

品管圈在提高多学科联合门诊患者就诊满意度中的应用效果

宋婷^{1*}, 张乃芬¹, 陈敏²

¹自贡市第四人民医院汇东门诊, 四川 自贡

²自贡市第四人民医院眼科, 四川 自贡

收稿日期: 2024年1月2日; 录用日期: 2024年1月29日; 发布日期: 2024年2月7日

摘要

目的: 探讨品管圈在提高多学科联合门诊患者就诊满意度中的应用效果。方法: 成立品管圈小组, 以“提高多学科联合门诊患者就诊满意度”为主题, 通过现状调查、原因分析、设定目标、制定对策并实施、效果检查等步骤, 开展品管圈活动, 比较品管圈活动前后多学科联合门诊患者的就诊满意度。结果: 品管圈活动后, 多学科联合门诊患者的就诊满意度由活动前的(55.56 ± 3.47)分提高到活动后的(57.98 ± 3.02)分, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论: 品管圈活动可以提高多学科联合门诊患者的就诊满意度, 值得医院各临床科室推广应用。

关键词

品管圈, 多学科联合门诊, 就诊满意度

The Application Effect of Quality Control Circle in Improving the Satisfaction of Multidisciplinary Joint Outpatient Service

Ting Song^{1*}, Naifen Zhang¹, Min Chen²

¹Huidong Outpatient Clinic, The Fourth People's Hospital of Zigong, Zigong Sichuan

²Department of Ophthalmology, The Fourth People's Hospital of Zigong, Zigong Sichuan

Received: Jan. 2nd, 2024; accepted: Jan. 29th, 2024; published: Feb. 7th, 2024

*通讯作者。

文章引用: 宋婷, 张乃芬, 陈敏. 品管圈在提高多学科联合门诊患者就诊满意度中的应用效果[J]. 护理学, 2024, 13(2): 181-185. DOI: 10.12677/ns.2024.132026

Abstract

Objective: To explore the application effect of quality control circle (QCC) in improving the satisfaction of multidisciplinary joint outpatient service. **Methods:** A quality control circle group was established to carry out quality control circle activities with the theme of “improving the satisfaction of multi-disciplinary joint outpatient service” through the steps of current situation investigation, cause analysis, goal setting, countermeasures and implementation, and effect inspection and compare the satisfaction of multi-disciplinary joint outpatients before and after quality control circle activities. **Results:** After the quality control circle activity, the satisfaction of multi-disciplinary joint outpatient patients increased from (55.56 ± 3.47) points before the activity to (57.98 ± 3.02) points after the activity, the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** Quality control circle activities can improve the satisfaction of multi-disciplinary joint outpatients, and it is worth promoting and applying in all clinical departments of hospitals.

Keywords

Quality Control Circle, Multidisciplinary Joint Clinic, Doctor Satisfaction

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

品质管理圈又被称作为质控圈(Quality Control Circle, QCC), 是指同一工作场所工作、具有相似工作特点的基层员工自愿开展的质量控制活动。在医院管理中所遵循的主题语是“以患者为中心, 提高医疗服务质量” [1]。研究指出, 品管圈活动是现阶段临床加强管理的一种有效手段, 将其应用于医院门诊护理工作中, 既能提高工作效率, 又可以提高患者满意度[2], 围绕这一主题我院门诊部开展此次活动, 多科专家共同参与的诊疗模式, 可以为患者提供全面、系统、个性化的诊疗服务。然而, 多学科联合门诊在实际初步运行中还存在一些问题, 如就诊、做检查时流程衔接不到位, 患者在不熟悉的情况下, 不易独立完成相关流程; 路标、门牌号不醒目, 患者不易独立找到诊断室; 等候检查结果时间长, 患者错过正常复诊时间等问题, 导致患者就诊满意度不高。品管圈是一种有效的质量管理工具, 可以通过团队合作、持续改进等方式, 提高工作质量和效率。本研究目的在于探讨品管圈在提高多学科联合门诊患者就诊满意度中的应用效果。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

选取 2023 年 1 月至 2023 年 12 月在我院多学科联合门诊就诊的患者为研究对象。观察组 78 人, 男性 29 例(37.2%), 女性 49 例(62.8%); 年龄 (47.27 ± 17.50) 岁。对照组 62 人, 男性 16 例(25.8%), 女性 46 例(74.2%); 年龄 (45.24 ± 18.22) 岁, 两组间患者的基线资料比较无差异。

2.2. 方法

成立品管圈小组, 以“提高多学科联合门诊患者就诊满意度”为主题, 通过现状调查、原因分析、

设定目标、制定对策并实施、效果检查等步骤,开展品管圈活动。具体改进措施如下:

① 专科专人管理。根据疾病种类,配备具有一定专业知识的医助,全程跟进 MDT 病人的就诊,使得 MDT 患者更有归属感。

② 就诊前的积极对接。提前 1~3 日与预约患者联系,做好就诊前宣教,为患者提前开单并预约检查,缩短患者就医、检查等候时间,避免患者多次排队。

③ 就诊中的全程陪同。就诊过程中,积极了解患者需求,对于行动不便或年龄较大的患者,及时为其安排轮椅/平车等相关服务。做到以患者为中心,全心全意为患者服务。

④ 就诊后的资料整理。将患者的所有资料清理、打包归档,以便于持续做好病人就诊后的电话回访、督促及时复诊等多方面的延续服务。

⑤ 推行分时段就诊,完善诊室标识。提前统计预约量,分时段计算患者就诊时间并提前告知患者就诊时间以及就诊地点,将诊室标识进行系统编号,完善指示标识,在线上或线下就医平台及凭条精确指引到楼层及诊室,让病人流程就诊、分时段候诊,缩短病人的等候及就诊时间。

⑥ 加强宣传力度。请宣传科在公众号、LED 屏幕、宣传册上进行专科特色的展现、科内制作宣传册、大力进行宣教推广,并与相关专科医生衔接,及时分流指引有就诊需要的患者到多学科联合门诊,及时满足患者就医需求。

2.3. 观察指标

采用自制的多学科联合科门诊患者满意度调查表,比较品管圈活动前后多学科联合门诊患者的就诊满意度。

2.4. 统计学方法

采用 SPSS 22.0 软件进行数据分析,计数资料以率(%)表示,计量资料采用($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 结果

3.1. 品管圈活动前后多学科联合门诊患者的就诊满意度比较

品管圈活动前后,我们对多学科联合门诊患者的就诊满意度进行了问卷调查。结果显示,品管圈活动后患者的就诊满意度为(57.98 ± 3.02)分,较活动前的(55.56 ± 3.47)分有了显著提高($P < 0.05$),差异具有统计学意义。见表 1。

Table 1. Comparison of medical satisfaction of multidisciplinary joint outpatient patients before and after quality control Circle activities ($\bar{x} \pm s$, points)

表 1. 品管圈活动前后多学科联合门诊患者的就诊满意度比较($\bar{x} \pm s$, 分)

	n/人	满意度总分	t	P
对照组	78	55.56 ± 3.47	-4.41	<0.001
观察组	62	57.98 ± 3.02		

3.2. 品管圈活动前后多学科联合门诊患者的就诊满意度各项目得分比较

品管圈活动后,多学科联合门诊患者的就诊流程、等待时间、沟通效果、诊疗效果和服务态度等项目的得分均高于活动前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 2。

Table 2. Scores of various items of medical satisfaction of multidisciplinary joint outpatients before and after quality control Circle activities**表 2.** 品管圈活动前后多学科联合门诊患者的就诊满意度各项目得分情况

条目	对照组(n = 78, $\bar{x} \pm s$, 分)	观察组(n = 62, $\bar{x} \pm s$, 分)	t	P
挂号方式是否满意	4.31 ± 0.78	4.61 ± 0.71	-2.396	0.018
就诊流程是否满意	4.39 ± 0.79	4.66 ± 0.65	-2.215	0.028
就诊环境是否满意	4.59 ± 0.65	4.90 ± 0.35	-3.410	0.001
就医隐私性是否满意	4.87 ± 0.37	4.91 ± 0.33	-0.801	0.425
分析病情是否能明白	4.94 ± 0.25	5.00 ± 0.00	-2.046	0.014
路标及门牌号是否醒目	4.40 ± 0.74	4.68 ± 0.54	-2.491	0.014
是否能随时理解病情	4.90 ± 0.31	4.94 ± 0.25	-0.814	0.417
复诊时是否顺利	4.27 ± 0.91	4.48 ± 1.02	-1.298	0.197
是否容易产生重复费用	4.45 ± 0.77	4.89 ± 0.32	-4.217	0.000
是否能提前了解注意事项	4.56 ± 0.75	4.92 ± 0.27	-3.549	0.001
MDT 成立是否有意义	4.96 ± 0.19	5.00 ± 0.00	-1.564	0.120
MDT 是否能解决现有困惑	4.94 ± 0.25	4.98 ± 0.13	-1.392	0.166

4. 讨论

4.1. 品管圈活动可以提高多学科联合门诊患者的就诊满意度

在以往的护理理念下, 护士在工作中相对被动, 患者在初次就诊时对医院科室设置情况不了解, 挂号处及收费处人数较多, 就诊等候时间较长; 部分工作人员专业知识水平有限, 或工作热情不高, 不能及时满足患者需求[3] [4]很容易导致患者的不满, 甚至导致医患、护患纠纷等不良事件的发生。医疗服务质量强调临床服务质量, 是以患者满意度作为核心内容, 因此, 提升患者满意度是评价医疗质量提升与否的重要指标。通过开展品管圈活动, 多学科联合门诊患者的就诊满意度有了显著提高, 说明品管圈活动是一种有效的质量管理工具, 可以提高医疗服务质量。

