

PDCA循环法对幽门螺杆菌阳性体检病例随访规范率的影响

黄淑茜, 王灿灿*, 瞿玲玲, 黄永红, 林裔丹 (广东省南方医科大学珠江医院, 广东广州 510280)

摘要:目的 观察PDCA循环法对幽门螺杆菌阳性体检病例随访规范率的影响。方法 根据实施PDCA循环管理的前后顺序, 将某院2019年4-5月尿素碳13检测幽门螺杆菌阳性体检病例177例为实施前组, 2019年10-11月360例为实施后组, 比较两组随访规范率。结果 应用PDCA循环管理后, 随访规范率由实施前组的55.4%提高到实施后组的87.2%, 并高于目标值的78.1%, 差异均有统计学意义($P<0.01$)。结论 PDCA循环管理能够有效优化体检后健康教育流程, 提高随访规范率。

关键词: PDCA循环法; 幽门螺杆菌; 随访

中图分类号: R 47

文献标志码: A

文章编号: 2096-3610(2020)04-0499-04

Effect of PDCA cyclic method on regular follow-up rate in *Helicobacter pylori*-positive subjects

HUANG Shu-han, WANG Can-can*, QU Ling-ling, HUANG Yong-hong, LI Yi-dan (Zhujiang Hospital of Southern Medical University, Guangzhou 510280, China)

Abstract: Objective To observe the effect of PDCA cyclic method on regular follow-up rate in *Helicobacter pylori*-positive individuals. Methods According to the sequential order of implementation of PDCA cyclic management, 177 *Helicobacter pylori*-positive (13C urease breath test) subjects between April and May 2019 served as pre-implementation group, while 360 subjects between October and November 2019 as post-implementation group. The regular follow-up rate was compared between two groups. Results The regular follow-up rate increased from 55.4% in pre-implementation group to 87.2% in post-implementation group, which was higher than the target value of 78.1% ($P<0.01$). Conclusion The PDCA cyclic management can improve the post-examination health education and regular follow-up rate..

Key words: PDCA cyclic method; *Helicobacter pylori*; follow-up

幽门螺杆菌(HP)胃炎是一种感染性疾病, 轻者引起胃部不适, 重者发展为消化性溃疡和慢性活动性胃炎, 也是世界卫生组织认定的胃癌 I 类致病因子^[1], 预防HP感染可作为胃癌一级预防措施。全国第五次幽门螺杆菌感染处理共识报告中指出, 我国HP感染率达50.0%左右^[2]。南方医科大学珠江医院(以下简称我院)采用质量持续改进手段, 通过建立健全质量控制方法, 做好阳性体检病例随访中的环节质控, 鼓励护士参与科室管理, 提高患者满意度。美国管理学家戴明提出的PDCA循环管理, 由计划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和处理(Action)组成的不间断循环运作、阶梯式上升的过程, 有利于促进管理质量的提升^[3]。为此, 我们采用PDCA循环模

式应用于尿素碳13呼气试验检测幽门螺杆菌阳性者, 提高了随访规范率, 取得了良好效果, 现报道如下。

1 资料和方法

1.1 病例与分组

根据实施PDCA循环管理的前后顺序, 将我院2019年4-5月幽门螺杆菌阳性体检病例177例为实施前组, 其中男94例, 女83例; 年龄为20~73岁, 平均 (42.9 ± 12.3) 岁。将2019年10-11月幽门螺杆菌阳性体检病例360例为实施后组, 其中男256例, 女104例; 年龄15~69岁, 平均 (42.4 ± 10.4) 岁。纳入标准: (1)年龄15~80岁; (2)自愿选做尿素碳13呼气试验; (3)体检病例知情同意阳性结果随访者。两组健康体检病例一般资料差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

成立科室质量管理小组, 由护士长牵头, 总检医生、全科医生及不同岗位护士共7名成员组成, 按

基金项目: 广东省医学科研基金资助项目(No.A2017178)

收稿日期: 2020-03-20; 修订日期: 2020-05-08

作者简介: 黄淑茜(1982-), 女, 本科, 主管护师

通信作者: 王灿灿(1978-), 女, 本科, 主管护师

照PDCA流程进行计划、实施、检查和处理4个阶段的循环过程管理。

1.2.1 计划阶段(Plan)

