

PDCA 循环在医院信息服务质量管理中的应用

邓 波 陈松林 龙仕柏

(解放军第 187 中心医院信息科 海口 571159)

〔摘要〕 以解放军第 187 中心医院信息科为例, 介绍其在信息服务质量管理中实施 PDCA 循环模型的应用情况, 结果发现 PDCA 循环实施后服务满意度明显高于实施前, 指出 PDCA 循环管理法可优化信息服务流程, 促进信息服务质量持续提高。

〔关键词〕 PDCA 循环; 信息服务; 质量管理

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2015.10.018

Application of PDCA Cycle in Quality Management of Hospital Information Services DENG Bo, CHEN Song-lin, LONG Shi-bai, Information Department, The 187th Central Hospital of PLA, Haikou 571159, China

〔Abstract〕 With the information section of the 187th Central Hospital of PLA as an example, the paper introduces the application of the PDCA cycle model in the quality management of its information services. As a result, it finds that the service satisfaction degree after the implementation of the PDCA cycle is significantly higher than that before the implementation. It indicates that the management method with the PDCA cycle can optimize the information service process and promote the continuous improvement of information service quality.

〔Keywords〕 PDCA cycle; Information service; Quality management

1 引言

PDCA 循环又称质量环, 是管理学中的一个通用模型, 最早由休哈特于 1930 年构想, 后来被美国质量管理专家戴明博士在 1950 年再度挖掘出来, 加以广泛宣传, 运用于持续改善产品质量的过程。PDCA 是英文单词 Plan (计划)、Do (执行)、Check (检查) 和 Action (处理) 的第 1 个字母, PDCA 循环就是按照这样的顺序进行质量管理, 并且循环不止地进行下去的科学程序。随着网络的普

及和现代化信息技术的应用, 医院信息部门的信息服务已经涵盖从医院管理到临床医疗的方方面面, 在医院医疗信息传输与管理决策上起到了桥梁作用^[1]。医院信息部门的技术人员日常信息服务大多是医院网络系统软件与计算机硬件的维护、远程医疗及教学的保障等, 这些日常工作完成的好坏决定了信息服务质量的高低。解放军第 187 中心医院信息科近年来将 PDCA 循环管理法应用于信息服务管理, 取得较好的效果。

2 实施方法与结果

2.1 实施概况

自 2013 年 1 月开始, 解放军第 187 中心医院信

〔修回日期〕 2015-07-06

〔作者简介〕 邓波, 本科, 工程师, 发表论文 5 篇。

息科在日常服务项目（如应用系统维护、数据维护、硬件维护、网站的开发与管理、日常业务及故障的排除等）质量管理上实施了 PDCA 循环管理。

2.2 方法

2.2.1 PDCA 循环方法 （1）合理设定计划（P）。在充分进行调研、广泛征求用户意见、认真查找信息服务方面存在问题的基础上，制定出 PDCA 循环的总体实施计划。存在的主要问题是：个别人员接到求助电话后语言生硬、解释不耐心；有时服务不到位，未做到随叫随到，延误维护、维修时间，人为地影响了用户的工作；个别人员业务技能不高，解决疑难复杂问题的能力欠缺；对用户的操作培训、跟踪指导力度尚不足，致使部分新用户未能及时掌握网络操作技能。针对以上缺陷，制定了提高服务质量的总体计划，即以改善服务态度为突破口，树立起“一切为了用户、为了用户一切、为了一切用户”的理念；采取在职培训、外派学习、自学相结合的方式，提高信息技术人员的专业技能；合理分工，优化组合，切实提高工作效率；将计算机操作技能列入新入医护人员岗前培训的重要内容，积极配合人力资源管理部门抓好教学。（2）严格执行（D）。根据制定的计划，从严推进各项服务项目的实施。为了切实改善服务态度，科室制定“信息服务制度”；利用办公网每月征求用户对信息服务的意见及建议；建立服务态度考评机制，与绩效工资挂钩。将在职培训作为人才培养的主要措施，一方面经常组织专科基础知识、基本技能的授课培训，另一方面结合新开发的信息项目和日常工作需要组织针对性较强的专题学习。根据层级管理理论，实行小组包干负责制^[2]，优化人员组合，提高工作效率。针对网络新用户的培训主要是熟悉医院正在运行的软件系统的性能并熟练掌握其操作技能。（3）自查总结（C）。每季度采用自行设计的“信息服务质量问卷调查表”，了解医院各科室对信息服务的满意度。科室对信息服务质量的自查总结，坚持每周 1 次讲评、每月 1 次小结、半年与全年各进行 1 次总结。（4）反馈整改（A）。对问卷调查及平时用户反馈的意见与建议，综合自查发现

的问题，及时进行原因分析，制定出整改措施，能立即解决的问题马上办理，难度较大的问题尽快研究，明确解决的时间。尤其是认真总结本次 PDCA 循环的经验与教训，为制定下一次循环目标打下基础。

2.2.2 评价指标与方法 采用自行设计的“信息服务质量问卷调查表”中的子项目作为评价指标，包含个人形象、热情服务、及时到位、解决问题能力、对用户指导能力和网络维护能力 6 项。服务满意度测评从满意、基本满意、不满意 3 个维度进行，其评价方法是：在 PDCA 循环实施前和实施 1 年后，分别将问卷调查表发放给用户征求意见，两次均发放 180 份，回收 180 份，回收率 100%。统计实施前后的满意、基本满意和不满意的得票情况。

