

浅谈PDCA管理工具在医院改进执行三四级手术术前讨论中的应用(以某三甲医院为例)

赵磊¹ 曾丽蓉²

1 广西医科大学护理学院 2 广西医科大学信息与管理学院

DOI:10.12238/fcmr.v2i2.2915

[摘要] 通过调查PDCA循环管理模式在三四级手术术前讨论中的实际运用,以及PDCA在国内医院管理中的使用情况对其作用进行简要探究。调查PDCA管理工具在医院改进执行三四级手术术前讨论中的应用情况。PDCA是适合医院质量管理的有效方法,在一定层次上是值得推广应用。它作为思维方法和行为模式,适合于对事情作出动态改进的过程,PDCA要作为一种思维方法融入脑子里边,转化成为思维和行为习惯。

[关键词] PDCA; 医院; 三四级手术; 管理; 应用

中图分类号: R197.3 文献标识码: A

A Brief Discuss on the Application of PDCA Management Tools in the(A case study of a third class hospital)
Preoperative Discussion of Improving the Implementation of Grade Three and Four Operations in Hospitals(A case study of a third class hospital)

Lei Zhao¹ Lirong Zeng²

1 Guangxi Medical University Nursing College 2 School of Information and Management, Guangxi Medical University

[Abstract] By investigating its practical application in the preoperative discussion of grade three or four surgery and its use in domestic hospital management, the effect of PDCA circulation management mode is briefly explored. PDCA is an effective method suitable for hospital quality management, and it is worthy of promotion and application at a certain level. It serves as a way of thinking and a mode of behavior to make dynamic improvements to things. PDCA should be integrated into the brain as a way of thinking and transformed into thinking and behavior habits.

[Key words] PDCA; hospital; grade three and four operations; management; application

引言

PDCA质量管理工具如今在很多医院的各项质量管理中都得到很好的运用,对医院的规范化管理起到不同程度的成效。它对持续改进医院质量管理有着较好的影响,对规范医院中常出现的不合理现象有着积极作用。

《医疗质量管理办法》将“术前讨论制度”列入18项医疗质量安全核心制度中明确规定,三级及以上手术术前必须要进行术前讨论,准确及时实事求是的记录在病程记录和“术前小结”中^[1]。

按照《三级综合医院评审标准实施

细则(2011年版)》中4.6.2.1条款要求,在手术前,应该“有患者病情评估与术前讨论制度。”按照手术分级的严格要求和根据患者实际病情,术前讨论后确定内容,并对术前讨论有相关时限要求记录于病历中。在实际调研中发现:抽查三级及以上手术病历,发现很多三四级手术无术前讨论记录,反应出未落实术前讨论制度和病历书写基本规范要求,同时这一系列的问题也存在医疗风险等问题^[2]。

如今,医院三四级手术开展台数以及三四级手术的成功率,在另一方面是

医院综合实力的象征,对医院的长远发展与规划起着很关键性的作用。很多三级以上医院都注重提高医院三四级手术的总量和成功率,同时也在通过进修、培训交流等方式引进和开展新技术,但往往却忽略了一些至关重要的规范化管理上的关键问题。

基于此,本文力图以某医院为例,结合当下PDCA在国内使用情况及研究,就PDCA在医院质量管理中的运用展开相关论述并浅谈见解。

1 PDCA管理工具在医院管理中使用现状

PDCA质量管理工具是全面质量管理所应遵循的科学质量管理程序,有利于提升医院全方位的管理水平,也将极大推动医院各项工作进展^[3]。部分医院还举办相关PDCA成果展示活动,通过活动展示成果,激励更广大员工主动参与医院质量的管理,提高工作主动性和创造性,提升医院质量和水平,促进医院质量的持续改进^[4]。

但我国医院现在使用PDCA管理工具的医院较少,大多运用的医院主要把管理工具运用在行政工作上,比如:绩效管理、院感管理、投诉管理等方面,运用范围较局限。

2 PDCA循环简介

PDCA循环是现在管理学中的一个通用管理模型,其对质量控制的全面性、科学性、持续改进性受到众多医院管理者的广泛推崇。根据任务的目标要求,制定科学的计划和方针,并按计划实施,检查计划实施的结果是否与目标一致,总结检查的结果进行处理,多次循环,把成功的经验加以肯定并适当推广,提炼为标准化的规章制度^[5]。

