

品管圈活动在提高体检报告解读率中的应用

赵叙维 陈庆瑜* 臧 娴 王若梅 陈 荣 钟金霞

中山大学孙逸仙纪念医院 广东广州 510120

〔摘 要〕目的 探讨品管圈活动在提高体检报告解读率中的应用。方法 运用品管圈的方法,选取 2017 年 9 月-2018 年 4 月的体检客户 324 例,对比在实施品管圈前后体检客户的满意度和体检报告解读率。结果 流程优化前,查检三个月体检报告未解读率:12.5%;流程优化后,查检三个月体检报告未解读率:9.5%。流程优化后的平均未解读率明显低于流程优化前($P < 0.05$);优化流程后的患者对体检过程的满意度为 90.68%,明显高于流程优化前($P < 0.05$);在优化流程后,其受检时间、体检效率以及体检可信度明显好于优化流程前($P < 0.05$)。结论 在体检工作中实行品管圈活动,有利于提高体检客户报告解读率,利于健康干预及健康管理。

〔关键词〕品管圈;体检报告;解读率

〔中图分类号〕R197.323 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2019) 01-236-02

品管圈(Quality Control Cycle, QCC)又被称作质量管理小组,是指在同一工作场合的人为了改善和维持进行工作,自发组织的且全员进行参与的活动^[1]。在医院护理质量的管理中将品管圈作为一种科学管理的工具。随着生活水平的提高,人们的健康意识加强,更加注重体检过程中的护理服务,因此提高体检客户对护理的满意度与体检报告解读率就显得尤为重要。在实行品管圈活动后,体检报告的解读率得到了很大提高,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2017 年 9 月-2018 年 4 月来我院参加体检的客户 324 例,其中男 146 例,女 178 例,年龄 25-73 岁,平均年龄(43.4±5.3)岁,均为体检套餐,并对体检客户的满意度进行调研。

1.2 方法

对比在实施品管圈前后体检人员的满意度和体检报告的解读率。品管圈实施的流程为:前期准备和组圈-主题选定-活动计划拟定-现状把握-目标设定-解析-对策拟定-实施与检讨-效果确认-标准化-检讨及改进,其中主要的步骤方法如下。

前期准备和组圈:对科室内所有的医护人员进行品管圈理念和应用的培训,使其学习品管圈在护理工作目的、方法、流程与意义,提高科室内一人员人员对品管圈的认知和了解。在自愿和推荐的原则上,选出一名圈长,负责对品管圈活动的策划与组织间的协调。选出一名秘书,对品管圈的活动作支持。

确定主题:使用圈员提案的方式,对体检中心现有的问题进行探讨和研究,再由圈长对提案的主题进行统计和排序,由圈员对其主题的重要性、迫切性以及圈能力进行打分,得

分最高的主题作为本次活动的主题,最终选定的主题为“提高体检部体检报告解读率”。

活动计划拟定:制定本次活动的计划表,时间周期是 2017 年 9 月-2018 年 5 月,具体时间安排为:制定计划为 1 周,现状的把握 6 周,目标拟定 5 周,解析 6 周,对策拟定 3 周,对策实施与检讨 6 周,效果确认和标准化 8 周,检讨和改进 5 周,资料整理 1 周,共计 41 个周。

现状把握与目标设定:通过自制的体检报告书未解读原因的调查表和调查表对 82 份未取体检报告的体检者进行电话文件调查,其中 9 人没有接听电话,有效调查问卷 73 份。其中体检报告书未解读的原因有:(1)体检者没有接到通知;(2)不重视;(3)个人因素;(4)有本院朋友已查看体检结果。累计三个月内体检报告书未解读率为 12.5%。圈能力设定 55.0%,通过改善前的柏拉图得出改善重点为 81.1%,设定目标值=现况值-(现况值*改善重点*圈能力)=45.43。

