,不断摸索与创新,形成高效、优质、安全的作业流程指南,为维持项目改善对策的长期有效执行,不因人员的变化而失效,最重要的是改善对策标准化。

[参 考 文 献]

- [1] 吴建平,王 力. 健康管理中心提高体检者满意度的做法与体会[J]. 护理管理杂志, 2014,14(1):56-57.
- [2] 徐凌丽,叶志弘,潘红英,等. 引入员工参与机制的护理质量管理实践[J]. 中华护理杂志, 2014,49(10):1226-1228.
- [3] 覃月彩,罗春清,梁贻琼,等. PDCA循环管理对气管套管护理质量的影响[J]. 护理学报,2017,24(10):8-10.DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2017.10.008.
- [4] 潘倩仪. 运用PDCA循环降低团体体检B超检查空号率[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2016, 1(11):1-2;4.
- [5] 陈国建,王 鑫,任晓慧,等. 品管圈在降低体检客户不满意度中的应用[J]. 现代医院管理, 2018,16(2):50-54.DOI:10.3969/j.issn.1672-4232.2018.02.015.
- [6] 王桂梅,周 群,秦 华,等. 应用PDCA循环管理持续改进医疗服务质量[J]. 现代医院, 2015,15(2):92-94;97.DOI:10.3969/j.issn.1671-332X.2015.02.03.

[本文编辑:江 霞]