

Application of Quality Management Tool in Improving the Service Quality of Pediatric Nursing Clinic

Qiulin Chen Xiaoyan Pan Fengling Wang*

Zhangye People's Hospital Affiliated to Hexi University, Zhangye, Gansu, 734000, China

Abstract

This study focuses on the application of quality management tools to improve the quality of service in pediatric care clinics. This paper expounds the current situation and challenges of pediatric nursing clinic service, and points out the urgency of its service quality improvement. Quality management tools such as total quality management (TQM), Six Sigma (6σ), ISO quality management system are introduced, and then the specific application strategies in optimizing nursing process, strengthening medical communication, and improving the satisfaction of children and their families are analyzed. Through practical application cases to show the effectiveness, it is proved that these tools can effectively improve service details, reduce nursing errors, and provide reference and reference for pediatric nursing clinics to achieve significant improvement of service quality with the help of quality management tools.

Keywords

pediatric nursing clinic; quality management tool; nursing service quality

品质管理工具在提升儿科护理门诊服务质量中的应用

陈秋林 潘晓燕 王凤玲*

河西学院附属张掖人民医院, 中国·甘肃 张掖 734000

摘要

本研究聚焦品质管理工具在提升儿科护理门诊服务质量的应用。阐述了儿科护理门诊服务现状及面临挑战, 指出其服务质量提升的迫切性。介绍了如全面质量管理(TQM)、六西格玛(6σ)、ISO质量管理体系等品质管理工具, 分析其在优化护理流程、加强医护沟通、提升患儿及家属满意度等方面的具体应用策略。通过实际应用案例展示成效, 证实这些工具可有效改善服务细节、减少护理差错, 为儿科护理门诊借助品质管理工具实现服务质量显著提升提供参考与借鉴。

关键词

儿科护理门诊; 品质管理工具; 护理服务质量

1 引言

随着社会的发展和医疗技术的进步, 医疗服务质量成为衡量一个国家或地区医疗水平的重要指标。在医疗服务过程中, 品质管理工具的应用逐渐受到广泛关注。论文探讨品质管理工具在医疗服务中的应用背景, 特别是儿科护理门诊服务质量的现状与挑战, 并阐述研究的目的与意义。

2 品质管理工具在医疗服务中的多维审视

2.1 品质管理工具在医疗服务中的应用背景

品质管理工具起源于制造业, 随着管理理念的更新和

技术的发展, 逐渐应用于医疗服务领域。在医疗服务中, 品质管理工具能够帮助医疗机构提高服务质量, 降低医疗风险, 提升患者满意度。常见的品质管理工具有全面质量管理(TQM)、六西格玛(6σ)、ISO质量管理体系等。这些工具在医疗服务中的应用, 有助于提高医疗服务效率, 优化服务流程, 确保患者安全。

2.2 儿科护理门诊服务质量的现状与挑战

儿科护理门诊是医疗机构中专门为儿童提供护理服务的部门。在当前医疗服务体系中, 儿科护理门诊服务质量总体较好, 但仍存在以下现状与挑战:

①人力资源不足: 儿科护理门诊服务对象为儿童, 护理工作具有特殊性, 对护理人员的专业素质要求较高。然而, 目前中国儿科护理人力资源相对不足, 难以满足日益增长的儿童护理需求。

②服务流程不完善: 儿科护理门诊服务流程存在一定的问题, 如预约挂号、就诊、缴费、取药等环节, 患者及家属体验不佳, 容易导致患者流失。

【基金项目】河西学院校长基金青年科研项目(项目编号: QN2024043)。

【作者简介】陈秋林(1987-), 中国甘肃张掖人, 本科, 主管护师, 从事护理学研究。

【通讯作者】王凤玲(1987-), 中国甘肃张掖人, 本科, 主管护师, 从事护理学研究。

③服务质量参差不齐：由于儿科护理门诊服务对象的特殊性，护理服务质量参差不齐，部分护理措施不够规范，影响患者康复。

④医疗风险较高：儿科护理门诊服务对象为儿童，其生理和心理特点使得医疗较高风险。如何降低医疗风险，确保患者安全，是儿科护理门诊面临的重要挑战。

2.3 研究目的与意义

本研究旨在探讨品质管理工具在儿科护理门诊服务中的应用，以期为提高儿科护理门诊服务质量提供理论依据和实践指导。具体研究目的如下：

分析儿科护理门诊服务质量的现状与挑战，为改进服务质量提供依据。探讨品质管理工具在儿科护理门诊服务中的应用策略，以提高服务质量。评估品质管理工具在儿科护理门诊服务中的应用效果，为医疗机构提供参考。

