

PDCA 循环管理在提升出院患者 护理服务满意度中的应用

刘红梅

(江苏省海安县人民医院 传染科, 江苏 海安, 226600)

摘要:目的 探讨 PDCA 循环管理在改善出院患者护理服务满意度中的应用效果。方法 运用柏拉图分析法对 2014 年第 1 季度出院患者护理服务满意度调查结果进行分析,找出优先解决的关键问题,运用 PDCA 循环法针对关键问题制定整改措施并实施,于 2014 年第 4 季度予以效果评价。结果 实施 PDCA 循环管理干预后,出院患者护理服务满意度评价方面,入院接待、主管护士工作能力、护士技术和能力、健康指导、服务主动性和及时性、病房管理和总评分均较干预前显著上升($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$)。结论 应用 PDCA 循环管理出院患者护理服务质量,有利于促进护理服务质量持续提升。

关键词: PDCA 循环; 柏拉图分析法; 患者满意度; 护理服务

中图分类号: R 47 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2016)07-041-03 DOI: 10.11997/j.nitcwm.201607014

Application of PDCA management in improvement of patient satisfaction to nursing service

LIU Hongmei

(Department of Infectious Disease, Haian County People's Hospital, Haian, Jiangsu, 226600)

ABSTRACT: **Objective** To investigate the effect of PDCA management in improvement of patient satisfaction to nursing service. **Methods** To analyze the patient satisfaction in the first quarter of 2014 and to find out the key issues of priority by using Pareto chart. The PDCA management was used to solve the key issues and the reform measures were carried out. The effect of implementation was evaluated in the fourth quarter of 2014. **Results** According to the evaluation results, there was a significant increase in service of admission, work ability of nurse-in-charge, nursing quality, health education, initiative and timeliness of service, ward management and overall satisfaction in the fourth quarter of 2014. **Conclusion** It is advantaged to improve the quality of nursing service by applying PDCA management tool.

KEY WORDS: PDCA cycle; Pareto chart; patient satisfaction; nursing service

患者护理服务满意度是体现护理人员护理理论知识、技术水平、工作态度和护理效果的总和^[1],是评价护理服务质量的重要方法,也是医院等级评审的重要指标之一。近年来,绝大部分医院在医疗服务过程中,都非常注重患者在就医过程中对医院的感受和意见,患者护理服务满意度已作为患者护理服务质量考评的准则^[2]。PDCA循环管理方法是在全面质量管理的基础上,强调持续、循环,注重过程管理、环节控制的一种质量管理方法,已广泛应用于护理质量管理过程中^[3-4]。海安县人民医院从 2014 年 3 月开始运用 PDCA 循环管理方法结合科学的质量管理工具

对出院患者的护理服务满意度进行持续改进,取得良好的效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

海安县人民医院感染病科设有 3 个病区,开放床位 165 张,年平均收治患者约 2 300 人次。2014 年始,医院管理部分改变了原有的通过“出院患者随访组”电话回访来调查出院患者满意度的形式,改为由各个职能部门独立进行满意度调查,再由医院“出院患者随访组”对各职能科室的电话回访护理质量进行不定期抽查和考核。2014

年 1 月,感染病科护理分部对出院患者的护理服务满意度进行调查,调查表包括入院接待、主管护士工作能力、护士技术和能力、健康指导、服务主动性和及时性、病房管理 6 个栏目,分值 0 ~ 100 分。结果显示,入院接待($r = 0.970, P < 0.01$)、主管护士工作能力($r = 0.974, P < 0.01$)、护士技术和能力($r = 0.978, P < 0.01$)、健康指导($r = 0.913, P < 0.01$)、服务主动性和及时性($r = 0.974, P < 0.01$)、病房管理($r = 0.959, P < 0.01$)和总体满意度呈正相关。

1.2 方法

按照 PDCA 循环管理模式,即计划、实施、检查、处理 4 个阶段并结合柏拉图进行分析。

1.2.1 计划阶段: 根据对 2014 年 1 月至 3 月的出院患者护理服务满意度的统计发现,6 个条目及总体满意度为 89.9% ~ 93.7%,影响满意度的因素可能包括:①工作:护理工作繁忙、工作量大、护理人员编制不足;②护士:服务意识缺乏、专业知识缺乏、素质参差不齐;③机制:护理服务流程不完善、护理教学管理不规范;④培训:培训不足、培训缺乏针对性;⑤设施:部分设施陈旧、设施的维修保养不到位;⑥环境:诊疗环境差、相关人员管理不到位。通过对受访者提出的问题进行梳理,并应用柏拉图进行根本原因分析后发现,病房管理及服务的主动性及及时性的问题占 80.4%,见图 1。

