

品管圈在提升健康管理中心体检报告时效中的应用

张庆庆 曾星星 王乐乐 范宇丹

(清华大学附属北京清华长庚医院,清华大学临床医学院 北京市 102218)

摘要:目的:探讨品管圈在提升健康管理中心体检报告时效中的应用。方法:选取实施品管圈前即2019年1月至3月接受体检的1000例顾客为对照组,选取实施品管圈活动后,2021年1月至3月接受体检的1000例顾客为观察组,两组体检顾客各项基本资料比较,差异均无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。对照组为之前常规出报告流程,观察组在其基础上加入QCC改善方法,对比应用效果。结果:分别对比两组团队、个人体检报告完成时长,对照组团队报告完成时长为11.8个工作日,个人报告完成时长为9.8个工作日,观察组团队报告完成时长为5.8个工作日,个人报告完成时长为5.4个工作日,差异较为明显,对比有统计学意义($P < 0.05$)。结论:品管圈活动在提升健康管理中心体检报告时效的应用效果显著,值得推广。

关键词:品管圈 提升 健康体检 报告时效

品管圈全称为品质管理圈(quality control circle,QCC)是由相同、相近或互补性质工作场所的人们自动自发组成数人一圈的活动团队,通过全体合作、集思广益,按照一定的活动程序,运用科学的统计工具及品管手法,来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题的活动,该种模式强调分工合作,通过不断地改善工作思路,以提高护理工作质量及质量^[1-2]。健康体检作为预防慢性病,防治亚健康的第一道关卡,其重要性不言而喻。目前,自觉来做健康体检的群体自我保健意识增强^[3],对体检中心各方面的要求也比较高,健康管理中心完成体检报告的质量和效率直接影响到受检者体验感受和满意度。体检报告完成时间,也是我院健康管理中心至关重要的医疗品质指标。本文探讨品管圈在提升健康体检报告时效应用成效加以对比分析,详细如下:

1 资料与方法

1.1 单位简介 本单位为清华大学附属医院北京清华长庚医院健康管理中心,常规业务分为个人体检、团队体检。常规出报告时程自转档、汇总、总检、打印装订平均10个工作日。

1.2 临床资料

选取实施品管圈前即2019年1月1日至3月31日体检顾客1000人为对照组,其中个人体检500人,团队体检500人。同样选取实施QCC活动后即2021年1月1日至3月31日体检顾客1000人为观察组,两组体检者各项基本资料比较,差异均无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.3 方法

1.3.1 成立品管圈小组

健康管理中心已于2016年6月成立了品管圈小组,确定圈名为“践康圈”,本次为“践康圈”的第三次品管圈活动。

1.3.2 主题选定 通过头脑风暴对科室护理工作现状予以分析,依据可行性、迫切性、圈能力、上级政策进行评分,结果该选题总分最高,故最终确定“提升健康管理中心体检报告时效”为本次活动的主题。

1.3.3 选题理由 健康体检报告是体检最重要的环节之一,是健康体检机构反映体检质量的最直接产品,产品的发放时效是健康体检流程中的至关重要的环节^[4]。《健康体检管理暂行规定》要求“医疗机构应当加强健康体检中的信息管理,确保信息的真实、准确和完整”。完善的健康管理系统、一站式的自助化健康体检系统^[5-7],在减少医疗人力浪费的前提下,提高报告时效,达到双赢的目的。

1.3.4 现况把握 体检报告完成时间现况,系统随机抽样导出2019年-2020年1月至3月份1000人次(包括个人500人、团队500人)的体检报告时效统计表,依照既定规则个人/团队顾客体检报告时效为10/15个工作日。个人/团队体检报告平均9.4/11.8个工作日,报告时效依照个人报告、团体报告两类进行分析。

1.3.5 目标设定

目前无相关文献证据,同附属医院出报告时效各不相同,且依赖于信息系统的支持。故本次改善重点参照品管圈人员的圈能力及品质管理核心小组的期望目标设定(期望缩短2个工作日):个人/团队体检报告下降至7.4/9.8个工作日。

1.3.6 要因分析

针对个人/团队体检报告时效9.4/11.8工作日进行要因分析,得出6项要因,进行真因验证,依照20/80法则,影响体检报告时效主要有以

下4项真因:报告总检时效无管控机制、插报告内容过多,耗费时间;人工录入过多;登记报告时效长四项累计占比84.21%;

1.3.7 对策拟定与实施

品管圈小组成员按照PDCA循环法,对4项真因进行重点整改。遵照二八法则,选择80%以上作为实施对策,共选出5项对策作为改善重点:取消登记表报告进度资讯化、设定报告进度管控机制、促进仪器与系统关联转档、系统转档后,取消纸质版报告、一键列印功能及电子报告查询。

