

PDCA 在缩短消化内科住院患者平均等待时间中的应用

金芳旭 黄平^{通讯作者}

深圳大学总医院 消化内科 广东深圳 518000

摘要：目的：探讨 PDCA 在缩短消化内科住院患者平均等待时间中的应用研究。方法：自 2021 年 3 月至 6 月在我院消化内科成立 PDCA 小组，对本科室患者住院管理施行 PDCA 方案，即计划—执行—检查—处理。比较 PDCA 管理成立前后预约住院患者平均等待时间、预约时间、投诉事件数、医护人员及患者满意度等方面的效果；结果：与 PDCA 方案实施前相比较，实施后患者数量明显增多，住院平均等待时间明显缩短 ($X^2=6.29$, $P<0.05$)，核实存在的投诉事件数量大幅度减少 ($X^2=6.65$, $P<0.05$)，医护人员及患者的满意度百分比显著升高 ($X^2=2.33$, $P<0.05$)，结论：本次在消化内科开展 PDCA 方案管理，成效显著，不仅大大缩短患者平均预约和平均等待时间学管理，而且减少患者医院的投诉事件，提升了医患双方的满意度，在医院对患者的优质服务建设具有里程碑意义，非常值得推广。

关键词：PDCA；消化内科；住院管理；住院等待时间；满意度；应用研究

前言

随着社会医学模式逐渐转换为“生物-心理-社会”模式，全球对心身疾病的认知逐渐加深。消化系统是情绪的反应板，消化系统心身疾病种类繁多，发病率居内科心身疾病首位。国际研究显示^[1]，2020 年全球有 1765 万消化系统疾病患者，其中约 68.96% 的患者属于消化内科疾病；消化内科疾病是当前全球居民健康相关生活质量的常见高发病率疾病之一，国相关研究显示^[2]，中国在消化道系统患者位列第二，其中消化内科病例数排第一位。根据 2020 年 6 月发布的全国消化系统疾病统计数据显示，我国消化内科疾病中炎症性疾病、出血性疾病、梗阻性疾病等高发，住院治疗是消化道内科疾病的最主要手段及方式^[4]，但医院有限的床位数无法满足日益增长的病患人数，所以许多医院现在均采取多种方式预约诊疗，其中预约住院作为预约诊疗的一种延伸，我院于 2020 年 9 月启用预约住院流程，由于预约流程不成熟不规范，导致运行过程中出现了等待住院时间长、满意度不高、投诉事件较多等情况。鉴于此情况，2021 年 3-6 月我院消化内科成立 PDCA 小组对住院情况进行管理，成效显著，现报道如下：

1 资料与方法

1.1 成立 PDCA 小组和确定主题

2021 年 2 月我院消化内科 5 名医护人员联合医保办主任、医务科科长、信息科科长共 8 名成员组成 PDCA 小组，其中学历组成：研究生 3 名，本科 5 名。选定经验丰富的护士为组长，主要职责为管理护理质量、考核护理人员、处理投诉事件等，护理人员主要职责包括：咨询、分诊、管理候诊秩序、入院前准备等。具有监督指导作用的科主任为辅导员。召开小组会，最终将“缩短消化内科预约住院患者平均等待时间”确定为本次实验目的。

1.2 现状资料

小组收集 2021 年 1 月 1 日至 3 月 31 日 88 例预约住院患者资料信息，最长等待时间为 22 天，最短等待时间为 10 天，平均等待时间为 16d。其中男 48 例，女 40 例，平均年龄，(47.6 ± 14.8) 岁，其中胃疾病患者 43 例，肠道疾病患者 26 例，

食管疾病患者 15 例，其他疾病 4 例。

1.3 解析问题

1.3.1 疾病自身方面：从疾病本身就导致住院时间比较长，主要有以下三点：①消化内科疾病患者较多；②消化内科病情复杂；③患者病情变化较大；工作的流程比较复杂，导致医护劳动力的重复。