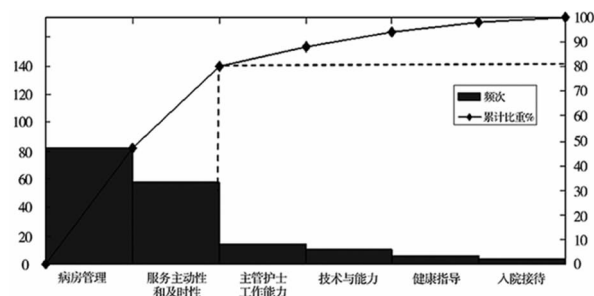


图 1 出院患者护理服务满意度柏拉图分析

1.2.2 实施阶段: ①按照制定的改进对策,护理部加大与后勤设备管理科关于医疗、服务设施的维护保养方面的沟通,完善常用仪器设备的使用管理制度,通过五常法管理,明确责任人;护理员由社会化服务管理办公室进行管理,护理部将患者提出的护理员管理方面的问题反馈给社会化服务管理办公室,督促其加强对护理员的培训及管理。②优化医院服务流程:从 2014 年 4 月开始,护理部组织科护士长制定并完善各临床科室的健康教育及各种检查指引,并按照标准操作程序

(SOP)的格式进行规范,最后由护理部统一印刷后发放给各科室,供患者随时查阅;根据患者提出的问题进行全院范围内的整改,如患者提出的胃肠镜检查带药的问题,护理部协调了医务科、药剂科、信息中心、物流中心等相关职能科室对胃肠镜检查用药流程进行整合,由药剂科统一发放、配送胃肠镜检查药品,减少中间流程,保障患者用药安全。③全面应用移动护理信息系统,继续深入实施床边护理工作制:医院配备了床边移动护理信息工作站和平板电脑,护理部配合医院移动护理信息系统的开展,坚持每周召开项目开展沟通例会,沟通、讨论、解决系统建设问题,根据床边护理工作实际操作要求,在试点病区的紧密配合下,对全院护理记录表格进行修改与调整,制定全院通用版护理入院评估、护理记录单、体温单、护理风险评估单、健康教育单等护理表格,拟定全部护理表格填写内容选项,制定体温监测提醒规则、护理交班报告内容提取规则等护理提醒规则,在移动护理系统设计软件条件的许可下,最大程度地满足临床护士实施床边护理记录操作的需要;组织对全院护长、护理骨干进行移动护理系统应用方法介绍与培训;在实施过程中,护理文书质量管理小组保持与全院各病区 and 系统工程师的密切联系,随时指导病区护士正确使用移动系统,及时将病区反映的使用问题向工程师反馈解决,同时对全院移动护理系统运行进行全面检查、督导和持续质量改进。④加强护士礼仪培训及教学管理:加强护士礼仪培训、考核,并由礼仪质量检查组进行全院礼仪的检查与监督;开展院内临床带教师资培训与考核,实施带教老师持证上岗,并由教学质量检查组进行检查督导。⑤满意度后三名约谈并与科室绩效挂钩:每月对满意度后三名的病区护士长进行约谈,限期整改及持续质量改进,同时将每月的满意度调查结果与病区的护理绩效相挂钩,实现“优劳优得”,提高工作积极性。

1.2.3 检查阶段: 护理部组织护理文书、健康教育、护理礼仪、优质护理、护理教学、基础护理等质量管理小组制定并完善全院统一的评分标准,分别针对移动护理信息系统、健康教育实施、护理礼仪、床边工作制、护理教学、五常法等进行检查督导。

1.2.4 处理阶段: 外聘第三方专业医疗评估咨询机构的护理满意度调查是基于患者体验的客观的护理服务质量评价方法^[5],是从患者的视角出

发的回顾性评价方法,它可以比较客观、真实的反映患者对医院护理服务的评价高低,目前,国内各大医院逐步开展第三方患者满意度调查。此外《三级综合医院评审标准实施细则(2011 版)》中也明确规定了应重视特殊部门包括重症监护、新生儿监护、急诊、手术室、消毒供应中心等特殊部门及门诊患者的满意度评价,因此在下一个PDCA循环中将医院随访组与第三方满意度调查结果进