解析、对策拟定与实施检讨:结合前期收集的相关资料 and 现状,通过鱼骨图分析,在人员、制度以及环境等方面出现的问题,主要有客人太忙未留意短信、短信被拦截、缺少交流平台、客人缺乏健康意识、缺少对提高解读报告重要性的宣传。圈员对出现的问题进行讨论,寻找解决的方法,采取相应的对策,拟定的对策主要有:(1)建立“孙逸仙健康服务”微信公众号,客户能够查看到电子版体检报告;(2)科室制作电视视频,循环播放健康管理知识讲座。

医务人员通过对受检者进行系统检查,体检完成后,医生根据检查结果进行汇总分析(综述),并提供相关的健康指导的书面报告。医生给客人咨询、讲解体检报告中的异常指标。给客人专业的指导意见。

1.3 统计学方法

数据统计应用 SPSS18.0,计数计量资料应用 χ^2 (%) 以及 t 检测 ($\bar{x} \pm s$), $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 优化流程前后主审报告解读率比较

流程优化前,查检三个月体检报告书未解读总份数为:82,体检报告平均未解读率:12.5%;流程优化后,三个月体检报告书未解读总份数为:51,体检报告平均未解读率:

第一作者:赵叙维(1985-),女,学士,护理师,主要从事健康体检工作。

*通讯作者:陈庆瑜(1964-),女,主任医师,主要从事常见病防治与养生保健,健康管理研究。

9.5%。流程优化后的平均未解读率明显低于流程优化前 ($P < 0.05$)，具体详情见表 1。

表 1：优化流程前后体检报告解读率比较

时间	已审核报告 (份)	未解读报告 (份)	未解读率 (%)	平均未解读率 (%)
流程优化前	8 月	269	25	9.3
	9 月	203	29	14.3
	10 月	201	28	13.9
	合计	673	82	37.5
流程优化后	2 月	96	9	9.3
	3 月	348	23	6.6
	4 月	150	19	12.6
	合计	594	51	28.5
χ^2 值	/	/	/	9.31
P 值	/	/	/	< 0.05

2.2 优化流程前后患者满意度比较

在实施品管圈活动的前后共发放 324 份满意度调查问卷，优化流程之前的有效问卷为 163 份，优化流程之后的有效问卷为 161 份，优化流程后的患者对体检过程的满意度为 90.68%，明显高于流程优化前 ($P < 0.05$)，具体详情见表 2。

表 2：优化流程前后患者满意度比较 (例, %)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
优化流程前	163	86 (52.76)	21 (12.88)	56 (34.36)	65.64%
优化流程后	161	121 (75.16)	25 (15.52)	15 (9.32)	90.68%
χ^2 值	/	6.894	1.394	6.425	6.935
P 值	/	< 0.05	> 0.05	< 0.05	< 0.05

2.3 优化流程前后体验效果比较

在优化流程后，其受检时间、体检效率以及体检可信度明显好于优化流程前 ($P < 0.05$)，具体详情见表 3。

表 3：优化流程前后体验效果比较

组别	例数	受检时间 (min)	体检效率 (分)	体检可信度 (分)
优化流程前	163	63.52±5.49	7.72±0.75	6.43±0.49
优化流程后	161	48.38±5.44	9.54±0.58	8.66±0.52
T 值	/	8.394	7.691	8.125
P 值	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

在 20 世纪 90 年代，品管圈的理念开始被引入医院的管理，并在控制和质量管理方面起着相当重要的作用，表现出显著的推广性与实用性的特点^[2]。将品管圈的理念应用到护士的培训中去，有效的开展品管圈活动，能够提高护士的实践能力以及理论知识，加强护理人员的自我管理意识，提高其解决和分析问题的能力，有效的提高医护质量^[3]。有资料显示，在实施品管圈活动后，通过加强培训和操作规范等措施，能够有效的提高体检中心的管理质量，提高体检人员的对体检过程的满意程度^[4]。