4.2. 品管圈活动可以改善多学科联合门诊的就诊流程和服务质量

通过品管圈活动, 医疗团队可以对就诊流程进行深入分析, 找出其中的问题和不足之处, 并制定相应的改进措施。这些改进措施可以包括优化预约系统、减少患者等待时间、提高检查和诊断的效率、建立健全的会诊随访制度[5] [6]等。通过这些措施的实施, 可以使多学科联合门诊的就诊流程更加流畅, 减少患者的等待时间, 提高患者的满意度。品管圈活动可以对多学科联合门诊的服务质量产生积极影响。本次品管圈所实行的各种方法已列入相关的工作流程, 在实际工作中还有许多流程需要我们不断完善和改进, 关于提高患者就医体验, 我们还需进一步的研究和探索。

4.3. 品管圈活动可以促进团队合作和持续改进

通过品管圈活动, 医护人员自觉、主动地加入护理管理小组, 共同参与门诊护理管理活动, 有效提高其主动性和服务意识, 纠正门诊护理工作中遇到的问题和隐患, 进而最大限度地提升护理服务质量[7] [8], 关注患者的需求和期望[9] [10], 见图 1。这包括提高医务人员的沟通能力和服务态度、加强团队协作、提供个性化的治疗方案等。通过这些努力, 可以提高患者对多学科联合门诊的信任度和满意度, 进而提升医疗机构的声誉。

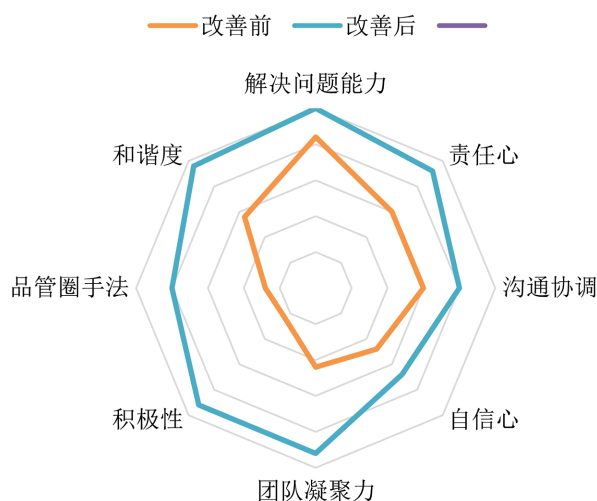


Figure 1. radar chart of staff self-evaluation before and after quality control circle activities

图 1. 品管圈活动前后工作人员自我评价雷达图

5. 结论

通过本次品管圈活动，多学科联合门诊患者的就诊满意度有了显著提高，说明品管圈活动是一种有效的质量管理工具，可以提高医疗服务质量^[11]。本项目通过品管圈活动的现状调查和原因分析，我们发现了多学科联合门诊存在的问题，并制定实施优质护理充分体现了以患者为核心的护理理念，通过简化医疗过程，有助于病人准确地理解各科室的位置和其他内容，缓解负面情绪，同时做好环境护理、实施健康宣教、便民服务等对策，进一步优化多学科联合门诊的就诊流程，能缩短患者就医等待时间，提高沟通和诊疗效果，因此，我们建议在多学科联合门诊中推广用品管圈活动，以持续改进医疗服务质量，提高患者的就诊满意度。

参考文献

- [1] 王雪. 中药饮片管理中品管圈活动的应用价值评价[J]. 中国保健营养, 2021, 31(36): 246.
- [2] 乔海燕, 曹莉. 护患合作品管圈活动对胃癌手术患者满意度的影响[J]. 中国肿瘤临床与康复, 2020, 27(1): 93-95.
- [3] 麦伟娟, 冯秀群. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 海南医学, 2018, 29(3): 441-442.
- [4] 吴玲燕, 徐志杰, 童钰铃, 等. 基于 CIPP 模型的全科基层实践基地指导医师门诊教学能力提升项目评价研究[J]. 中国全科医学, 2024, 27(7): 801-809.
- [5] 陈柯羽, 唐武军, 刘东国. 三级甲等中医医院多学科联合团队门诊流程再造建设探析[J]. 广西医学, 2023, 45(1): 116-119.
- [6] 邱敏宜. 护士换位体验优化就诊流程提升眼科门诊护理质量[J]. 医学食疗与健康, 2022, 20(10): 185-188.
- [7] 郭丽花, 马淑萍, 蔡霞等. “品管圈”活动在提高门诊患者满意度中的作用分析[J]. 名医, 2023(5): 185-187.
- [8] 吴克华, 陈长贤, 庄琼霞, 等. 品管圈在提高责任护士对患者病情掌握知晓率中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(23): 186-189.
- [9] 赵明兰, 田生雨, 秦涵书, 等. 智能导诊系统在门诊优质护理中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2020, 35(24): 2259-2261.
- [10] 郎芳, 张开治. 6S 管理模式在门诊护理服务中的应用及其效果[J]. 长春中医药大学学报, 2020, 36(2): 359-361.
- [11] 朱伟红, 许红雁, 周取英. 持续开展品管圈大赛提高医院质量管理能力[J]. 现代医院, 2020, 20(8): 1144-1146.