

# PDCA 循环法在提高医院患者满意度中的应用

竺红宇, 邓世红<sup>△</sup>, 张 萍, 李德珍(长江大学附属第一医院客户服务中心, 湖北荆州 434000)

【关键词】 PDCA 循环法; 患者满意度; 质量管理; 医院

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.12.083 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2013)12-1618-01

患者满意度是医院整体医疗工作质量的客观反映, 是对医务工作者进行综合评价的重要指标。20 世纪 50 年代初, 美国质量管理专家 W. Edwards Deming 博士提出了质量管理工作循环, 即 PDCA 循环法, 包括 plan(计划)、do(实施)、check(检查)、action(处理)<sup>[1]</sup>。本文拟将 PDCA 循环法应用于患者满意度的调查, 探讨其与患者满意度关系, 促进医院管理水平的提升。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 随机选择 2012 年 3~6 月本院住院患者 1 000 例, 采取分层随机抽样法分为观察组和对照组, 各组 500 例, 排除精神病、意识障碍、晚期恶性肿瘤等疾病的患者。两组患者年龄、性别、职业、文化程度及住院时间比较差异无统计学意义( $P>0.05$ )。

## 1.2 方法

**1.2.1 实施方法** 对照组住院期间进行常规医疗及护理; 观察组则严格按照 PDCA 循环涉及的 4 个阶段(计划、实施、检查、处理)和 8 个步骤(分析现状, 找出问题, 分析原因; 确定主要因素; 针对原因, 制定措施; 执行措施; 检查执行效果; 总结经验, 标准化; 提出尚未解决的问题; 进入下一个 PDCA 循环)实施 PDCA 循环管理<sup>[2]</sup>, 期间及时记录患者的反馈信息, 不断修正流程、落实改进, 直至患者出院。

**1.2.2 满意度调查及评价** 根据欧洲满意度调查表<sup>[3]</sup>, 结合本院实际情况, 设计包括入院至出院各流程的调查表, 分别包含总体满意、医患沟通、医学技术服务及连续性、服务组织、信息支持及医疗保健等<sup>[4]</sup>, 共 25 个条目, 按照非常满意、很满意、满意、一般和不满意, 分别计 4、3、2、1、0 分, 总分 100 分。于患者出院当日发调查表, 向患者解释调查目的、意义, 让患者独立或与家属一起根据实际情况和主观感受, 以不记名方式填写调查表, 当场收回。共发出问卷 1 000 份, 收回 1 000 份, 计算并比较满意度评分及总体满意率的组间差异。

**1.3 统计学处理** 采用 SPSS17.0 软件进行数据分析; 计量资料以  $\bar{x} \pm s$  表示, 组间比较采用  $t$  检验; 计数资料以百分率表示, 组间比较采用  $\chi^2$  检验; 显著性检验水准为  $\alpha=0.05$ ,  $P<0.05$  为比较差异有统计学意义。

## 2 结 果

**2.1 满意度评分组间比较** 观察组和对照组满意度评分分别为  $(93.56 \pm 2.83)$ 、 $(84.67 \pm 3.20)$  分, 观察组满意度平均评分高于对照组( $t=6.23$ ,  $P<0.05$ )。

**2.2 总体满意率组间比较** 观察组和对照组患者满意率分别为 87.6%(438/500)和 60.6%(303/500), 观察组患者满意率

高于对照组( $\chi^2=9.395$ ,  $P<0.05$ )。

## 3 讨 论

患者满意度是患者在自身对健康的理解基础上, 根据经济状况及其对医疗的要求, 所进行的对医疗服务的综合评价, 可较为客观地反映医疗服务质量的好坏, 从而衡量医院管理工作的质量, 也有助于医院管理部门了解患者的需要与期望<sup>[5]</sup>。满意度调查是为了及时发现问题, 制订和实施针对性措施, 从而提高医疗服务质量。因此, 保持沟通渠道的通畅、及时有效地反馈信息、开展针对性的问题整改活动均十分重要<sup>[6]</sup>。20 世纪 60 年代, 国外大型企业提出了全面质量管理的观念, 即综合运用科学技术和管理工作, 对影响产品质量的全过程和各种因素进行全面、系统的管理, 确保产品质量的持续提高<sup>[7]</sup>。而 W. Edwards Deming 博士提出的质量管理工作循环, 即 PDCA 循环, 被认为是开展全面质量管理活动的基本方式。通过实施 PDCA 循环, 可使产品、服务或工作质量呈阶梯式上升, 符合实践、认识、再实践、再认识的客观规律, 体现了科学的认识论。国外在 20 世纪 80 年代末就开始运用 PDCA 循环理论进行医疗护理质量管理<sup>[8]</sup>。

本研究将 PDCA 循环法应用于医疗和护理质量管理各环节中, 通过调查患者满意度检验应用结果。本研究在满意度调查的流程管理中引入 PDCA 循环理论, 以患者反馈的信息作为改进质量的突破口, 并将管理重点放在及时且针对性地解决问题方面, 从而实现持续改进的动态管理。本研究中, 观察组患者满意度评分和满意率均高于对照组, 说明将 PDCA 循环法应用于患者住院期间各环节的医疗质量管理, 可明显提高患者满意率及满意度评分。

在将 PDCA 循环法应用于医护工作全面质量控制的过程中, 既要重视工作结果, 也要重视工作过程, 在各环节实施具有一定操作性的质量改进措施, 使医护工作全面质量管理实现标准化和规范化, 强调在原有基础上不断设定更高的标准, 并做到全过程管理, 注重工作细节, 控制工作过程, 确保工作结果。

## 参考文献

- [1] 谢佩月, 鲍文卿. PDCA 循环法用于社区糖尿病患者家庭干预的探讨[J]. 护理与康复, 2008, 7(3): 225-226.
- [2] 温杏良, 凌娅娅. 住院患者 PDCA 循环式健康管理模式的实施[J]. 护理学杂志, 2007, 22(4): 29-30.
- [3] Abu Mourad T, Shashaa S. An evaluation of patients' opinions of primary care physicians; the (下转第 1625 页)