

最后,必须加快医疗纠纷解决多元化解决机制的立法工作,通过立法来确立医疗纠纷非诉讼纠纷解决机制运作的基本原则及必要的程序保障,规范各种纠纷解决方式及相互之间的关系。要借鉴包括广元在内的国内外非诉讼纠纷解决机制方面的经验,结合各地的实际创制符合本地实际的医疗纠纷解决法,尽快完善医疗纠纷非诉讼解决机制。

#### 参考文献

- [1] 兰迎春,王敏,谢新清,等. 第三方调处是化解医患纠纷的创新之举:以济宁市医患维权协会为例[J]. 中国医学伦理学,2009,22(3):36-37.
- [2] 蒲川,冯磊著. 医疗纠纷非诉讼处理机制研究[M]. 重庆:西南师范大学出版社,2012.
- [3] 李昌超. 医疗纠纷第三方调解机制实证研究[J]. 中国卫生事业管理,2014,31(2):125-127.

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2016.25.042

- [4] 袁杰,李大东. 医疗纠纷第三方调解调诉对接机制的完善与展望——以四川广元市医疗纠纷调诉对接机制为例[J]. 医学与法学,2014(6):34-38.
- [5] 刘加良. 医疗纠纷人民调解的实践模式及其启示[J]. 政治与法律,2012(6):149-156.
- [6] 蒲川,峻怡. 医疗纠纷非诉讼解决方式:美国的经验及其启示[J]. 重庆医学,2010,39(15):2074-2075.
- [7] 周琰. 人民调解制度发展研究[J]. 中国司法,2013(2):36-39.
- [8] 袁杰. 化解医患矛盾的模式探讨——G市开展第三方调解实践[J]. 医学与法学,2014(2):37-40.
- [9] 冯磊. 医疗纠纷人民调解制度的创新与发展[J]. 经济研究导刊,2015(13):324-326.

(收稿日期:2016-04-26 修回日期:2016-06-12)

## 基于 PDCA 循环法的医院后勤维修管理实证研究

蒋事臻<sup>1</sup>,刘兆海<sup>1</sup>,钟晓妮<sup>2</sup>

(1. 重庆医科大学附属第一医院总务处 400016;2. 重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

[中图分类号] R197.32

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2016)25-3578-03

PDCA 循环是由美国质量管理专家 1954 年提出,按照计划(plan)、实施(do)、检查(check)、处理(action)的转动方式进行大环扣小环,螺旋式上升的管理过程<sup>[1]</sup>,是实施高效管理的有力手段,适用于各领域管理工作。本文通过实证研究,在 PDCA 循环法成功进行医院院务管理基础上<sup>[2]</sup>,探索该法在某三级甲等教学医院后勤维修管理工作中的应用,评价其效果,为提升后勤管理水平提供借鉴。

### 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 重庆市某三级甲等教学医院 2012 年与 2013 年后后勤报修量达 2.82 万次与 3.46 万次。2014 年 1~4 月后勤维修记录结果显示,每月灯具及家具平均维修量均达 1 000 件以上,共占维修总量的 80.31%,因此,本阶段 PDCA 循环以灯具与家具的维修作为重点。见表 1。

### 1.2 方法

**1.2.1 梳理问题** 通过抽取 200 件灯具维修及家具维修案例进行分析,梳理出维修中存在的问题。运用鱼骨图的方法分析出要因,最终确定导致灯具维修的要因是不易找到相同配件、整体更换灯具费用高、维修人员责任心不强及监督考核机制不严格;而导致家具维修的要因是监督考核机制不严格、维修人员责任心不强、维修人员与家具维保单位工作人员缺乏沟通及信息追踪反馈力度不够。针对上述问题而制定具体的 PDCA 方案。

### 1.2.2 制订 PDCA 方案

**1.2.2.1 计划** 通过调研,梳理灯具、家具维修中需要改进的问题,针对问题制定了以下计划。见表 2。

**1.2.2.2 实施** 在实施过程中,严格按拟定的计划执行,定期

安排对全院所有家具及灯具进行专项维修整改;对年久失修的灯具,购买有机板加工制成灯片后,统一更换外科大楼灯罩;在维修人员与维保单位沟通联系的同时将供货单位联系方式制成标识上墙;加强维修服务人员服务素质、技术水平培训,提高服务理念,请专业单位和个人为医院制订合理严格的后勤维修人员考核制度,与奖惩挂钩。同时,还充分调动职工积极性,鼓励职工进行等级及职称考试,掌握更多的专业文化知识,以提高自身的综合素质。

