

基于PDCA循环的体检中心质量控制体系构建与应用研究

黄传芳 王春兰 程群玲 郭微 张亚玲

重庆医科大学附属璧山医院（重庆市璧山区人民医院）

DOI:10.32629/bmtr.v8i1.18569

[摘要] 在体检中心,质量控制体系的构建对于确保服务质量、提高客户满意度以及促进机构持续发展至关重要。基于PDCA循环(Plan-Do-Check-Act)来构建质量控制体系,能够帮助体检中心实现持续的质量改进,确保服务过程和结果的可靠性与精确性。下面就基于PDCA循环的体检中心质量控制体系构建与应用进行了探讨。

[关键词] PDCA循环; 体检中心; 质量控制体系; 构建; 应用

中图分类号: R443 **文献标识码:** A

Construction and Application of a Quality Control System in Medical Examination Centers Based on the PDCA Cycle

Chuanfang Huang Chunlan Wang Qunling Cheng Wei Guo Yaling Zhang

Bishan Hospital of Chongqing(Bishan hospital of Chongqing medical university)

[Abstract] In medical examination centers, the establishment of a quality control system is crucial for ensuring service quality, enhancing customer satisfaction, and promoting institutional sustainable development. Building a quality control system based on the PDCA cycle (Plan-Do-Check-Act) can help medical examination centers achieve continuous quality improvement, ensuring the reliability and accuracy of service processes and outcomes. Below is the construction and application plan for a quality control system based on the PDCA cycle.

[Key words] PDCA cycle; Medical examination center; Quality control system; Construction; application

引言

随着医疗行业的不断发展与进步,体检中心作为预防医学的重要组成部分,承担着越来越重的社会责任和医疗使命。体检工作不仅关系到每一位市民的健康状况,而且是早期疾病筛查和健康管理的重要手段。然而,随着体检需求的快速增长,体检服务的质量和管理水平成为了社会关注的焦点。为了确保体检质量的稳定与提升,如何有效地构建并应用质量控制体系成为了行业发展的关键。

质量控制体系是保障体检中心高效运转的核心。现代质量管理理论中,PDCA循环(Plan-Do-Check-Act)作为一种持续改进的管理模式,被广泛应用于各行各业的质量管理之中。PDCA循环强调计划、实施、检查与改进的动态反馈过程,不仅有助于质量问题的快速发现与解决,还能通过循环迭代的方式推动整体质量的持续提升。通过对PDCA循环在体检中心质量控制体系中应用的研究,本研究希望为体检行业提供一条有效的质量管理路径,推动体检中心质量管理的标准化和规范化,并为进一步的行业监管和政策制定提供理论依据。

1 计划(Plan)阶段

在体检中心的计划(Plan)阶段,构建一套系统的质量管理

计划至关重要。以下是对每个关键活动的详细说明:

1.1 设定质量目标

设定质量目标是制定质量管理计划的第一步。体检中心的质量目标应该紧密结合实际的业务需求与客户的期望。首先,通过标准化操作流程、增加设备维护频率和加强人员培训,确保检验结果的精确性,减少误诊和漏诊的发生。其次,通过优化体检流程、增加检查设备、加强人员协调等方式,减少客户在体检过程中的等待时间,从而提高效率和客户满意度。另外,定期收集客户反馈,并根据反馈进行相应的改进,优化体检服务的每个环节,如服务态度、沟通方式、环境舒适度等。另一方面,严格执行医疗数据安全保护标准,确保客户隐私不被泄露,遵守相关的法律法规。质量目标需要具体、可量化并具有可操作性。比如,将“提高检查准确率”细化为“减少检查错误率到小于0.5%”,或“将客户满意度提升到90%以上”。

1.2 制定标准和流程

为了保证质量目标能够有效达成,体检中心需要为每个关键环节制定详细的操作标准和工作流程。这些标准和流程应该包括:

操作标准。包括具体的工作操作步骤、检查要求、数据录

入和报告生成规范等,如体检中心可以规定体检过程中每一项检查的操作细节,如心电图检查时要避免误触、如何规范记录患者信息等。

流程图。制作清晰的工作流程图,明确每个环节的负责人、时间节点和相应的操作要求。例如,客户预约、体检前的准备、体检中的检查项目,以及检查后的反馈等,每个环节都应该明确谁负责,如何执行。

质量控制检查点。在流程中设置关键的质量控制检查点,例如,设备使用前的检查、检查结果的二次确认、客户满意度的调查等。

1.3 资源配置

体检中心应根据设定的质量目标和关键环节,规划和配置必要的资源:

