

科室管理中等级医院评审标准联合 PDCA 循环的应用对降低患者投诉率的作用

单 贤

新疆阿克苏地区第一人民医院产房, 新疆 阿克苏 843000

摘要:文章通过对某医院在改革前后,通过联合 PDCA 循环法的应用进行分析,对比了在应运前后该医院患者的投诉率情况,最终通过分析得出在运用前后对于医院安全管理及患者投诉率的有效作用。

关键词: PDCA 循环法; 患者投诉率

在目前社会的发展下,人们越来越注重健康意识,科室质量安全管理也成为医院的重点关注问题。在医患问题日益增加的今天,如何处理好两者间的关系,提高科室管理质量,成为备受关注的话题。其中 PDCA 循环法在科室管理中常被使用,本文通过案例分析 PDCA 循环法在其中产生的作用,以供参考。

1 资料与方法

1.1 临床资料

本次调查的对象为二甲综合性医院,统计后得出,本院共有科室 40 个,床位 350 张,相关医护人员 700 名。本次通过对二甲医院改革前后时间点进行分析,7-9 月为改革前,10-12 月为改革后⁰。

1.2 方法

在改革前按照正常的等级医院参与评审,根据颁布的相关文件进行实施。之后通过与 PDCA 循环法结合实施科室质量安全管理,具体内容如下:

(1) P (Plan): 通过相关文件规定,从管理体系、活动和培训三个方面进行实施,由各个科室相关负责人成立安全管理小组,通过分析改革前的相关资料,有针对性的制定安全管理计划,从中得出以下问题:第一,没有将安全管理的各项工作进行细节化的安排;第二,相关工作人员自身不够重视;第三,在安全管理的过程中没有进行有效的监督,使得工作不到位。

(2) D (Do): 首先,要加强此方面意识,通过邀请相关专家来对医院全体人员进行相关知识的培训讲座,并深入了解 PDCA 相关知识,提高医院人员的整体意识。其次,对医院的质量管理标准要更加系统化,对制定的实施计划不能以偏概全,要结合自身医院的实际情况进行相关方案的制定,明确体系组织框架,将其中具体细节进行全员共有,使每位医护人员明确制定的目标,每月按照制定的相关制度进行质量安全考核⁰。最后,不要走形式,切实将质量安全管理落实到位。通过对相关内容进行宣传,树立安全为首要目标的信念,烘托安全管理文化氛围,通过对工作的落实,然后由相关领导小组进行不定期的暗访调查,根据亲身体会来考核对安全质量管理的落实情况,其中不符合标准的要严格提出批评,并及时进行整改,最终将 PDCA 管理进行落实。

(3) C (Check): 院级相关监督小组,切实根据相关规章制度进行定期考核,对科室质量安全管理的落实进行评价。

(4) A (Action): 在院级领导小组进行考核的过程中,要及时的对不足之处进行反馈,并相互讨论给出相关建议,通过将讨论出的建议方案及时反馈给相关科室,并督促科室负责人及时按照建议进行改正。并且在考核中要将考核过程中的表现及整改情况一并纳入考核标准,与各个科室最终的评价进行关联,最终根据此进行参考,实施相应的奖惩,以保证质量安全的持续性。

1.3 观察指标

通过对比各科室在改革前后的安全管理考核评分,按照制定的相关标准,以百分制的规则,分数越高,表示质量越好,并在改革前后各抽取五十名患者进行调查,分析患者的投诉率情况⁰。通过相关的统计学工具,以相关统计单位对投

诉率进行统计,分析在改革前后投诉率的差异比,来最终比较 PDCA 在质量安全中的作用。

2 结果

通过统计计算分析得出,在实施 PDCA 循环管理后,医院在接待患者期间所发生的投诉率有明显的下降,在改革前的三十多例减少到目前的十例左右,下降了百分之五十多的投诉率。由于医护人员不足或者其他原因引起的投诉情况得到了较好的改善。

3 讨论

随着社会的发展,人们在生活上也越来越重视自身的身体情况,尤其体现在医疗保障方面。在目前环境下,医疗相关市场逐渐扩大的同时,公立医院受到的挑战越来越大,那么如何提升公立医院高质量的医疗水平成为目前情形下的重点。医院各科室的安全管理直接关乎整个医院的安全质量,其中科室的主任及护士长属于第一责任人,但受到多方面影响,目前科室的相关负责人对医院安全管理相关问题认识不够全面,并且没有接受过相关知识的系统的培训,导致各科室成为了医院安全管理的薄弱环节,对等级的评审增大了难度。

通过本次研究后分析得出,在医院各科室进行改革后的安全管理质量评分高于改革前,改革后调查的五十名患者的评价投诉率也低于改革之前,因此证明,在科室管理中将医院等级评审与 PDCA 结合可以提升科室管理质量,而且在降低患者投诉率中有很大作用。PDCA 循环法通过对质量的全面管控,通过四个阶段,Plan、Do、Check、Action 以此进行实施从而实现全面的质量管理。在医院等级评审中联合 PDCA 法,首先要制定相关方案,根据医院现存问题,结合相关经验来进行方案的制定⁰。在方案实施过程中,要从根本上考虑问题,严格按照规定提升质量安全意识及对实施方案的完全落实,通过定期的考核实现安全管理的有效进行,从而有效提升医院整体实力,最终达到降低患者投诉情况的发生。

4 结束语

通过上述分析得出,在医院等级评审中联合 PDCA 循环法可以有效提升医院安全管理水平,从而降低患者的投诉情况。

参考文献

- [1] 伦兰娣. PDCA 循环模式在降低神经外科 MDRO 感染发生率及提高管理质量中的作用[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2017, 038(017): 2078-2079.
- [2] 兰鸿, 陈鸿梅. 基于等级医院评审标准规范管理科室备用药品的实践%The practice of standardizing the management of standby drugs based on the hospital accreditation standards[J]. 中国医药导报, 2017, 014(016): 150-153.
- [3] 朱庆芳, 李卫卫, 宫友慧, 等. PDCA 循环管理在降低康复科住院患者跌倒发生率中的应用[J]. 当代护士(下旬刊), 2018, 25(05): 188-190.
- [4] 朱庆芳, 李卫卫, 宫友慧, 等. PDCA 循环管理在降低康复科住院患者跌倒发生率中的应用[J]. 当代护士(专科版), 2018, 025(005): 184-186.