

PDCA 循环法在西安市胸科医院办公室管理中的应用实例

Application Example of PDCA Cycle Method in the Office Management of Xi'an Chest Hospital

贾凡

Fan Jia

西安市胸科医院
中国·陕西 西安 710100
Xi'an Chest Hospital,
Xi'an, Shaanxi, 710100, China

【摘要】在医院的办公室管理中,医院的办公室对于医院的整体运行尤为重要。将科学有效的方法进行合理利用,进而实现对医院办公室更有效的管理,而 PDCA 循环法就是这样一种有效的管理方法。因此 PDCA 循环法在当今的医院管理中就实现了广泛的应用,论文就是对这种管理方法在医院办公室管理中的应用进行实例分析。

【Abstract】In the management of hospitals, the hospital's office is especially important for the overall operation of the hospital. Rational and effective use of scientific and effective methods to achieve more effective management of the hospital office, and PDCA cycle is such an effective management method. Therefore, the PDCA cycle method has been widely used in today's hospital management. This paper is an example analysis of the application of this management method in hospital office management.

【关键词】PDCA 循环法;医院办公室;管理;应用

【Keywords】PDCA cycle method; hospital office; management; application

【DOI】<http://dx.doi.org/10.26549/cjygl.v2i6.845>

1 引言

PDCA 循环法起源于美国,其前身是由美国的质量管理专家戴明所提出的 PDS 循环法。经过一系列的演变成为今天的 PDCA 循环法,所以又称这种循环法为戴明环。所谓 PDCA 循环模式,即 plan(计划)、Do(执行)、Check(检查)和 Action(纠正),是一种集计划、执行、检查以及处理为一体的管理方式。应用这种方法处理问题的时候,对检查所得的结果进行全面具体的总结,肯定并推广成功的经验,并使其实现进一步的标准化。同时对失败的经验进行有效的总结,将没有得到解决的问题在下一个的 PDCA 计划中继续进行。因此这样的运行方式并不是一次就中止的,而是周而复始地运行,对问题实现阶梯式的解决。因此这种方法更是一种工作程序和方法,并且十分符合逻辑。以下就是对这种方法在医院办公室管理中进行应用的研究^[1]。

2 医院办公室管理工作的特点

当今医疗改革不断深化,为了使社会的需求得到有效的满足,以及顺应当今医疗改革的发展,就应该对管理的质量做到有效的加强,因此应该学习借鉴国外的一些先进管理方法,

实现绩效管理以及目标管理法的科学合理应用。办公室承担“沟通上下、协调左右,联系内外”的重要职能,办公、办会、接待、工作考核、督办都是其中职能,因此一定要运用合理的管理方法和模式才能有效提升管理效能,对传统较为粗放的办公模式进行改进,进而更加适应新医疗改革环境下,医院办公室的管理^[2]。

3 PDCA 循环法引入到办公室管理的背景

3.1 医院办公室管理引入 PDCA 循环法的背景

中国西安市胸科医院为积极顺应医疗改革,满足社会需求,加强科学管理,适应新的发展形势,医院领导班子大概在 2012 年就提出引入了 PDCA 循环法管理模式,首先由各科主任进行学习后,再由各科主任传达给科室人员学习,现在此方法已经深入人心,并沿用至今,有效的促进了医院管理质量和效能。此方法不仅可以对相关的工作进行良好的总结与梳理,同时也可以有效的对其进行改进,使其得到进一步的提升。促进了西安市胸科医院三甲医院等级评审工作,也使西安市胸科医院在办公室管理方面实现了良好的进步,使得工作效率进一步提高和更合理的改进,因此 PDCA 循环法在医院办公

室管理中的科学应用,对医院的发展起到一定的促进作用^[9]。

4 PDCA 循环法在医院办公室管理中的应用分析

4.1 案例一:PDCA 循环法在办公室绩效管理中的应用

绩效考核工作也是办公室的一项重要工作,医院办公室负责每月行政管理科室绩效考核的工作任务,考核工作分组进行,依据“有所依、有登记、有留底”的要求,要到科室查看工作记录,工作记录必须使用和参照 PDCA 循环的模式进行,还要形成完整的工作链条。首先从 P(计划)阶段开始检查,科室要依据医院的重点工作和科室的专项工作制定季度、月、周工作计划,检查组在此阶段主要检查科室工作安排是否到位,有没有存在漏项,如果有缺项要进行扣分,分值有具体的标准;其次 D(执行)阶段,要查看每日工作进展的工作日志;C(检查)阶段,主要检查重点及专项工作、临时性任务有没有按照时限和要求完成,完成到实施程度,存在哪些问题;A(纠正)阶段,是实现对检查阶段所没有解决的问题进行再一次的处理,此阶段要检查科室安排的工作有没有进行全面的小结,有没有发现工作中存在问题及整改措施,如不符合要求,要进行扣分。