人员资源。合理安排工作人员,确保每个岗位有足够的人员配备,特别是技术人员和客户服务人员。同时,还需要为员工提供持续的培训与发展机会。

设备资源。采购和维护高质量的体检设备,如CT机、B超、心电图机等,设备必须符合标准,且要有定期的保养和校准计划。

技术支持。体检中心应配备技术支持团队,保证设备的正常运作,并能够及时应对各种突发的技术问题。

信息系统。为了实现精确的数据记录、分析和报告生成,体检中心还需要依靠信息化管理系统。比如,建立健康管理平台、客户档案管理系统和质量监控系统,帮助提高管理效率和数据准确性。

在计划阶段,通过设定明确的质量目标、识别关键环节、制定标准流程和合理配置资源,体检中心能够为接下来的执行阶段打下坚实的基础。这一阶段是整个质量管理体系成功的前提,任何疏漏都可能影响到后续的实施效果。

2 执行(Do)阶段

在体检中心的执行(Do)阶段,要按照计划阶段制定的质量控制体系和标准,实施各项质量管理活动,确保每个环节都严格按照既定流程执行,以保证质量目标的达成。

2.1 员工培训

员工是质量管理体系的核心,只有通过有效的培训,才能确保每个员工在操作中遵守质量要求并达到标准。制定年度或季度培训计划,涵盖质量管理的各个方面,特别是新进员工的入职培训和老员工的技能提升。培训内容应包括:质量管理体系概述,尤其是与体检中心相关的质量控制标准;各岗位的操作规范和质量要求,如体检技术员、接待员、医生和报告审核员等的职责和流程;设备使用与保养要求,确保操作人员熟练掌握设备使用规范;客户服务技巧,包括如何处理客户投诉、如何提高客户满意度等;现场模拟与演练:通过实际操作演练,使员工熟悉标准操作流程,确保他们能在实际工作中准确、迅速地执行。每次培训后,进行知识考核和技能评估,确保员工掌握并能应用所学内容,对于表现不佳的员工,安排二次培训。

2.2 执行质量管理流程

质量管理流程的执行是确保体检服务高效、规范进行的关键,这包括从客户预约到体检结果发布的每个环节。具体的执行内容包括:①客户接待与流程引导:接待员需根据预定计划准确无误地接待客户,提供流程引导,并确保客户了解体检的各个环节。例如,告知客户体检前的准备事项(如空腹要求、避免剧烈运动等)。②体检流程实施:各项检查项目(如X光、心电图、B超等)的实施要严格按照标准操作流程进行。每个环节的执行者必须严格遵守操作要求,并确保无遗漏或错误。③数据记录与信息录入:体检人员要确保准确记录客户的体检数据,及时录入系统。在数据录入时要避免人为错误,确保信息完整。④结果审核与报告发布:检查结果需由专业医生进行审核,确保无误后方可生成报告。报告发布后,要通过标准流程及时交付给客户,所有环节的执行都应根据质量控制流程严格把关,确保客户从接待到报告的每一步都得到优质、规范的服务。

2.3 设备管理

体检中心的设备管理直接影响到体检结果的准确性和可靠性。为了确保设备在每次使用中都能达到最佳状态,需要定期进行以下几项管理工作:所有设备(如CT机、X光机、心电图仪等)需要定期进行检查和校准,确保设备在标准参数范围内工作。校准通常需要专业的工程师或设备厂商进行,确保设备的精准性;体检中心应制定设备维护计划,包括清洁、消毒、润滑和更换易损件等,延长设备使用寿命,并确保设备始终保持良好的工作状态;设备出现故障时,应立即进行检修,并备有应急预案。例如,如果某项检查设备出现故障,应及时调配备用设备,确保不会影响体检进程;每次设备使用后应记录详细信息,包括设备运行状态、检查人员、校准情况和维护历史等,以便于后期追溯和分析。

2.4 数据记录与跟踪

在执行阶段,详细的数据记录与跟踪是确保体检中心质量控制体系有效运行的重要一环。具体活动包括:

建立数据记录系统。所有体检数据都应通过信息化系统进行记录,避免手工录入的错误,体检过程中的各项数据(如检查结果、客户信息、服务时间等)都应录入系统中,形成完整的记录。

实时监控与分析。通过信息系统对数据进行实时监控,查看体检中心运营中的关键指标,如体检时间、客户等待时间、报告生成时间等。通过对这些数据的分析,可以及时发现潜在的问题并采取改进措施。

