

应用品管圈缩短出院患者在科室等待时间

朱 瑞 倪宗花 李艳萍 卯明艳 庞建霞 杨 熙 蔡丽萍^{通讯作者}

昆明市第一人民医院内分泌科 650100

【摘要】目的 通过优化改进,提高护士工作效率,缩短出院患者在院等待时间。**方法** 应用 QCC 方法对患者出院流程进行调查、分析,对出院患者等待时间长的三个真因,采取相应的改进措施并进行对比。**结果** 患者在科室等待时间由原来 186.5min 缩短至 85min,措施有效。**结论** 科学合理的措施,提高工作效率及患者满意度,缩短住院时间,降低运营成本。

【关键词】 品管圈; 缩短; 在科室等待时间

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2021) 05-181-02

出院是患者整个诊疗、护理活动最后一个环节,出院患者在院等待时间,能集中体现医院科室管理水平、运营效率和医疗服务情况。回顾我科 2018 年 5 月-11 月出院患者结账前在科室等待情况,出院患者在科室等待结账时间最长达 4-5 小时,影响了科室正常工作秩序,增加护士工作量,降低科室运营效率及患者的满意度等。如何缩短出院患者离院等待时间,提高护理工作效率,构建“流畅、快捷、和谐”的出院管理流程,是我科目前亟需解决的问题。应用品管圈明显缩短出院患者在科室等待时间^[1],取得较好的效果,现报告如下:

1 方法

1.1 成立品管组

我科甜蜜圈成立于 2018 年 1 月,秉承宗旨,本次为第二期活动,由我科护理人员自愿参加,共 6 人,其中护士 1 人,护理师 4 人,主管护士 1 人为圈长,由具有品管经验丰富的主任护师担任辅导员。

1.2 确定主题

通过头脑风暴,针对科室存在急需解决的问题,从重要性、迫切性及可行性,确定主题。

1.3 现况把握

患者出院在科室等待时间长原因盘根错节,依照医院及科室实际情况。对我科出院 109 例患者在科室等待时间进行调查。排除 > 5h 未打印费用清单的出院患者,均等待时间 186.5min。调查统计出改善前患者出院在科室等待时间长原因:出院当日输液、等待出院带药、不清楚出院流程、等待医生开具出院证出院小结四项为改善重点。改善重点 82.71%。根据现状、改善重点、圈能力,将目标值设定为 120min。

1.4 解析

通过头脑风暴从患者、护士、医生、其他因素,绘制出鱼骨图,对 58 例出院患者,共 5 个项目 290 项次查检项,有 193 项次影响出院患者在科室等待时间^[2]。根据 80/20 法则得出真因四项:①患者等待领取出院带药占 24.63%;②护士办理出院病例不及时占 22.66%;③患者不清楚出院办理流程占 19.70%;④出院当日输液占 17.73%。

1.5 对策拟定

全体圈员对每一个评价项目,依可行性、经济性、圈能力应用 531 评分方式进行评分,以 80/20 法则,评出 3 项为实

施对策。

1.6 对策实施^[3]

1.7.1 统一主管医生患者出院带药医嘱时间

①与科主任沟通,加强医护紧密合作^[5]。②若无特殊情况,主管医生对次日出院患者 11:00 前开具出院带药,查医嘱班护士收到药房发送药后,至床旁发放给患者,并予出院用药指导。避免次日出院患者因长时间等待取药而在科室等待时间过长。③若需要当天开出院带药的患者,主管医生 10:00 前开出院带药,查医嘱班护士先提交出院带药,告知患者领取药物时间。提交药房后,与药房工作人员沟通,优先领取或气动物流送至科室。④主管医生在患者出院日 11:00 前将出院证、出院小结发给患者,交代患者注意事项,出院带药服用、复诊时间。