(1)查找问题与制作甘特图。科室常规随访流程为：全科医生进行体检报告总检，发现重要阳性检验结果时告知护士，护士调取体检资料，进行电话通知，电话中询问体检疾病史、现状史及饮食情况，解释该项目检查结果阳性的危害性及就诊重要性，督促就诊及治疗。采用头脑风暴法梳理检后随访流程存在的问题，按照531主题评价方法确定主题为提高尿素碳13检测幽门螺杆菌阳性体检病例的随访规范率。根据现状调查，选题理由是：目前体检随访中幽门螺杆菌检测阳性体检人数最多、就诊依从性较差、随访流程优化最必要。及时有效的随访能提高医院检前及检后服务水平，从而更好地进行健康管理。根据主题内容和随访周期，制作甘特图。活动周期为4~12月，共计36周，最终实施时间和计划时间基本一致。

(2)收集数据与测算预期目标。2019年4-5月分别从性别、年龄、HP结果、既往病史、当前症状、就诊情况等方面进行数据收集。177例均作随访跟踪，根据随访落实情况，改进前随访规范率为55.4%。制作查检表，影响随访规范率因素及占比分别为：随访不规范(52.0%)、失访率高(33.0%)、人为因素依从性差(11.0%)、漏访(4.0%)。按80/20原则改善重点共计为85.0%。经组员投票推算成员能力为60.0%，依据公式目标值=现况值-(现况值×改善重点×圈能力)^[4]，测算得出HP阳性体检病例随访规范率的目标值=55.4%+(1-55.4%)×85.0%×60.0%=

78.1%。

(3)原因分析。针对现有的随访流程及体检人员反馈意见，采取头脑风暴法详细分析原因，制作鱼骨图，见图1、2。根据原因分析，全体组员就每一个评价项目按照可行性、效益性、经济性等进行对策选定，优5分、可3分、差1分；组员共7人，总分105分，依据二八法则，84分以上为要因需实行对策。如图所示，主要影响因素是：①对新开展项目不熟悉；②专业知识掌握不足；③登记时电话不准确；④体检中宣教方式单一；⑤无专职随访人员；⑥随访时间不充足；⑦无详细规范随访内容；⑧无随访SOP流程。

(4)制定5W1H对策表。根据团队共识法，为优化随访流程制定5W1H对策表。针对8个要因因素进行对策整合，相应对策分别是：要因①、②主要是开展专业知识培训，实时了解最新标准；要因③、④主要是促进体检者配合随访教育，保证信息准确性；要因⑤、⑥主要是进行人力弹性调整，满足随访要求；要因⑦、⑧主要是掌握随访规范技巧，推行随访流程标准化。

1.2.2 实施阶段(Do)

(1)开展专业培训，了解最新标准。组织全科医护人员进行专题培训及考核；学习掌握《第五次全国幽门螺杆菌感染处理共识报告》^[2]及2019《健康体检重要异常结果管理专家共识(试行版)》^[3]内容，熟悉临床危急值、重大疾病、急慢性病变以及需要动态观察的异常检查结果；进行检后健康教育培训及考核，加强检后质量管理。