研究意义如下：有助于提高儿科护理门诊服务质量，提升患者满意度。为医疗机构提供一种有效的品质管理工具应用模式，推动医疗服务质量的持续改进。为中国儿科护理事业的发展提供理论支持，促进医疗行业的健康发展因此展开讨论。

3 品质管理工具概述

3.1 常见的品质管理工具介绍

①全面质量管理（TQM）：全面质量管理是一种以顾客为中心，通过全员参与、全过程控制、持续改进的方法，达到提高组织整体绩效的目的。在医疗服务中，TQM强调以患者为中心，关注患者需求，提高医疗服务质量。②六西格玛（6 σ ）：六西格玛是一种以数据为基础，通过消除缺陷和减少变异来提高质量的管理方法。在医疗服务中，6 σ 可以帮助医疗机构降低医疗差错，提高服务效率。③ISO质量管理体系：ISO质量管理体系是一种国际通行的质量管理体系标准，它要求医疗机构建立一套完整的质量管理体系，以确保医疗服务质量。④根因分析（RCA）：根因分析是一种系统性的问题分析方法，通过查找问题的根本原因，制定针对性的改进措施，以防止问题再次发生。⑤持续质量改进（CQI）：持续质量改进是一种以团队为基础，通过不断评估、改进和优化服务流程，提高服务质量的方法。

3.2 品质管理在工具儿科护理门诊中的应用优势

提高服务质量：品质管理工具可以帮助儿科护理门诊优化服务流程，提高护理服务质量，确保患者安全。提升患者满意度：通过品质管理工具的应用，可以更好地满足患者需求，提升患者满意度。降低医疗风险：品质管理工具可以帮助儿科护理门诊发现和消除潜在的医疗风险，降低医疗差错。提高工作效率：品质管理工具的应用有助于提高儿科护理门诊效率的工作，减轻医护人员的工作压力。

3.3 品质管理工具的选择与适用性分析

在选择品质管理工具时，应考虑以下因素：

①儿科护理门诊的实际情况：根据儿科护理门诊的规模、

人员结构、服务流程等实际情况，选择适合的品质管理工具。

②品质管理工具的特点：了解各种品质管理工具的特点，选择能够解决儿科护理门诊实际问题的工具。

③适用性分析：对选定的品质管理工具进行适用性分析，确保其在儿科护理门诊中的应用能够取得预期效果。

④持续改进：品质管理工具的应用是一个持续改进的过程，应定期评估工具的应用效果，根据实际情况调整和优化。

总之，品质管理工具在儿科护理门诊中的应用具有重要意义。通过合理选择和运用品质管理工具，可以有效提高儿科护理门诊的服务质量，确保患者安全，提升患者满意度。

4 品质管理工具在儿科护理门诊中的应用实践

4.1 品质管理工具的具体应用案例

以下是一个关于六西格玛（6 σ ）在儿科护理门诊中应用的案例：

案例背景：某儿科护理门诊发现，患者家属对挂号、就诊、缴费、取药等环节等待的时间过长表示不满，影响了患者体验和门诊的运营效率。

以下通过应用中的过程可分为五类：定义问题：确定患者等待时间过长的的问题，并明确改进目标。测量阶段：收集相关数据，如患者流量、各环节等待时间、工作人员工作效率等。分析阶段：通过数据分析，找出影响等待时间的关键因素，如流程不合理、人力资源配置不均等。改进阶段：设计并实施改进措施，如优化服务流程、调整人力资源、引入预约系统等。控制阶段：监控改进效果，确保改进措施得到持续执行，并调整优化。

4.2 应用过程中的问题与挑战

在应用品质管理工具的过程中，儿科护理门诊可能面临以下问题与挑战：①人员培训：品质管理工具的应用需要医护人员具备一定的知识和技能，而培训不足可能导致工具应用效果不佳。②数据收集与处理：准确、全面的数据收集是品质管理工具成功应用的基础，但在实际操作中，数据收集可能存在遗漏、不准确等问题。③变革管理：品质管理工具的应用往往伴随着服务流程的变革，如何有效管理变革过程中的抵触情绪和冲突是一大挑战。④持续改进：品质管理工具的应用是一个持续的过程，需要不断地评估和改进，保持改进的动力和持续的关注是一项长期任务。

4.3 应用效果的评价与反馈

应用效果的评价与反馈是品质管理工具应用的重要组成部分，以下是一些评价与反馈的方法：①患者满意度调查：通过问卷调查或访谈了解患者对改进措施的看法和满意度。②数据分析：对比改进前后的数据，如患者等待时间、就诊效率、医疗差错率等，评估改进效果。③内部反馈：收集医护人员对改进措施的反馈，了解实施过程中的困难和挑战。④外部评估：邀请机构第三方进行评估，提供客观的评价和建议。