**1.2.2.3 检查** 在检查阶段,严格遵循标准的工作方法及报修、维修流程,随机到科室检查后勤人员维修工作开展情况,作出合理的考核评估,所有检查结果作为考核维修人员的依据。具体做法为:总务处处科级干部带队,成立后勤下基层领导小组,定期携专人检查各类型设备运行情况、报修维修情况等,及时归纳检查结果;在组织行政查房的同时,监管部门还应为各临床科室发放《灯具、家具维修登记表》《后勤服务质量调查表》及后勤维修服务意见箱,要求维修专人、服务对象科室按时按次记录,处内设定监管小组定期检查并回收,发现问题及时整改。

表 1 PDCA 实施前后后勤维修量统计(n)

月份	灯具	家具	其他	总计
1	1 050	1 100	410	2 560
2	950	900	405	2 255
3	1 200	1 100	590	2 890
4	1 100	1 000	655	2 755

表 2 灯具、家具维修中存在问题与维修计划

问题	计划
灯箱年久失修,不易找到相同配件且整体更换灯具费用高	在购买有机板加工制成灯片后,统一更换灯罩
维修人员责任心不强、考核机制不严	加强责任心与服务意识培训,并严格实施考核,择优留用
维修人员与家具、灯具维保单位缺乏沟通及信息追踪反馈力度不够	实行办公室工作人员“一对一”定期反馈制度,对存在的问题定人定时向维保单位或厂商进行信息反馈
已过质保期的家具、灯具维修	安排家具厂家统一维修

表 3 PDCA 实施前后满意度调查结果比较

组别	n	报修响应及时性(%)	现场服务态度(%)	维修质量(%)	主动上门服务(%)	测评分值( $\bar{x} \pm s$ ,分)
实施前	108	32.41	55.56	55.56	35.19	20.3±4.5
实施后	131	66.41	80.15	59.54	58.02	28.5±3.1

1.2.2.4 处理 对各个实施阶段的检查结果进行分析归纳,针对维修工作中出现的各种问题,在处室会议上进行讨论,及时解决工作中出现的各种问题,科学调整 PDCA 循环计划。根据检查结果制订了以下标准化的后勤维修工作管理制度及相应机制:(1)将维修人员奖惩制度纳入总务处制度汇编;(2)完善总务处“一对一”联系沟通制,并形成长效机制;(3)编制维修人员培训手册,对维修人员进行全面、系统的培训,并加强对培训效果的追踪;(4)定期对临床提出的后勤问题进行总结、分析,查原因、定计划、严落实,并组织专项整改。

1.2.3 主要评价指标 借鉴杜进林等<sup>[3]</sup>设计的《三级综合性医院后勤管理人员工作满意度调查表》,结合医院实际情况,设计了《总务处后勤维修工作满意度调查表》,由维修需求方对参与维修人员进行服务满意度测评。满意度调查表主要包含 4 个维度,分别为报修响应及时性、现场服务态度、维修质量、主动上门服务。每个维度各设置 3 个条目,共 12 个条目。各个条目均采用 3 级评分法,即满意、一般和不满意 3 个级别,每条目计分 1~3 分,总分值为 12~36 分,分值越高表明需求方对维修工作越满意。

1.3 统计学处理 采用 SPSS19.0 统计软件,PDCA 实施前后服务满意度得分的比较采用 *t* 检验,服务满意率的比较采用  $\chi^2$  检验,以  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 服务满意度 实施前后报修响应及时性满意率、现场服务态度满意率、主动上门服务满意率、测评分值比较差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),维修质量满意率差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。见表 3。

2.2 PDCA 实施后灯具、家具月维修数变化统计 与整改前相比,整改后灯具、家具在月均修理数中所占比例从 80.31% 降至 69.46%,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。见表 4.5。

表 4 PDCA 实施后后勤维修量统计(n)

月份	灯具	家具	其他	总计
5	775	750	492	2 017
6	550	560	508	1 618
7	525	563	524	1 612
8	500	514	561	1 575