1.3.8 具体对策实施

(1) 设定报告进度管控机制

①、与妇科检查室协商,报告时效缩短至5个工作日:10:00前送检体,尽量保障当天执行,建议检查室扫码带入信息,避免信息错误(检体信息条码生产);

②、构建总检医师团队,明确报告时效及制度

(2) 资讯-健康管理系统相关改善:仪器与体检系统建立关联,自动导入体检系统;电子报告导出,实现一键列印功能。

(3) 取消进度登记表:完善系统登记功能,专人管控、定期查看。

1.4 观察指标 对比两组完成体检报告的时间。

1.5 统计学处理 采用SPSS17.0统计软件进行统计分析,计数资料用频数、百分比表示,计量资料用均值 $\pm$ 标准差($\bar{x} \pm s$)来表示,计量资料用t检验,计数资料应用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 有形成果: 疫情原因,抽取2021年1月-3月的数据进行对比分析,如下表:

表1: 体检报告完成时长(改善后)

分类	人数	平均完成 报告时间	目标时 长	最短时 长	最长时 长
个人体检顾客	500	5.4	7.4	2	7
团队体检顾客	500	5.8	9.8	3	10

个人报告时效目标达成率:166.67%;改善率:42.55%

团体报告时效目标达成率:214.29%;改善率:50.85%

2.2 无形成果 通过本次品管圈活动,圈员在解决问题的能力、责任心、沟通协调、自信心、团队凝聚力、积极性、品管手法、和谐度等方面能力均得到了较大提升。尤其团队精神、工作积极性、执行力等方面,建立了人人参与护理质量管理的良好氛围。

3 讨论 品管圈的管理模式主要强调集中所有医疗人员的智慧,并广泛吸收有益的意见,同时综合展现各个部门以及多个团体之间的协作、互补,从而更好的确保工作能够顺利进行和完成^[8]。健康管理科中引入QCC管理,其意义较为重大,经完善日常工作不断的发展,使受检者获得的服务水平更加优质,使企业自身的竞争力增加,其实用价值较高^[9]。品管圈作为一种高效、科学的管理方式能促进全员参与科室管理,让基层护士也有了体现自身价值的平台,为科室的护理质量持续改进奠定了坚实的基础^[10]。

(下转第54页)

(上接第 42 页)

针对本次提升健康管理中心体检报告时效的品管圈活动,通过各个出报告环节的讨论,从人工问题,系统问题逐条改善,大大提升了出报告效率,为体检顾客节省时间,提高体检顾客满意度。满意度高低与体检质量有关系,但能在较短的时间内取得体检报告,是他们较直观的评价标准。活动开展不仅显著提升出报告效率,提高科室运营效率,同时也提升服务质量和顾客就医体验。而且通过质量持续改进,不断摸索与创新,形成高效、优质、安全的作业流程。本次品管圈活动在提升健康管理中心体检报告时效中效果显著,值得推广借鉴。

参考文献:

[1]刘庭芳,刘勇. 中国医院品管圈操作手册 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2011:1-3.

[2]Feng H, Li G, Xu C, et al. A quality control circle process to improve implementation effect of prevention measures for high risk patients [J]. International Wound Journal, 2017, 14 (6) : 1094.

[3]陈淑艳. 体检护理质量的影响因素与对策分析[J]. 中国卫生标准管理, 2015, 6 (4): 168-169.

[4]涂勤,唐兰,刘诗琪,陈容,余远棚. 全面质量控制理论在健康体检护理质量管理中的应用[J]. 现代医药卫生 2016 年 9 月第 32 卷第

17 卷

[5]孔明军,史敬华,李华伟.试论智能化健康保健体检系统的设计实现[J].中国新技术新产品, 2013 (08): 20-2

[6]林建辉.医院健康体检档案信息化管理探索与实践[J].档案信息化.2018.12

[7]娄秀辉,武梦姝,葛欣.网站自助式体检系统的研制和应用[J]. 中外女性健康研究医-医教管理. 2019 年 3 月第 5 期

[8]许芳,胡鸿飞,潘世鑫. 品管圈降低检验标本缺陷率的效果[J].解放军医院管理杂志,2017,24 (11) :1032-1035.

[9]唐素梅,包良笑,李秋红,等. 品管圈用于降低骨科护理文书书写缺陷率的研究[J]. 中国实用护理杂志, 2018, 34 (14) : 1102-1104.

[10]常晋霞,王素芳. 品管圈在提高胃镜体检者心理依从性中的应用[J]. 护理研究, 2018, 32 (9) : 1481-1484.

作者:张庆庆;女,19870524,主管护师、健康管理师;职务护士长;本科学历,医学学士学位,主要从事:健康管理工

曾星星;女,19880610,主管护师、健康管理师,本科学历,主要从事:健康管理工;