3 PDCA在三四级手术术前讨论模型实施

3.1 计划

根据某医院医疗纠纷以及相关不良事件的报告,发现术前讨论执行率低的问题特别严重。针对存在问题的进行全方位分析,初步把管理目标确定,并进行讨论,结合医院实际情况,决定采用PDCA运用到改进三四级手术术前讨论执行运用中去。

3.1.1 三四级术前讨论质量现状。从系统按条件筛选分析当前出现的问题,找出术前讨论过程中存在的质量问题。发现三四级手术总数占医院总手术量较大,但术前讨论执行率较低,与相关质量管理规定的相差甚远。其中部分科室从未有无三四级手术术前讨论记录。在另一方面,这增加了手术安全隐患,同时违反《质量管理办法》中的相关规定。

3.1.2 运用计划。以医院质量控制部门为主要负责部门,医务科、大外科、麻醉科、计算机中心等相关科室为组员,

组成一个医院CQI小组,相关分别对全院手术科室进行“一对一”指导监督、“团体”培训宣教、现况调查、信息流程改造等相关工作。

3.1.3 目标设定。该院三四级术前讨论率一直都比较低。《医疗质量管理办法》中18项医疗质量安全核心制度中明确规定:“凡重大、疑难、新展开及三级及以上手术,均需要进行术前讨论”^[6]。所以,结合有关医院的规定与某院的相关实际情况,目标值设定为:100%。

3.1.4 三四级手术术前谈论率较低的原因分析(采用头脑风暴法分析)。通过在不受任何影响的环境中进行讨论,鼓励大家积极发言,找出问题的关键。讨论执行率较低的原因:

(1)人:核心制度和知晓度不够、执行不到位;培训不到位;责任心意识程度不够。(2)制度:制度不够完善;科室没有固定的讨论记录;医院无审核流程。(3)管理:监控不到位;考评指标不完善;反馈机制不完善;未定期总结反馈。(4)物:移动设备欠缺;信息系统无提示性审核提醒。

3.1.5 对策制定。在全院范围加强核心制度宣传与培训,督促各科室落实科室制度以及医院相关规定。完善医院信息系统,实行责任制,把具体工作责任到个人。质控部门每月定期检查术前讨论执行情况,及时让大家执行情况。对执行率高的科室进行表扬,对执行率低的科室相关负责人采用进行约谈等形式,敦促其积极改进。

3.2 执行

按照原计划开展“一对一”指导、“团体”培训宣教,现况调查,信息流程改造等工作。并定期进行检查,了解具体情况,及时监督。

3.3 检查

某院的医院质量控制主要负责部门定期检查,通过从系统相关手术记录系统中导出数据分析,查看每月改进情况。其中,可以看出,从开始启动PDCA管理改进来成效很大,其中有多科室达到100%设定目标。CQI小组向未达到科室进行提醒,要求其制定三级手术术前讨论的标

准流程,并及时落实监督。

3.4 纠正处理

对每月的术前讨论结果分析发现,不讨论率明显下降。通过系统对术前讨论记录分析发现,通过加强“一对一”指导、“全员”培训、以及各外科的加强学习。并进行了信息系统改进,增加了“手术申请审核的流程”,术前讨论执行率为91.8%,接近设置目标值100%。因为某些特级手术,需特事特办,以先救人为主,没能达到设定目标。

4 结果

把一个简单的PDCA质量改进模型运用到医院实际工作中,可以清楚看出,PDCA质量管理的四个步骤不是循环一次就可以,而是一个循环的结束,处理了部分问题,还未得到有效解决的问题将又进入到下一个PDCA循环过程中去^[7]。使问题一步步得到解决,最终是可以达到目标值。

此次PDCA质量管理工具加强对三四级手术术前讨论的改进是起到很大作用的。PDCA医院质量管理方式对推进医院实现质量管理,以达到和谐医患关系,加强技术建设,提升医院质量管理等目的具有积极作用^[8]。PDCA循环的应用具有重要价值和广阔的应用前景,医院三四级手术术前讨论质量管理,是一个动态,关系到每个职工。PDCA的运用,在一定程度上可以极大减少医患沟通中的问题,从而推动医院质量管理达到一个更为理想的目标,体现了医院更好地服务人民的宗旨。