(2)保证体检者信息准确性，提高体检者随访依

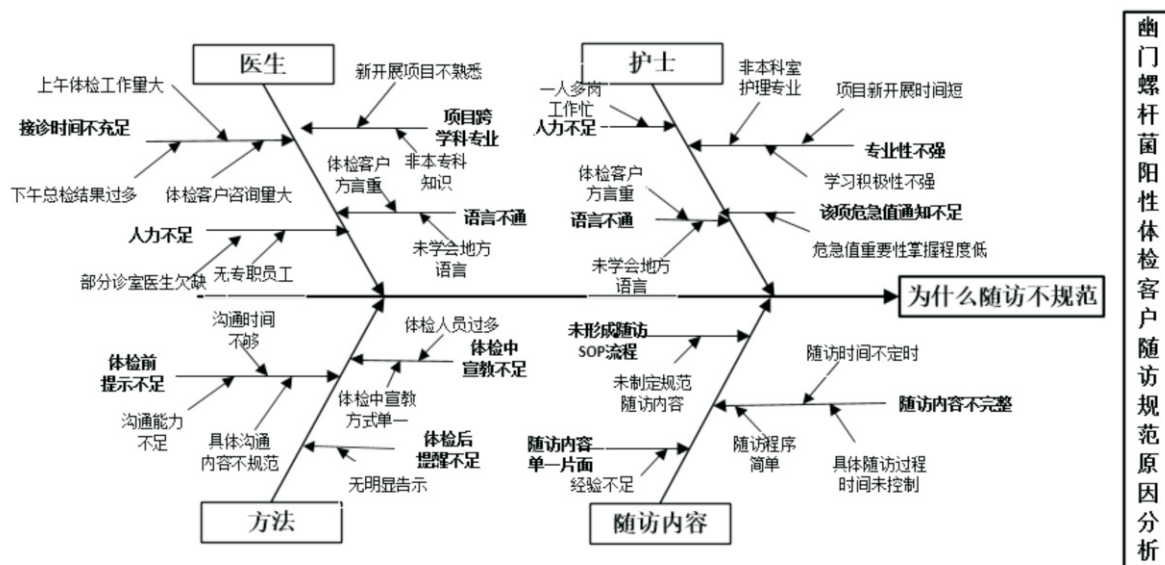


图1 随访不规范原因分析

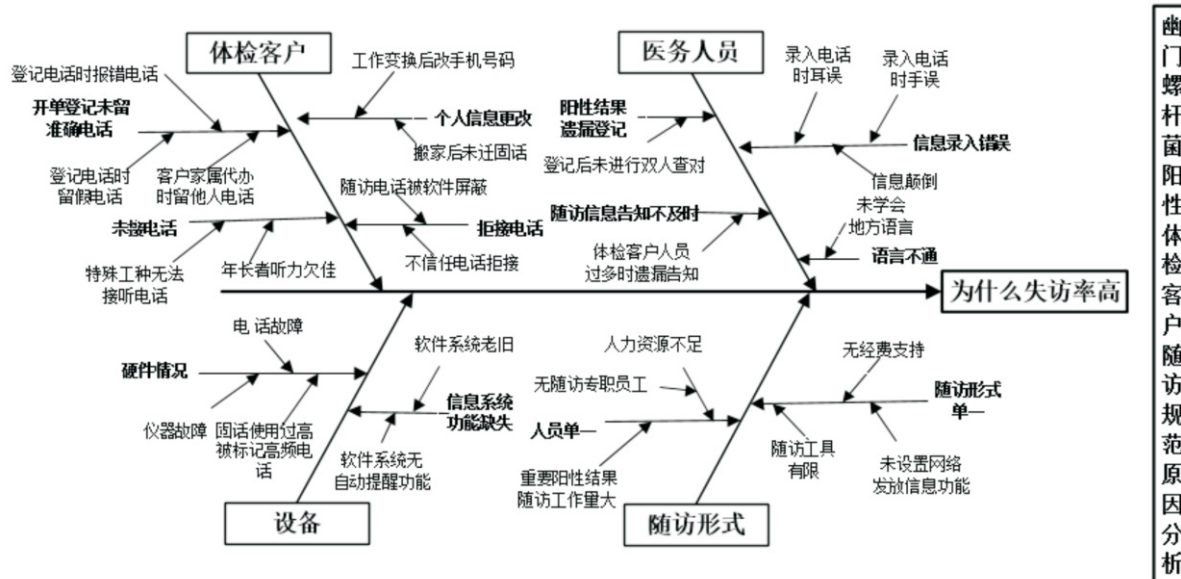


图2 失访率高原因分析

幽门螺杆菌阳性体检客户随访规范原因分析

从性。完善健康信息档案,严格身份识别,准确录入姓名、性别、年龄、身份证号、联系电话等个人信息并再次核对;指导体检人员填写检前问询表,收集检前健康资料。体检中尿素碳13检测技师应及时为受检的体检者进行健康宣教,包括注意事项、幽门螺杆菌检测的意义及疾病的预防、收集随访时需要的症状及信息并告知随访时机等;制作各种类型的宣传展板,方便体检者了解相关的检查检验项目意义,印制发放宣传手册;检后回收体检表格时强化告知,发放随访卡,督促体检者领取结果后配合随访教育。

(3)加强人力调整,满足随访要求。根据健康管理中心人员结构,调整随访工作模式:由总检医生及具有健康管理师资格的护士轮流做好随访工作。随访前集中培训与考核,统一随访内容,使随访同质化;加强人力合理调整,实施一人多岗责任制,同时调整科室绩效方案,实行按劳分配,有助于提高员工工作积极性。

(4)掌握随访规范技巧,推行随访流程标准化。结合科室工作岗位特点,在上午10:00-12:00和下午3:00-5:30进行电话随访;设置随访内容及调查问卷,获取真实相关信息;制定规范用语,统一随访标准;改进随访流程,干预时机前移,在项目检测的同时收集体检者疾病史、现状史及饮食情况,缩短了随访开展时间,为就诊治疗赢得有利时机。

1.2.3 检查阶段(Check) 质控小组定期对护理质量管理落实情况进行监督,抽查电话随访工作的规范程度及完成质量,不定期进行意见收集、问题汇总并及时整改,规范检中诊疗行为,考核检后随访质