通过上述评价与反馈，儿科护理门诊可以了解品质管理工具应用的实际效果，及时调整改进策略，确保持续提升

服务质量。同时导诊区更是方便患者夜间就诊的时候常备的一些用药物,自助服务站可以更好地为患者提供便利,随时获取,比如常见的头疼、发烧等轻微不适症状出现时,无需前往医院挂号、排队等候诊疗,可直接去自行购买对症药物,能快速拿到药缓解症状,节省时间和精力,还有为住院患者提供一些简单的生活所需(图1所示)。



图1 医柜——便民自助服务站

另外,个性化儿童输液厅的环境可以缓解儿童恐惧心理、提升就医体验、提高治疗依从性、利于家长陪伴、提升医院形象。并具有以下优势:

①营造轻松氛围:通过色彩鲜艳的装饰、可爱的卡通形象等布置,让输液环境变得有趣,与传统冰冷、严肃的输液室形成鲜明对比,能有效减轻儿童对输液的害怕情绪,使其更配合治疗。

②满足个性化需求:可根据不同年龄段、性别、喜好的儿童设置多样化的区域,让每个孩子都能在符合自己兴趣的环境中输液,感觉更舒适。

③分散注意力:配备一些适合儿童的娱乐设施,如小玩具、动画片播放设备等,在输液过程中能吸引孩子的注意力,使其不会过度关注输液本身,从而更顺利地完输液疗程,有助于提高治疗效果。

④舒适的家长区域:设置宽敞、舒适且方便家长照顾孩子的陪同区域,让家长能更好地安抚孩子情绪,给予情感支持,同时也保障家长在陪伴过程中的舒适度。

⑤展现人文关怀:体现了医院对儿童患者这一特殊群体的重视和关爱,有助于在患儿及家长心中树立良好的医院形象,增强患者对医院的信任度和满意度。并可以消除患者的不良心理状态,配合诊疗,提高疾病的治愈力,以下是门诊个性化服务儿童输液大厅的应用效果(图2所示)。



图2 个性化服务儿童输液大厅

5 品质管理工具对儿科护理门诊服务质量的影响

5.1 护理服务效率的提升

①护理服务效率的提升:品质管理工具通过优化服务流程、规范操作步骤和提升人员协作,显著提高了儿科护理门诊的护理服务效率。②流程优化:通过全面质量管理(TQM)等工具,儿科护理门诊对服务流程进行了细致的分析和优化,减少了不必要的步骤,缩短了患者等待时间。③规范操作:六西格玛(6 σ)等工具的应用,帮助制定了标准化的操作流程,减少了操作中的变异性和错误,提高了护理操作的效率。④人员协作:品质管理工具的应用促进了医护人员之间的沟通与协作,通过团队协作,提高了护理服务的整体效率。

5.2 患者满意度的提高

应用品质管理工具后,儿科护理门诊的患者满意度得到了显著提升。①服务体验改善:通过持续质量改进(CQI)等工具,儿科护理门诊关注患者体验,改善了就诊环境,提升了服务的人文关怀,使患者感受到更加温馨和专业的服务。②信息透明:品质管理工具的应用促进了信息的透明化,患者可以更清楚地了解护理流程和治疗方案,增强了信任感。③反馈机制:建立了有效的患者反馈机制,及时收集患者意见,快速响应患者需求,提高了患者满意度。

5.3 医疗差错率与投诉率的降低

品质管理工具的应用有效降低了儿科护理门诊的医疗差错率和投诉率。①风险控制:通过根因分析(RCA)等工具,儿科护理门诊能够深入分析医疗差错的原因,并采取针对性的预防措施,减少了差错的发生。②质量监控:ISO质量管理体系等工具的应用,建立了严格的质量监控体系,确保了护理服务的质量和安全。③持续改进:通过定期的质量评估和反馈,儿科护理门诊能够及时发现并解决服务中的问题,降低了投诉率。

6 结语

品质管理工具的应用对儿科护理门诊服务质量产生了积极的影响,不仅提高了护理服务效率,提升了患者满意度,还降低了医疗差错率和投诉率,为患者提供了更加高效、安全、满意的护理服务。它们犹如明灯,照亮了儿科门诊护理服务质量提升的道路,从精准优化流程到高效解决问题,从强化团队协作到深度满足患儿及家属需求。

参考文献

- [1] 曲梦媛,冷灵,张婷.一体化管理理念在提高肿瘤放疗护理工作效率中的作用研究[J].吉林医学,2016(2).
- [2] 李莉,王梅新.手术室护理工作进展[J].护理研究,2012(33).
- [3] Martin V,穆燕红,王苏娜,等.护理工作效率的管理[J].国外医学.护理学分册,2001(1).