近年来，我国人民对健康的意识逐渐增强，每年接受健康体检的人数呈现上升的趋势。目前体检中心具有体检项目多、知识参差不齐以及人员的流动性比较大等特点，对体检中心实施有效的管理存在着一定的难度。很多体检人员因为对体检的流程不熟悉以及等待时间长等原因，对其护理的满意度较低^[5]。在本次研究中，对体检中心实施品管圈活动，

通过圈员集中讨论和思考，通过头脑风暴法，使用科学的方法对影响护理满意度的原因进行分析，对体检流程进行优化，采取有针对性的措施。在实施品管圈活动的前后共发放 324 份满意度调查问卷，优化流程之前的有效问卷为 163 份，优化流程之后的有效问卷为 161 份，优化流程后的患者对体检过程的满意度为 90.68%，明显高于流程优化前 ($P < 0.05$)。在优化流程后，其受检时间、体检效率以及体检可信度明显好于优化流程前 ($P < 0.05$)。实行品管圈活动，能够优化体检流程，提高客户的满意度，有效的减少受检时间，提高体检效率及体检可信度。

在实行品管圈活动的过程中，管理人员应更加注重对员工的引导、授权、尊重和鼓励，能够及时的发现科室护理人员的成长和优点，并给予精神上的支持与物质的奖励^[6]。在年终考核时，可将护理人员的表现作为考核的一项指标，从而提高护理人员对工作的认同感，激发全员的问题意识与全员意识。体检人员在体检完成后，医务人员会通过受检者进行系统检查，医生根据检查结果进行汇总分析，并提供相关的健康指导的书面报告。在受检者拿取体检报告时，医生给客人咨询、讲解体检报告中的异常指标。给客人专业的指导意见。但根据近年来统计发现，有一部分受检者在接受体检后，对其体检报告并未领取。在本次研究中，通过电话回访的方式对未领取体检报告书的客人进行调查，统计发现体检报告书未解读的原因。为提高体检部体检报告的解读率，针对客人健康意识缺乏，未能把自己的健康状况放于首位，定期体检后，未能及时回院取体检报告让医生讲解的情况，体检部建立“孙逸仙健康服务”微信公众号，可以进行体检预约及进行体检报告查询。微信查询电子版体检报告有效的加快信息化建设，促使客人能及时回院取体检报告让医生讲解，完善了客人解读报告流程，利于及时追踪客人的健康状况及实施健康干预。针对科室缺乏对健康知识宣传，客人对日常生活保健知识不了解的情况，我科室制作电视视频，上班时循环播放专题、专栏的健康知识宣传，有效的加快了我科室的信息化建设，与医院信息平台同步。使更多体检客人，获取更方便快捷的健康知识，让更多客户普及有利的健康知识，体验体检部更优质的健康服务及解读报告的内涵。对实行品管圈活动的前后体检报告的未解读率进行统计，品管圈活动前，体检部体检报告平均未解读率 12.5%；品管圈活动实行后，体检报告平均未解读率 9.5%，流程优化后的平均未解读率明显低于流程优化前 ($P < 0.05$)。实行品管圈活动，能够有效的提高体检部体检报告的解读率。

综上所述，在体检部实行品管圈活动，有利于提高体检客户报告解读率，利于健康干预及健康管理。

【参考文献】

- [1] 万艳春, 曹静, 刘艳秋, 等. 品管圈提高外科住院患者治疗性使用抗菌药物前病原微生物送检率的应用研究 [J]. 中华医院感染学杂志, 2017, 27(4):931-934.
- [2] 丁芳, 秦雨萌, 曹群英, 等. 咸宁市健康体检人群非酒精性脂肪肝病的分布特征及危险因素分析 [J]. 护理研究, 2017, 31(4):490-492.
- [3] 吴英, 李蕊. 不同年龄体检人群隐私权认知现状调查 [J]. 护理研究, 2017, 31(32):4150-4151.
- [4] 刘永艳, 吴荣艳, 杨凤兰, 等. 品管圈在提高住院患儿家长健康教育满意度中的应用 [J]. 中国健康教育, 2016, 35(12):3105-3107.