5 讨论

以医院质量存在的相关情况为导向去应用管理工具持续改进医院管理品质,会使医院管理更加规范,患者更加安全,纠纷发生率下降。建立《医院质量与安全管理体系》,明确临床科室与医技科室医疗质量监控指标,以数据为目标进行督导考核^[9]。把管理工具运用到医院实际工作文化中去,持续改进医院管理品质坚持定期评价,让医院质量管理标准化质控促进质量提升^[10]。

在十九大的工作报告中,国家领导人提出实施健康中国战略,深化医药体

医院管理中的药剂科药事管理分析

生琳 张长坡

济宁市中医院

DOI:10.12238/fcmr.v2i2.2918

[摘要] 目的: 药剂科药事管理在医院管理中的应用效果。方法: 在2019年1月至2020年1月时间段实施药事管理,并以2017年12月至2018年12月时间段未实施药物管理作为对照,对药物管理的应用情况进行了解。结果: 管理前后不良事件发生对比差异有统计学意义, $P<0.05$ 。管理前后药剂科管理评分与工作满意度对比差异显著,有统计学意义, $P<0.05$ 。结论: 在医院管理中药剂科开展药事管理工作,能够显著降低药品不良事件的发生,可以显著提高药品疗效,确保药品质量,促使药师工作能力与药剂科管理水平的上升,在临床上的应用价值较高。

[关键词] 药事管理; 医院; 药剂科; 工作

中图分类号: R288 文献标识码: A

Analysis of Pharmaceutical Affairs Management in Pharmacy Department in Hospital Management

Lin Sheng Changbo Zhang

Jining Traditional Chinese Medicine Hospital

[Abstract] Purpose: Application effect of pharmaceutical affairs management in pharmacy department in hospital management. Method: Implement pharmaceutical management from January 2019 to January 2020, and use the non-implemented drug management from December 2017 to December 2018 as a control to understand the application of drug management. Results: The difference in adverse events before and after management was statistically significant, $P<0.05$. There was a significant difference between the pharmacy management score and job satisfaction before and after management, with statistical significance, $P<0.05$. Conclusion: The pharmacy management in the pharmacy department in hospital management can significantly reduce the occurrence of adverse drug events, can significantly improve the efficacy of drugs, ensure the quality of drugs, and promote the improvement of pharmacists' work ability and pharmacy management level, which has high clinical application value.

[Key words] pharmaceutical affairs management; hospital; pharmacy department; work

医院临床诊疗的发挥与药剂治疗作用的实施具有密切的联系,医院药剂科

工作人员工作职责为根据医院各科室需求合理采购药品,根据医嘱合理配置药

剂并遵循患者住院号以及疾病诊断发放药品,药剂科工作人员对药品基础知识

质改革。面对时代改革大潮、不断改革创新、不断精细化管理,是保持一个医院能够立于不败之地的根本存在!建立健医院质量精细化管理是医院发展的重要任务,倡导PDCA管理模式对医院的长期发展而言具有十分重要的战略意义。

[参考文献]

[1]陈懋.PDCA循环在医院科技档案管理中的应用浅析[J].办公室业务,2019,(007):125.

[2]唐庆华,张际,王净,等.PDCA循环法在医院绩效管理中的应用研究[J].重

庆医学,2015,44(12):1713-1715.

[3]邓艳.PDCA循环管理模式在医院感染管理中的应用方式与效果[J].临床医药实践,2016,(003):239-240.

[4]陈忠勇.PDCA循环在医院管理中的应用及体会[J].世界最新医学信息文摘(电子版),2017,(57):188.

[5]李晚盟.PDCA在医院药事管理中的应用探讨[J].中国卫生产业,2015,(2):44.

[6]马森,孙菊.护士参与术前讨论是适应整体护理的需要[J].内蒙古中医药,2012,31(10):51-52.

[7]徐长妍,马鸿雁,马洪喜,等.某院手术分级管理现状分析[J].中国病案,2011,12(11):31-32.

[8]郭顺萍,叶世岳,蒋文欣.基于病案首页的某院手术分级管理现状分析[J].中国病案,2017,18(9):21-23.

[9]刘娟.探究PDCA循环在医院人力资源管理中的应用[J].中国市场,2018,(7):109-110.

[10]吴良建.PDCA循环法在医院办公室管理中的应用[J].办公室业务,2017,(24):13-14.