数据跟踪与存档。体检数据需要进行长期存档,并确保数据的安全性和完整性。对于每一位客户的体检记录都应保持可追溯性,便于后期查询和分析。

质量数据反馈机制。建立数据反馈机制,将执行过程中收集到的质量数据反馈给相关部门,如培训部门、设备管理部门等,确保问题能够及时处理,促进持续改进。

通过在执行阶段全面贯彻这些质量管理活动,体检中心能够确保每个环节的质量得到严格控制,并在实际工作中实现质

量目标的有效执行。此阶段的核心是高效地将计划转化为实际操作,并通过数据和反馈机制不断优化服务质量。

3 检查(Check)阶段

在PDCA循环的检查(Check)阶段,核心任务是对执行过程的质量控制效果进行评估和审核。通过对质量数据的分析、内部审核、客户反馈和差距分析,发现问题并为后续改进提供依据。以下是四个关键活动的详细说明:

3.1 数据分析

数据分析是检查阶段的基础,它帮助体检中心评估服务质量并发现潜在问题。具体内容包括:定期收集和整理各类体检服务数据,包括但不限于:了解客户对服务质量的评价,找出服务中的优势和待改进的地方;分析每一项体检服务的时间消耗,确保体检流程高效运行;对比实际体检结果与标准诊断数据,评估检测设备和技术人员准确性;确保体检各个环节符合标准操作流程;利用统计分析工具,对收集到的数据进行深入分析,识别出存在的问题或异常波动,形成数据分析报告,为改进提供依据。

3.2 内部审核

内部审核是对体检中心内部流程和质量控制标准执行情况进行全面检查的一种手段。关键活动包括:

第一,审核计划与实施。根据年度或季度的计划,组织内部审核小组对体检服务的各个环节进行检查,包括客户接待、体检操作、报告审核等。

第二,审核标准。审核小组会根据事先制定的流程和质量控制标准,对操作流程、设备管理、数据记录、员工培训等方面进行核查,确保每个环节符合质量管理要求。

第三,问题发现与整改。在内部审核中,重点发现流程中的潜在问题和不符合质量标准的情况,并提出整改建议。对发现的问题进行跟踪,确保及时解决。

3.3 客户反馈

客户反馈是检查阶段的重要组成部分,通过客户的声音了解服务的真实效果。具体方式包括:

问卷调查。通过设计具体的客户满意度问卷,收集客户对体检服务的评价,了解客户的需求和期望。例如,调查客户对接待人员、体检环境、报告解读等方面的满意度。

电话回访。定期通过电话回访的方式,询问客户对体检过程的体验,特别是客户在服务中可能遇到的困难或不满。

客户建议收集。通过建立客户建议箱、在线反馈系统等渠道,收集客户的改善建议,挖掘客户对未来服务的期望。

反馈分析。将客户反馈的数据进行汇总分析,识别常见问题

和不足之处,为服务的优化提供方向。

3.4 差距分析

差距分析是对比实际质量结果与预定目标之间的差异,帮助体检中心识别改进的关键点。在计划阶段明确体检服务的质量目标,例如提高客户满意度、缩短服务时间、提高体检准确率等,通过数据分析、客户反馈、内部审核等手段,评估实际服务质量是否达到了预定的目标。将实际结果与目标进行对比,找出其中的差距。例如,实际客户满意度低于目标,或者体检结果的准确率不符合要求。对产生差距的原因进行分析,可能是设备问题、人员操作不当、流程不合理等,找出具体的原因,并为下一步的改进措施提供依据。

4 改进(Act)阶段

在改进阶段,根据检查阶段发现的问题,制定并实施纠正和预防措施,以持续优化质量控制体系。关键活动包括:

问题分析与根本原因分析。针对质量问题,进行详细的根本原因分析,确保找出问题的核心原因,而不仅仅是表面的症状。

改进措施。针对检查阶段发现的差距,制定切实可行的改进措施。可能包括调整服务流程、加强员工培训、优化设备管理、提升客户沟通等。

改进效果验证。对实施的改进措施进行验证,确保问题得到有效解决,并使质量得到持续改善。

5 结束语

总之,基于PDCA循环的质量控制体系建设为体检中心提供了一个系统化、持续改进的质量管理框架。通过不断循环和优化,体检中心能够提升服务质量,增强客户满意度,确保在竞争日益激烈的市场中保持领先地位。同时,PDCA循环的灵活性也使得体检中心能够及时响应行业变化和客户需求,从而实现可持续发展。

[参考文献]

[1]段颖慧.PDCA循环法在健康管理中心护理质量持续改进中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(24):160+174.

[2]张丹.PDCA循环在体检中心分诊中的应用[J].医疗装备,2015,28(15):85-86.

[3]韩丽蓉,韩晓梅.PDCA循环法在体检科护理安全管理中的应用[J].临床合理用药杂志,2013,6(17):55.

[4]陈静,高慧芳.PDCA循环法在体检中心质量控制中的应用[J].饮食保健2020,7(11):291-292.

作者简介:

黄传芳(1991--),女,汉族,陕西安康人,本科,主管护师,从事护理工作。