2.2.3 统计学方法 采用 SPSS17.0 统计学软件，PDCA 循环实施前后服务满意度比较进行 χ^2 检验， $P < 0.05$ 有统计学意义。

2.3 结果

从表 1 可以看出，实施后的服务满意度明显高于实施前， $\chi^2 = 51.48$ ， $P < 0.01$ ，差异有统计学意义。

表 1 PDCA 循环实施前后信息服务满意度比较（人）					
组别	n	满意	基本满意	不满意	满意度（%）
实施前	180	125	47	8	69.45
实施后	180	168	12	0	93.33

3 讨论

3.1 使信息服务质量实现目标管理

目标管理是以结果为导向的系统管理方法，依据行为科学理论，由单位管理人员和工作人员共同参与目标的制订，在目标实施过程中完善自我控制，对成果严格考核的一种管理制度^[3]。医院信息管理部门的信息服务特点是服务性、公开性和及时性。其中，服务性是信息服务最基本的特征，应当以用户为主体来开展信息服务活动，了解用户的信息需求，及时调整信息服务手段，以应对不同用户的信息需求。PDCA 循环是实现信息服务质量目标管理的重要手段之一，它针对存在的问题制定出改

进计划, 根据计划安排予以实施, 目标明确, 使信息服务质量实现目标管理, 提高实施效果。解放军第 187 中心医院信息科在实施信息服务 PDCA 循环管理过程中, 以 1 年为 1 次大循环, 既制定有大循环的总体目标, 又有每季度的阶段性目标、每个服务项目的改进目标以及每名员工的工作目标。经过两年多来两次大循环认识到: 来往反复的大循环、每次目标的制定不是简单的重复, 而是要注重持续发展、着眼于服务质量的持续改进。

3.2 优化信息服务流程

信息服务流程是贯穿于信息科日常业务方方面面完整、系统的流程, 只有科学协调、创造性发展, 才能持续推进服务流程不断优化。运用 PDCA 循环使服务对象的期望和需求成为服务质量的需求, 从而提高了服务质量管理的完整性、协调性、系统性和创造性, 而这也正是信息服务流程优化的基本要求。在实施 PDCA 循环时, 解放军第 187 中心医院信息科将优化服务流程作为重中之重, 针对服务流程不畅的一些问题 (如由于缺少沟通导致对用户的需求了解不足、由于工作协调不够导致服务拖延、由于攻关克难水平差导致服务水平低等), 采取了深入调研、加强沟通、以用户需求作为服务导向, 科学协调、合理分工、消除服务中的“死角”, 合力攻关、勇于创新、提高服务水平等措施, 促进了服务流程的优化。在实施过程中还发现, 针对用户的不同需求开展个性化的服务非常重要, 即利用网络和信息技术, 获取并分析各个用户的信息使用习惯、偏好背景和要求, 从而为用户提供充分满足其个性需要的信息服务。解放军第 187 中心医院信息科随时掌握信息用户的各种需求, 有针对地采取个性化的服务措施, 尽可能满足其需求, 使服务更具针对性、效果更明显, 由于与用户建立起一对一的贴心服务, 因此流程更加顺畅。

3.3 确保信息服务质量持续提高

随着科技飞速发展, 医学信息日新月异, 医学信息工作者必须更新观念, 提高信息素养, 主动学习, 提高职业能力, 不断创新, 推动医学信息事业

的持续发展。信息服务质量的改进只有“进行时”, 没有“完成时”, 只有紧跟科学技术发展的步伐, 与时俱进, 改革创新, 才能确保服务质量持续提高。PDCA 循环是全面质量管理必须遵循的科学程序, 是循环、持续向上、永不停止的过程^[4]。PDCA 循环系统按照“计划——检查——发现问题——分析问题——整改——追踪落实”的程序实施质量管理, 促进质量持续提高^[5]。解放军第 187 中心医院信息科将 PDCA 循环应用于信息服务质量管理中, 做到有的放矢、有始有终, 在不断的循环往复中, 每次赋予新的内容, 及时发现问题, 及时改进, 确保了服务质量持续改进, 使服务满意度逐步提高。

4 结语

PDCA 循环应用于信息服务质量管理, 进一步规范管理流程, 提高工作效率, 促使服务质量与用户满意度持续提高。但在 PDCA 循环实施过程中, 还应强调全员参与管理、强化全过程管理、注重管理质量的持续改进^[6]。因此, PDCA 循环管理法作为一种科学的管理手段, 有广阔的应用空间, 在应用中应与实际工作紧密结合, 科学运用, 确保出实效。

参考文献

- 1 李燕, 高立勋, 闫玉凯. 医院信息服务的泛在化 [J]. 解放军医院管理杂志, 2012, 19 (1): 83-84.
- 2 龙仕柏, 陈松林. 层级管理模式在医院信息技术人员管理中的应用 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (6): 35-37.
- 3 张晓霞, 刘珊, 罗娟. 目标管理在临床科室护理安全管理中应用的效果评价 [J]. 武警医学, 2013, (8): 733-734.
- 4 明星辰, 涂自良, 方孝梅. PDCA 循环在病案质量持续改进中的应用 [J]. 中国卫生质量管理, 2013, 20 (5): 5-7.
- 5 孔小阳. PDCA 持续质量改进理论在免疫风湿科护理工作中的应用及评价 [J]. 当代护士: 专科版 (下旬刊), 2014, (9): 173-175.
- 6 伍晓刚, 董晓明, 范晓强. 基于 PDCA 循环的医疗质量管理 [J]. 解放军医院管理杂志, 2014, 21 (7): 615-617.