整个 PDCA 的循环过程是一个质量持续改进和提升的过程。我院从引入到实行 PDCA 的循环管理方法进行绩效管理已有 6、7 年时间,极大地促进了办公室绩效管理的能力,提高了工作规范化和标准化,促进了行政管理部门整体绩效的提升。也使职能部门养成了自觉使用 PDCA 循环管理工具的习惯。

4.2 案例二:PDCA 循环法在办公室接待工作中的应用

办公室日常事务性的东西很多,但接待工作无疑是重中之重,它一方面能够展示医院的形象和精神面貌,另一方面也是医院文化的一种传输。随着医改的深入推进和医院实力的不断提升,到医院来检查指导各级领导,参观学习交流的国内外的各级医院、各类学术交流和专家授课也逐渐增多,如何使来访者乘兴而来满意而归?办公室正是充分利用 PDCA 循环的这个管理工具,不断提高医院的接待能力的。

今年 5 月国家食品药品监督管理总局食品药品审和检验中心对我院进行了为期三天的药物 GCP 机构资格认定验收,我们按照 PDCA 的工具流程,首先 P 制定计划,召开了迎检工作紧急会议,制定了迎检工作安排,成立了领导机构,明确检查的时间;二是迎评工作安排;三天迎检的流程;三是人员分工、完成时限和要求;接待组分共为六组;场地管理员共分为

六组,注意事项四点,工作要求四条;四是会务安排;包括:摄像、记录、多媒体音响、资料打印、房间布置、司机车辆、礼仪引导、会议室、接待室布置)共 10 项。第五,工作要求,4 条,以上每一项都有详细的计划安排。

D 执行阶段,按照工作计划逐项落实,办公室主要负责会议室、接待室的安排和摆放、礼仪服务工作的安排,还有各项工作的对接协调工作。比如,接待室、会议室摆放准备、桌签打印、文件袋的准备、横幅标语、茶水饮料的确定准备、会议设备的调试、礼仪人员的管理培训、接待物品准备等等);C 检查阶段,主要检查各项工作是否已经按时限完成和就绪,我们分两方面进行,一是实地现场验收。二是提前一天进行了预演彩排;大家都工作热情都很高,毫不懈怠,甚至加班完成。在检查阶段我们在接待室增加了温馨提示,增加了垃圾箱。

A 处理阶段。每日无论是上午中午还是下午,办公室对医院迎检全过程都要进行监查,发现问题及时的处理。我们的努力没有白费,经过最后反馈,我院顺利通过达标验收。考察组专家走后,我们并没有停歇而是立即召开接待工作座谈会,院领导亲自参加主持,对此次工作进行全面评价,每个人都要畅谈自己在工作中的体会和发现的问题和不足,大家一起交流经验,并有专人进行记录。在这次检查中发现问题:比如,接机人员和司机相互不熟,未留电话,未专门制作牌子的问题;接待室温度较低但未考虑放置暖气片的问题,这些细节问题,将不会出现在下一次接待工作中。

5 结语

根据上文的阐述,可见 PDCA 循环法在我院办公室管理中的合理应用,可以有效的对医院办公室的管理工作进行进一步的规范。通过第一阶段的计划,做到科学合理的谋划,管理责任的明确划分。在执行阶段实现有效的管理与控制,可以对第一阶段的计划实现良好的落实。再通过检查阶段对前两个阶段工作的全面监督检查以及有效的总结,可以发现医院办公室管理工作优良的部分以及出现问题的部分。在最后的处理阶段对其进行有效的处理,对优良的工作经验以及方法进行总结与进一步的推广,使其作用得到合理有效的发挥,并且对出现的问题采取方法加以解决。

参考文献

- [1]吴良建.PDCA 循环法在医院办公室管理中的应用[J].办公室业务,2017(24):13.
- [2]刘乐.浅析 PDCA 循环法在医院办公室管理中的应用[J].现代医院,2014(7):115.
- [3]王猛,艾祎,金超岭.PDCA 循环法在核医学科质量管理中的应用[J].中日友好医院学报,2014(3):182.