表 5 实施前后每月平均维修数比较[n(%)]

项目	灯具、家具	其他	总计
实施前	2 100(80.31)	515(19.69)	2 615
实施后	1 185(69.46)	521(30.54)	1 706

3 讨 论

医院后勤管理作为一个完整庞大的 PDCA 循环,各部门的管理作为小 PDCA 循环,大小循环通过计划指标,形成环环相扣、同步进行的整体。本研究总结出了 PDCA 循环法运用于后勤维修管理工作中的几项特点。

3.1 管理的合理性 后勤部门工作以医疗中心为主体,坚持为患者、职工、医疗教研工作服务的工作原则,而后勤维修工作更是后勤工作的大项。因此在后勤维修管理工作中,运用 PDCA 循环法的同时能够及时结合医院维修保障特点和现状,针对其中的不足及时进行制度的改进及维修专人的强化学习,体现了针对每一个管理问题具体分析、因时因地具体改进的合理性;建立合理的奖惩考评制度,及时了解职工工作情况和能力素质,给予其人性化的鼓励,很大程度上增强了后勤工作部门内部的凝聚力,带动了后勤工作人员工作积极性<sup>[4]</sup>,是一项从整体出发,具体问题具体归因、具体原因具体处理的合理的管理方法。

3.2 管理的动态规律 研究中各个实施阶段的检查结果分阶段性分析,并进行归纳,适时对维修工作中出现的各种问题,在处室会议上进行讨论并及时解决,体现了 PDCA 管理模式动态变化的规律,随着院内后勤管理不同时间出现的不同问题,PDCA 循环计划应进行适当的调整,以动态的观点和理念来应对不同类型、不同规模的管理问题,更需要明确 PDCA 循环作为系统的质量管理体系,具有持续性与开放性,需要坚持持续改进、循环渐进的工作方式才能保持医院后勤管理的平稳上升。故 PDCA 循环计划不是一成不变的,而是一个持续动态变化、因时因事制订的管理模式。

3.3 管理的考核 本研究中运用了自拟的《总务处后勤维修工作满意度调查表》,为量化评估 PDCA 在医院后勤保障的实施效果开辟了途径,进行临床科室满意度调查能够及时发现问 题、找出差距,可以为后勤维修管理工作提升服务水平指明方向,为进一步改善服务质量提供可靠依据。因此,动态的临床满意度调查应逐步成为医院后勤管理的工具。但是,满意度的

调查内容并非一成不变,而应根据医院不同发展阶段的具体情况进行动态调整和修正,使其具有更强的科学性和针对性,从而能够系统地反映出临床科室甚至是来诊患者对后勤服务的满意度情况,能够及时客观地反映出后勤管理工作在某一时期存在的问题,达到持续改进后勤服务质量的目的是。

**3.4 管理的效果** 本研究结果表明:灯具、家具在整改后,其在月均修理总件数中所占比例从 80.31% 降至 69.46%,已远低于整改前,提示整改后一系列妥善的报修和维修流程能够降低灯、家具进行二次维修的可能,同时也能增加临床使用者对灯具、家具的爱惜程度,减少新发报修数。4 项维度中,整改后对报修响应及时性、现场服务态度、主动上门服务,满意率远高于整改前,而上述 3 维度均取决于非维修技术,是后勤部门维修管理工作的服务态度和服务理念的体现,由此可见,非维修技术因素方面的一小步改进可以获得满意度的一大步前进,这个观点也与国内类似报道结果相近<sup>[5]</sup>。而维修质量维度在前两次调查中无明显改善。这可能与后勤处室维修人员的整体维修技术水平有关,同时也要求后勤处室应该加大对后勤维修人员的专业技术的培训,使维修人员整体的服务素质、专业素质的持续改进作为医院今后一段时期内的工作重点。

综上所述,PDCA 循环法在医院后勤管理过程中的运用,显著提高了后勤管理的工作质量,本实例运用的 PDCA 循环管理方法,使医院灯具、家具的维修管理取得显著改善,极大的

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2016.25.043

提高服务质量和满意度的同时减少维修成本,减轻维修人员的工作量,达到节能降耗、提高水准的目的,该方法适合于医院后勤管理特别是维修工作中需要改进的工作项,值得在医院后勤管理中广泛应用推广<sup>[6]</sup>。