行比较分析,加强特殊部门及门诊患者的满意度管理。

2 结 果

经过 8 个月的持续质量改进,至 2014 年 12 月,出院患者护理服务满意度调查中,总体满意度及 6 个条目均较实施 PDCA 管理前显著提高 ($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$),见表 1。

表 1 实施 PDCA 管理前后各项指标的比较 ($\bar{x} \pm s$)

项目	总体	入院接待	主管护士工作能力	护士技术和能力	健康指导	服务主动性和及时性	病房管理
实施前	92.5 ± 1.68	93.3 ± 1.47	92.4 ± 1.61	92.3 ± 1.49	93.2 ± 1.45	93.2 ± 1.35	91.3 ± 1.29
实施后	95.6 ± 1.81 *	95.7 ± 1.55 *	95.5 ± 1.52 *	95.4 ± 1.46 *	96.6 ± 1.54 *	95.8 ± 1.39 *	95.8 ± 1.32 **

与实施前比较, * $P < 0.05$, * * $P < 0.01$

3 讨 论

出院患者护理服务满意度调查可以改进服务质量,是作为医院内部管理的一种有效手段^[6]。因此如何调动护理人员工作积极性,让患者对护理服务感到满意,从而形成一种长效的管理与激励机制,是长期以来困扰医院管理者的一个难题。PDCA 循环作为护理质量管理持续改进的科学方法,操作便捷,节省人力、时间,将 PDCA 运用于患者满意度的管理全过程中,通过对出院患者及家属提出的问题进行梳理、分析及反馈,利于护理管理者及时抓住护理管理中存在的问题,以此获取有价值的信息并作为循证资料,便于指导护理实践工作,可以达到提高护理服务质量的目的。出院患者满意度调查及统计分析,是一项费时、费力且数据庞大的工作^[7],柏拉图分析法作为有效的管理工具,能迅速有效地从影响出院患者护理服务满意度的诸多因素中找到关键的影响因素,从而迅速找准问题着手点,避免工作中没有重点或抓错重点。本组研究中,首先运用柏拉图分析对 2014 年第 1 季度出院患者护理服务满意度调查结果进行分析,根据“二八原则”发现,影响总体满意度的 6 个组成条目中,患者提出的病房管理问题占 47.1%,护士服务的主动性和及时性问题占 33.3%,总和为 80.4%,提示这两个组成要素是影响总体护理服务满意度的关键因素。PDCA 循环实施过程中着重针对上述两点,从后勤设备、服务流程、移动信息系统、服务意识、考核绩效等方面开展针对性措施,并持续质量改进。结果显示,实施 PDCA 循环管理后护理服务

满意度评分显著提高。熊真真等^[8]也报道了 PDCA 结合项目管理能有效改善护士泌尿专科操作技术和核心能力。

综上所述,PDCA 循环管理实现了由终末质量控制向环节质量控制的转变,将结果控制转变成过程控制,使得护理活动达到标准化、流程化、科学化、细致化,从而提高工作效率,提升了护理服务质量,提高了患者及家属的满意度。

参考文献

[1] 陈长英,田丽,曹小琴,等. 护理质量持续改进的国内外实践与研究进展[J]. 中国护理管理, 2012, 12(1): 14 - 16.

[2] Seeber R. "The Kind Peace of Mind Culture" Improves Patient Satisfaction[J]. Rehabil Nurs, 2012, 37(6): 286 - 291.

[3] 柴剑丽,吴春燕,王文娟,等. 糖尿病肾病患者血液透析中低血糖管理的持续质量改进[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(2): 170 - 174.

[4] 陈立芳,陈苏. PDCA 循环用于电子护理病历质量控制效果研究[J]. 护士进修杂志, 2014, 29(18): 1646 - 1648.

[5] 赵菁,赵树娟. 综合护理服务质量评价体系的建立与应用研究[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(3): 284 - 286.

[6] 滕志香,张爱莲,兰迎春. 个人因素对门诊患者满意度影响及影响途径的探讨[J]. 中国卫生统计, 2011, 28(3): 283 - 285.

[7] 邵星,江智霞,王汇平,等. 质量管理工具在患者满意度调查结果分析中的运用[J]. 护士进修杂志, 2015, 30(7): 593 - 595.

[8] 熊真真,袁丽,叶子激,等. PDCA 循环结合项目管理法在内分泌科持续护理质量改进中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20(15): 1858 - 1860.