1.7.2 弹性排班、统一护士整理护理病历,核对护理项目时间

①统一护士整理护理病历,核对护理项目时间,避免办理出院病历与工作高峰时间冲突。加强医护紧密合作,对次日出院患者护士统一 16:00 整理护理病历,核对护理项目,避免办理出院病历与工作高峰时间冲突。②合理安排出院患者输液。③申请增加一台工作电脑,一台打印机缓解出院病人多、工作高峰期办理出院病历电脑、打印机不够用情况。④护士长根据实际情况弹性排班,在工作量大、出院病人较多的时段,加派各班人员协助办理出院相关工作。⑤与信息科沟通,优化系统,培训护士工作系统,工作电脑、打印机使用相关知识,定期维护、保养,保证工作电脑、打印机完好率达 100%。

1.7.3 规范出院流程、制作出院患者温馨提示卡

①修订、完善患者出院流程及制作出院温馨提示卡,详细告知患者办理出院需要的证件、资料、流程、时间、地点。②统一培训护士出院宣教流程方法,并考核。③定期发放问卷,患者留言等,听取患者建议,找出流程中可改进的细节。④对次日出院患者,责任护士做好家属沟通协调工作,做好出院患者出院宣教。

2 效果确认

2.1 有形成果

明显缩短出院患者结账前在院等待时间^[4]:收集 2019 年 4 月 1 日—4 月 30 日患者资料:

表 1: 改善前后办理出院手续比较

出院患者 n	开带药医嘱	执行率 %	等待时间 (min)	温馨提示卡发放 (次)	出院宣教 (次)	满意度 (%)	平均住院日 (天)	病床周转率 (%)	
改善前	86	30	35%	186	0	56	88.60%	10.08	103.7
改善后	129	117	91%	85	129	161	98.2	9.18	113.08

2.2 无形成果

(下转第 183 页)

点的一些方法,比如说在跑道上设施奖励关卡,通过特定的位置时,可以得到一定的奖励;或者是采用同学们互相追逐的模式,如果后者追不上前者则给予一定的惩罚措施;或者学生完成几圈,可以酌情减少作业量等等,同学们利用自己的创新思维思考出如何在长跑过程中获得乐趣。在上面的举例中,可以得出结论,教育的创新并不全是依靠教师的,而更应该让学生们积极主动地去思考,充分尊重和采纳学生们的意见,这样体现了以学生为本的教学理念,可以让学生们拥有更大的体育学习的乐趣,也有利于活跃课堂氛围。

四、在教学方法上寻求创新

教学方式的创新归根结底还是老师的教学方法的创新,为了更好的贴合教育改革创新的理念,我们的体育教师需要在进行体育教学时,主动探索教学方法上的创新。随着科技的进步和发展,现代教学也出现了很多新的教学方法,如果能够合理的运用这些教学新方法,我们的体育教学可以达到一个新的水准,这对教师本身来说,也能够提高自身的教学能力和专业水平。在 2014 年,复旦大学的张学新教授提出了对分课堂教学模式。这种教学模式是指将课堂的时间对半分,一半的课堂时间交给教师讲授,另一半的时间则交给学生,让学生们进行充分的讨论。高职体育教师为了提高课堂教学的质量,也可以适当采取这种方法,比如在进行篮球的教学时,老师采用对分课堂教学模式能够有更大的收获。教师首先用一半的课堂时间对篮球的各种传球方式、运球方法、投篮机巧教授给同学们,并且与学生一起进行一些投篮、运球和传球的示范,等到同学们初步掌握篮球的一些技巧之后,然后学生们利用剩下一半的时间,进行组队练习以及相互之间进行合作探讨。在学生们进行探讨的过程中,要求学生们互相学习,尽快的掌握篮球的传球、运球、投篮的技巧。除了最常见的对分课堂教学模式,我们的教师还可以采用翻转课堂教学模式和微课教学模式。我们对教学方式上的创新和不断探索是基于我们对传统教学方式的认同,只有将传统的教学方式和现代新的创新性教学结合在一起,我们的教学水平和教学质量才能够得到质的飞跃。

五、教学间隙渗透创新教育

在目前的普通高中,职高教学中,普遍存在教学强度大、时间长等问题,为了不让同学们产生厌烦的情绪,我们的教学应该适当的进行不间断教学,留给学生足够的时间进行自我放松和调整。在教学的间隙,我们的老师可以渗透性的进行创新教育。在进行某些专业的体育教学时,在教学空隙,我们的教师可以与学生进行交流,询问他们未来的就业目标

