

PDCA 循环模式对提高门诊复诊患者预约挂号率的应用效果分析

罗 洁

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：分析 PDCA 循环模式对提高门诊复诊患者预约挂号率的应用效果。**方法：**本次研究将我院感染科门诊接诊的患者作为管理对象，并根据接诊时间建立对照组 (n=20409) 和观察组 (n=16070)，对照组采用常规管理模式，观察组采用 PDCA 循环模式，比较两组复诊预约挂号率、护理满意率，以及 PDCA 循环模式管理前后评分。**结果：**观察组预约挂号率和满意率均优于对照组，组间差异明显 ($P < 0.05$)；应用 PDCA 循环模式管理后，相比于管理前评分均有所提升。**结论：**将 PDCA 管理模式应用于门诊管理中，可提升复诊患者网上预约率，同时可提升患者对门诊护理服务满意程度。

【关键词】PDCA 循环模式；门诊复诊患者；预约挂号率

近年来，随着我国医疗改革，医院愈加重视医疗服务质量，门诊作为医院向患者提供服务的重要窗口，为提升患者对医院认可程度，必须提升门诊护理质量。PDCA 循环模式作为当下医院中常用管理方式，在实际应用中可提升整体护理质量^[1]。基于此，本次研究将我院内网调取的 20409 例 (2019 年 10 月—2019 年 12 月) 和 16070 例 (2020 年 10 月—2020 年 12 月) 患者作为预约挂号率研究对象，具体分析如下。

1 资料及方法

1.1 一般资料

本次研究将我院门诊内网调取的 2019 年 10 月至 2019 年 12 月网上预约 20409 例患者纳入对照组，并将 2020 年 10 月至 2020 年 12 月完善预约挂号的 16070 例患者纳入观察组，对照组 男 10354 例，女 10055 例，年龄 19—76 岁，平均年龄 (48.3±3.4) 岁，复诊患者：4063 例 (22.91%)；观察组：男 8975 例，女 7095 例，年龄 18—77 岁，平均年龄 (48.5±3.1) 岁，复诊患者：5084 例 (37.26%)。

1.2 方法

对照组：实施常规管理方式，按照传统流程提供门诊服务。

观察组：实施 PDCA 循环模式：(1) 成立 PDCA 循环责任小组：安排有工作经验门诊护士 9 名组成，护理人员学历要求为大专及以上学历，且具有良好沟通能力、应急处理能力，并对小组成员工作质量进行不定期考评，并分析开展护理工作中存在的问题，确定原因，并提出整改措施。(2) 计划 (plan, P)：对患者预约复诊挂号情况就行分析，统计预约挂号情况，分析检查失约原因，并将其作为科室护理管理重点和质量改善项目，组间质量持续改进小组，加强对相关知识宣传，组织定期进行科室培训，并对失约主要原因进行分析。(3) 执行 (do, D)：①根据专家出诊情况和患者就诊数量，对预约号进行动态调整，满足高峰时段患者预约需求；②与检验放射科室医生进行协商，适当增加工作量；③提前发送短信进行预约信息提醒，并实施分时段候检；做好对现场秩序管理，实施门诊患者优先就诊制度，减少预约资源浪费；④对检查单进行规范，缩短预约时间。加强对门诊现场管理，维持现场号和预约号平衡，要求患者根据序号依次排队，坚持透明叫号，开通急诊、危重患者、90 岁以上老人以及残疾人等特殊群体预约绿色通道；⑤对患者进行一对一预约指导，加强患者对预约挂号的掌握率。(4) 检查 (check, C)：安排专人统计门诊工作情况，并对复诊挂号率和预约时间进行统计，将相关信息反馈大持续质量改进小组，总结分析存在问题，并提出整改措施。(5) 处理 (action, A)：对门诊预约流程进行检查，确保护理人员严格执行相应措施。并将遗留问题转入下一个 PDCA 循环。

1.3 观察指标

观察并统计两组复诊预约挂号率、患者满意程度。

比较 PDCA 循环模式管理前后评分，评分越高管理方式应用价值越高。

1.4 统计学方法

采用 SPSS22.0 统计分析，计量资料、计数资料分别采用 t 和 χ^2 检验法， $P < 0.05$ 表明差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组复诊预约挂号率、护理满意率比较

观察组各项指标均明显优于对照组，组间差异显著 ($P < 0.05$)，详见表 1。

表 1 两组患者护理管理效果比较 (n, %)

组别	例数	复诊预约挂号率	患者满意程度 (率)
观察组	20409	5084 (37.26%) *	20297 (99.45%) *
对照组	16070	4063 (22.91%)	15641 (97.33%)

注：与对照组相比，* $P < 0.05$ 。

2.2 PDCA 循环模式管理前后评分比较

管理后患者各项指标评分均有所提升，详见表 2。

表 2 PDCA 循环模式管理前后评分比较 (分)

项目	管理前		管理后		活动成长
	总分	平均	总分	平均	
团队精神	59	7.3	83	9.6	2.3
沟通技巧	59	7.3	72	8.5	1.2
责任与荣誉	60	7.4	79	9.5	2.1
工作精神	60	7.4	73	8.9	1.5
QCC 手法运用	45	5.3	58	6.8	1.5
脑力开发	46	5.5	58	6.8	1.3

注：由圈员 9 人评分，每项每人最高 10 分，最低 1 分，总分为 90 分

3 讨论

PDCA 循环模式，即计划 (Plan)、执行 (Do)、检查 (Check)、处理 (Act)，是管理中常用模式，也是管理方面研究的重点。在管理中，计划阶段重点是对存在的问题进行分析，执行阶段重点是解决存在的多方面问题，检查阶段主要进行检验评价护理管理方式，处理阶段重点在于对管理结果进行分析和反思，并提出相应整改已经，同时将整改后管理方式应用于下一轮 PDCA 循环管理工作中^[2]。

本次对门诊中使用 PDCA 管理模式研究结果显示，观察组各项相关指标均优于对照组，组间差异显著 ($P < 0.05$)。而实施 PDCA 管理模式后，门诊管理质量评分明显提升。本次研究结果表明，相比于以往采用的常规门诊管理模式，将 PDCA 循环模式应用于门诊复诊中，可提升复诊预约挂号率，利于缩短预约挂号到接收治疗时间，帮助患者快速得到治疗，同时可提升患者对网络预约挂号满意程度，促使患者更加认可门诊门诊服务，该模式在门诊中能够具有更高应用价值，对建立和谐医患关系和提升医院服务质量具有重要促进作用。(总结性话语可以再详细一点)

综上所述，将 PDCA 管理模式应用于门诊管理中，利于提升门诊管理和服务水平，相较于以往管理方式，患者对 PDCA 管理模式认可度更好。

参考文献：

- [1] 章俊梅.PDCA 循环模式在提高门诊复诊患者预约挂号率中的应用效果分析[J]. 中国社区医师, 2020,36(20):184.
- [2] 张乐. 品管圈活动在提升出院患者复诊预约率中的应用[J]. 当代护士 (下旬刊), 2019,26(12):164-166.