1.3.2 患者方面：①对疾病知识不了解；②住院流程不清楚；③认为到三甲医院医疗条件好。

1.3.3 医护人员方面：①对医保政策、预约住院流程不熟悉；②预约住院培训不到位，覆盖面积不广；③关注患者主要是住院患者，对预约住院患者关注不够；④没有专人管理，未能及时通知预约患者办理入院。

1.4 对策

1.4.1 加大培训宣传力度：①邀请医保工作人员到科室培训讲解，由医护对患者讲解；②每周定期在消化内科对患者进行宣讲；③制作宣传栏，室外 LED 医保知识宣传。

1.4.2 信息化预约住院流程：①根据临床反馈，对预约住院流程进行优化改进；②信息科对全员进行培训；③门诊入院时，详细告知患者流程。

1.4.3 专人收治①设置专人收治管理预约住院患者；②加强护士与医生沟通，及时统计出入院和可收治人数，通知预约入院；③对等待人员进行心理支持，和安慰，告知有病情变化要及时就医。

1.5 评价方法

比较实施前后预约住院患者平均预约、等待时间、投诉事件数变化及满意度调查。

1.6 统计学方法

所有数据均采用 SPSS22.0 统计软件进行均数、频数等统计描述，两组或多组率的比较采用完全随机设计资料的 χ^2 检验，不符合参数检验的两样本组间比较采用非参数检验 Mann-Whitney U 检验；检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 实施前后预约等候时间比较情况(表 1)。

表 1 实施前后预约等候时间比较统计表 ($\bar{X} \pm S$)

时间	预约时间 (天)	等候时间 (天)
实施前	10.54±3.65	16.35±5.12
实施后	4.78±1.87	10.25±1.36
统计量	4.38	6.29
p 值	0.00084	0.0001

2.2 实施前后投诉事件、满意度比较情况(表 2)

表 2 实施前后投诉事件、满意度比较统计表

时间	投诉事件数量 (件)	满意度
实施前	33±5	85.32±5.12
实施后	11±4	94.64±2.36
统计量	6.65	2.33
p 值	0.0001	0.00056

3 讨论

消化内科疾病自身是导致住院等待时间长产生的一个重要因素,对于消化内科疾病预约住院的患者等待时间长是普遍存在的,而患者、医生、护士的角色认识不足和医护人员未引起重视也是重要原因之一。实施 PDCA 管理是改善住院入住率不高重要的管理方式。近几年,国内在肿瘤等其他科室已开始试用 PDCA 管理方式改善预约住院比较紧张的状况,提高患者预约住院就医的满意度。

本研究结果证明,采用 PDCA 在消化内科预约住院患者管理应用效果显著,PDCA 实施后预约住院时间和等待时间明显较实施前缩短;在投诉事件数量上较实施前大幅度减少;实施后满意度较实施前升高。综上所述,PDCA 管理在对消化内科预约住院患者应用效果明显,能缩短患者等待时间,有效降低了投诉事件,提升了满意度。在患者就医保障和医院服务质量建设上意义重大,可以推广应用。

参考文献

- [1] 姚宏昌. 重视消化系统心身疾病的研究[J]. 中华消化杂志, 2017, 21(3):133-134.
 - [2] 谢稚鹃, 郑敏婕, 史欣欣等. 2016 年度某三级甲等综合医院精神科会诊的心内科住院患者资料分析[J]. 中华精神科杂志, 2018, 51(3):163-168.
 - [3] 云辉. PDVA 循环在门诊医疗质量管理中的应用[J]. 解放军医院管理杂志, 2016, 23(1):1.
 - [4] 张荣兰, 李昱, 付艳萍, 等. 品管圈活动在提高中医专科护理水平中的应用[J]. 当代护士:中旬刊, 2018, 25(9):165-168.
 - [5] 张艳萍, 杨清珊. 试论 PDCA 循环在提高医院门诊患者满意度中的作用. 新疆医学, 2014, 12(2):107-109.
- 作者简介:金芳旭(1988-11),女,汉,广东省深圳市人,本科,主管护师,研究方向:临床护理.