

“PDCA”管理法在提高早产儿出院后门诊随访率的应用

杨丽薛梅^{通讯作者}

(泰州市人民医院 江苏 泰州 225300)

【摘要】目的: 通过PDCA持续质量活动,提高早产儿出院后门诊随访率,尽早发现问题进行干预,改善预后。**方法:** 按照“Plan, Do, Check, Action”(PDCA)的管理方法分步进行各项活动,持续改进,应用图表分析,发现原因并制定相关措施进行实施,比较活动前后早产儿随访率。**结论:** 通过活动前后早产儿出院后随访率的比较,“PDCA”管理法在提高早产儿出院后随访率中的应用是有效的。

【关键词】 PDCA; 早产儿; 出院后随访率

“PDCA”管理法是一种基础的质量管理方法,美国质量管理专家戴明博士(W. Edwards Deming)依据美国质量管理专家休哈特博士提出的理论推出的质量管理方法,并进行推广、普及。该方法能有效提高质量管理的基础方法,现普遍应用于临床管理工作。随着产、儿科技术的发展及密切合作,更多的早产婴儿得以存活。早产儿的预后关系着社会人口平均质量水平,关系着家庭和社会负担。早产儿存活出院只是院内治疗的结束,也是院外随访、早期干预的开始。早产儿出院后正规的随访能及早发现生长发育的异常及早产儿晚期并发症,并进行干预,提高其生存质量。因此早产儿出院后随访非常重要。我科2019年1~12月开展以“提高早产儿出院后随访率”的质量管理活动,效果明显。现对本次活动总结如下:

1 计划 (Plan)

1.1 分析现状找出问题。统计2018年6-12月出院早产儿随访情况,应活动统计所需,随访时间暂定6个月,出院后随访率(规则随访6个月早产儿数/出院早产儿数的百分数)为39.28%。为了分析失随访原因、找出问题,对未规则随访早产儿家长进行电话回访,了解并记录未规则随访原因,应用统计图表及鱼骨图对不同原因进行归类统计(表1)。

未规则随访原因分析(表1)

相关因素	人数	百分比(%)	累计百分比(%)
宝宝吃喝正常没必要去医院	59	43.1	43.1
挂号、缴费无医保卡不方便	31	22.6	65.7
时间不方便	20	14.6	80.3
宝宝抽血失败	16	11.7	92.0
其它	11	8.0	100.0

1.2 分析原因、制定措施。通过调查分析患儿出院后未规则随访原因主要为宝宝表现正常、医院就诊不方便(无医保卡不能自助挂号、缴费)、就诊时间不方便、宝宝抽血失败四项因素占随访原因90%以上。质量管理小组针对以上因素制定针对性计划。

为解决问题研究小组制定三方面的具体措施:

(1) 开展活动,让家长了解随访的必要性,从而提高随访依从性。(2) 增加电话随访次数提醒家长随访日期。(3) 进行出院随访预约。(4) 增加早产儿随访就诊日。(5) 避免抽血失败反复穿刺情况发生。依据此措施制定计划推进表。

2 执行 (Do)

针对以上措施,科室开展一系列活动。

2.1 定期开展住院期间及出院后免费家长课堂、早期干预指导,提高家长早产儿护理能力。出院后除常规医疗、护理电话随访外,对早产儿进行额外随访,了解宝宝出院后情况,进行护理指导,提醒其门诊随访。同时建立早产儿出院随访微信群,进行常规护理、随访信息咨询。

2.2 医师开具出院医嘱时进行出院随访预约;除周二、周四常规早产儿随访日外,周一、周三新生儿随访门诊对部分早产随访儿先进行检查预约及评估;与儿保联动合作,使用妇幼平台共享信息。

2.3 我院为综合性医院,为避免实验室人员对小婴儿抽血失败,与护理部进行沟通,早产儿抽血由新生儿病房护理操作。

2.4 与信息中心沟通,早产宝宝无医保卡、身份证情况下进行手机户口本身份证号挂号,减少窗口排队时间。

活动期间科主任、护士长对各项活动进行督查,并与相关部门进行协调,保障各项措施实行到位。

3 检查 (Check)

活动进行半年后对2019年6-12月出院的早产儿随访情况进行统计,并与活动前数据进行分析比较,出院随访率明显提高,活动有效。(表2、表3)

表2 活动前后柱状图比较

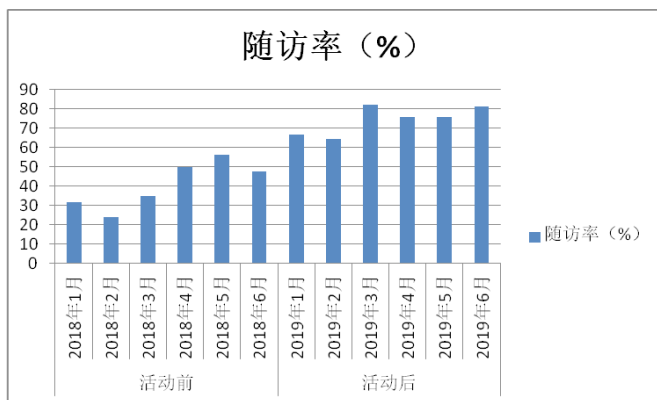
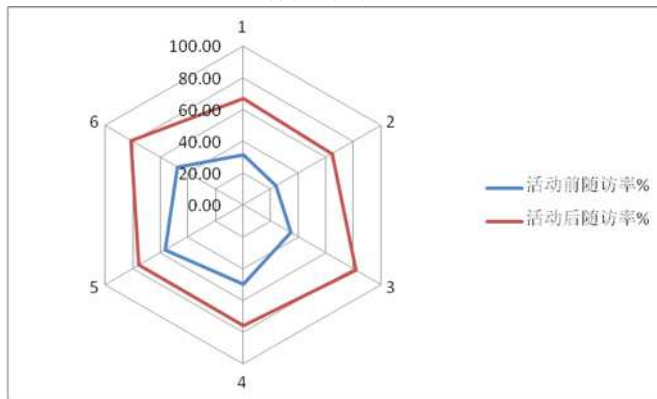


表3 活动前后雷达图比较



4 效果评价处理及持续改进 (Action)

经本次活动早产儿出院后门诊随访率显著提高,故将各项措施标准化,纳入科室常规管理流程。对给足之处进行分析,纳入下一PDCA循环。

5 讨论

早产儿由于其特殊的生理、病理因素及家长对早产儿相关医疗常识的缺乏,出院后可出现生长发育迟缓、过度营养、营养性贫血、视听功能异常、神经系统异常等异常情况,及时发现并进行早期干预可提高其生存质量,改善早产儿远期预后,减轻家庭、社会负担。故早产儿出院后规则随访非常重要。PDCA管理工具在提高早产儿出院后门诊随访率的应用是有效的。活动前后数据比较可见,早产儿出院后随访率明显提高。总结活动过程,主观因素分析原因所得结果容易出现偏差活动,对原因的调查需与家长进行沟通,得出真实原因,便于针对性制定计划。活动首要是针对调查情况制定的合理可行的整改计划,计划的落实与反馈均需都有较为成熟的考核体系,更利于PDCA循环的进行,因此改善效果较为明显。过程管理和持续改善是提高质量管理的有效手段。