#### 参考文献

- [1] 王淑瑛. PDCA 循环管理法在护理质量持续改进中的应用[J]. 中国实用神经疾病杂志, 2010, 13(12): 15-16.
- [2] 任国胜, 张立斌, 罗勇, 等. 应用 PDCA 循环法开展行政查房的实践与体会[J]. 医院与医学, 2013, 1(1): 62-64.
- [3] 杜进林, 张文静. 三级综合性医院后勤管理人员工作满意度调查表研制及考评[J]. 中国卫生统计, 2014, 31(3): 425-427.
- [4] 唐蔚蔚, 柴建军, 李岩, 等. 公立医院后勤改革战略模式选择——建立区域性后勤共享服务中心、打造医院后勤服务新模式[J]. 中国医院, 2013, 17(1): 64-66.
- [5] 夏磊, 曾庆, 陆洋, 等. 实施 PDCA 持续改进 提高医院患者满意度[J]. 中国医院, 2014, 18(11): 51-53.
- [6] 章冬梅, 倪理琪. 5S 管理在医院管理中的应用[J]. 现代医院, 2013, 13(6): 121-122.

(收稿日期: 2016-03-11 修回日期: 2016-05-22)

## 加强临床病案规范化建设 提升医院临床研究水平

陈浩, 陈学涛, 周来新<sup>△</sup>

(第三军医大学新桥医院医教部, 重庆 400037)

[中图分类号] G472.5

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2016)25-3580-02

临床病案是医院医疗档案的重要组成部分,也是科研活动的重要信息来源。我国的临床病案管理经历了近百年的发展,医院病案管理水平已进入一个新的发展时期,在提供医疗决策信息、医疗服务质量监管、临床教学示范和法律服务等方面都贡献巨大,取得了显著的建设成绩<sup>[1]</sup>。随着科技创新能力在医院间竞争中占据比重逐渐加大,各医院十分重视以发展临床科研来提升医学科技创新能力。临床病案作为临床医疗活动的第一手资料,是医院科学管理的重要依据、医院信息统计的源泉,能够为临床科研提供重要的信息支撑<sup>[2]</sup>。因此,加强临床病案信息管理和利用,对于发展医院临床科研,提升医院自主创新能力,有十分深远的意义。

### 1 临床病案与临床科研

临床科研的目的是创新或评价药物或临床诊疗手段的效果,从而为疾病的诊疗提供更有效的方法。临床病案作为记录医疗过程的核心资料,同临床科研的发展有着密不可分的联系,不但为临床科研提供了来自临床的一线真实数据,更为重要的是,通过对临床病案信息的分析和挖掘,还可为临床科研建设提供参考,主要体现在以下几个方面<sup>[3]</sup>。

**1.1 转化医学的重要信息支撑** 转化医学作为当前医学科技发展的主要趋势和热点,其目的在于围绕患者临床需求,实行

临床-基础-临床的循环式发展方式,从而缩短基础成果向临床应用的转化时间<sup>[4]</sup>。而转化医学发展的临床需求,往往是经过不同患者、不同科室和不同医生,分散显示在各临床病案中。因此加强临床病案信息的管理和研究,能够从海量信息中进一步发掘临床需求,揭示疾病发生、发展规律,并从现象分析中发现其潜在的科学问题,从而可为转化医学的发展提供最直接且最详细的临床信息。

**1.2 临床学科的重要发展依据** 临床学科建设必须要将医学发展规律和自身发展需求充分结合起来,科学地选择临床科研方向,对于临床学科建设有着事半功倍的效果。随着经济的快速发展,我国慢性病发病率不断增高,疾病谱发生了巨大的改变,民众对疾病的预防、早期干预及健康需求也在不断提升。加强病案信息的挖掘和分析,能够更好地呈现患者和健康人群的疾病发展规律及健康需求变化,从而指导临床学科有针对性地制定出符合自身学科特点和社会健康需求的学科发展策略。

**1.3 科研课题的重要参考资料** 临床科研的任务是来源于临床医学实践活动中,最终又将服务于临床工作。临床科研工作者在进行科研选题时,既要考虑研究的实际意义和应用前景,又需要充足的选题来源和临床证据。对于研究产生的新的理论、技术、方法,也需要在临床进行检验证实,这都需要加强临