和就业方向,如果学生们只打算在本专业就业时,体育老师可以语重心长的告诉学生们,目前的就业形势十分严峻,为了保证未来能够有工作可做,如果在自己感兴趣的专业找不到合适的工作,需要适当的进行调整,最好在平时就进行一些准备,比如说进行创新创业等。创新创业的理念也符合广大学生的想法,在这样的情境下,学生们可能又会展开一系列热烈的讨论。作为体育老师,我们不应该仅仅局限于教授学生们体育知识和技巧,而应该从对学生们负责的心态出发,在教学的间隙和学生们进行一些思想上的交流,并且在学生们对未来感到困惑的时候,有效的进行渗透性创新教育。这样学生们在进行体育课程的学习的同时,能够接收到来自负责的体育老师的创新教育渗透。

六、结语

综上所述,随着教育的不断深化,教学理念的不断转变,高职体育教师也需要进行一些教学方法、教学内容上的改革,积极引导学生们进行创新性思维的培养,培养学生们热爱体育锻炼的习惯。同时,高职体育教学的老师需要结合目前课堂教学的现状,总结教学方法上存在的一些问题,对自身进行严格的要求,为人师表,就需要秉持着对学生们负责的观念,从体育教学上延伸出去,渗透性教学。相信在教育理念下,我国的高职体育课堂教学会迈向一个新的台阶。

参考文献

- [1] 陈慧琴. 试论创新教育理念下体育教学方法的理论与实践[J]. 新校园(阅读), 2015(10)
- [2] 李强. 对我国大学体育教育改革中若干问题的思考[J]. 湖北体育科技, 2016(02)
- [3] 黄旗山. 试析创新教育理念下体育教学方法理论与实践研究[J]. 当代体育科技, 2016(12)
- [4] 袁浩, 吴本连. 加强体育学习方式的学理研究, 促进体育教学方法的实践创新[J]. 运动, 2015(14)
- [5] 王海燕. 高职体育教学中素质教育的思考[J]. 佳木斯职业学院学报, 2016C4.
- [6] 张奕. “行动导向教学法”在高职体育教学改革中的应用探讨[J]. 当代体育科技, 2016C6.
- [7] 张建华. 河南省高职院校实施职业实用性体育教育的可行性研究[D]. 河南大学, 2008.
- [8] 张景焕. 教育科学方法论[M]. 济南: 山东人民出版社, 2000.
- [9] 包卫平. 现阶段内蒙古地区高等职业院校体育教学的研究[D]. 北京体育大学, 2007.

(上接第 181 页)

责任荣誉,团队精神,活动信心,参与感,沟通协调能力,QCC 手法运用有很大提高。

2.3 附加效益

2019 年 4 月 1 日—4 月 30 日我科平均住院日 9.18 天,病床周转率 113.08%。形成标准化,制定标准书,在全院推广使用。

3 讨论

通过这次品管圈活动科室护士能积极参与科室护理质量持续改进,相互启发、交流,提升了护士分析解决问题的能力,促进科室护理质量的持续改进,保证患者安全。在圈活动中,增强团队精神,团结协作、集思广益,由组圈开始的被动工作变为主动参与,提升了所有圈员的综合能力。本次品管圈活动通过医护协作缩短了出院患者结账前在科室的等待时间,

改善后的出院患者的平均等待时间明显缩短至 85min,提前新入院患者入住时间。规范化患者出院流程,实施后得到医护人员多方的充分肯定,纳入我科专科工作流程。也提升患者对医院满意度,增强圈员的自信心。接下来我们将继续与医生共同完成下一期品管圈,医护一体共同持续改进科室医疗、护理质量,保证患者安全。

参考文献

- [1] 王玉玲,皮红英. 品管圈助力质量管理水平提升[J]. 中国卫生质量管理. 2017 年 24 卷 4 期 6-8 页
- [2] 朱玲,孙党红. PDCA 循环管理法在缩短出院患者离院等待中应用[J]. 实用临床护理学杂志, 2017(2): 33.
- [3] 汪雅璇,李书等. 基于合理平均住院日的我国医院资源优化配置研究与预测[J]. 中华医院管理杂志, 2016(32): 5.