量,提升健康管理效果。

1.2.4 处理阶段(Action) 在随访规范实施过程中,及时对有效的措施进行总结归纳,制定SOP流程并执行,如幽门螺杆菌阳性体检病例随访流程、重要阳性体检结果随访流程等;以点带面,在其他检后管理工作中有序推广;制定巩固措施,定期分析质控情况。收集检中、检后反馈意见表,及时分析薄弱环节和问题。通过会议讨论,研究改进对策并启动下一轮PDCA循环,使质控工作更加系统化、合理化和规范化,以利于管理工作的展开、总结和优化^[3]。

2 结果

经过运用PDCA循环管理,随访规范率由实施前的55.4%(98/177)提高到实施后的87.2%(313/360),并且高于目标值的78.1%,差异均有统计学意义($P<0.01$)。

3 讨论

PDCA循环模式有利于促进护理质量管理科学、有效地进行。本课题运用PDCA循环法在提高尿素碳13检测幽门螺杆菌阳性体检病例随访规范率过程中,取得有效成果,增强了员工参与决策管理的信心,实施期间为消化内科转介病例623人次,提高了专科就诊率。针对本课题症结随访不规范、失访率高等问题,提高随访流程应集中在保证体检人员信息准确性,加强健康宣教,促进体检者配合随访教育。详细告知体检人员检查项目意义,检中及

时收集疾病史、现状史,引导受检人员检后接受且配合医护人员电话随访,提高随访规范率,也体现对受检人员的关心和爱护,提高体检人员对健康管理的满意度。文献指出,电话随访和面对面的讲解是提高患者就诊、治疗依从性最受欢迎的方式^[6]。我院实施以体检需求为导向、以满意为目标的精细化管理^[7],以电话随访的方式在幽门螺杆菌治疗过程中对体检人群进行定期跟踪,提醒服药细节,改善了患者服药依从性,最终提高幽门螺杆菌感染的治疗效果。证实了PDCA循环模式能够有效优化随访流程,提高全程化的健康管理干预,包括患者识别、医学指导、患者自我管理教育、定期报告及反馈、抗感染治疗等内容。规范的随访能监控病情发展,及时调整治疗方案,使健康管理的连续性和一致性得到有效保证,有利于人群的健康管理。同时随访数据也能成为临床治疗及用药提供有益的基础资料,便于幽门螺杆菌感染防治研究深入发展。

参考文献:

- [1] 叶剑芳,洪军波,胡奕,等. 幽门螺杆菌感染的复发及其影响因素[J]. 中华内科杂志, 2018, 57(3): 223-225.
- [2] 刘文忠,勇谢,陆红,等. 第五次全国幽门螺杆菌感染处理共识报告[J]. 中华消化杂志, 2017, 37(6): 364-378.
- [3] 黄淑茵,王灿灿,姚瑶,等. PDCA循环法在缩短团体体检超声检查高峰耗时的运用[J]. 护理学报, 2019, 26(11): 32-34.
- [4] 甘俊丽,李漓,张弛,等. 应用品管圈活动提高住院患者急诊血标本传送合格率[J]. 中国护理管理, 2015, 15(4): 450-453.
- [5] 中华医学会健康管理学分会,中华健康管理学杂志编辑委员会. 健康体检重要异常结果管理专家共识(试行版)[J]. 中华健康管理学杂志, 2019, 13(2): 97-101.
- [6] 彭昕,宋丽秀,陈卫刚,等. 电话随访对幽门螺杆菌感染患者服药依从性及根除率的影响[J]. 中南大学学报(医学版), 2017, 42(3): 308-312.

皮维碘软膏外敷治疗溃疡Ⅲ期褥疮患者的效果观察

甄洁洁,余翠莹,叶宝仪 (广东省台山市人民医院肾内科,广东台山 529200)

摘要:目的 了解皮维碘软膏外敷对褥疮患者的应用效果。方法 40例褥疮患者随机分为对照组和观察组,每组20例。在常规干预的基础上,对照组的溃疡面给予磺胺嘧啶银乳膏均匀涂抹;观察组予刺激创面皮肤,并给予皮维碘软膏外敷处理。对比两组的干预效果、护理满意度和生活质量。结果 治疗7 d后,观察组的褥疮治疗情况和护理满意度均明显优于对照组,躯体功能、社会功能、心理功能和物质生活得分高于对照组($P<0.05$ 或 0.01)。结论 在常规干预的基础上给予皮维碘软膏外敷处理,能够进一步提高褥疮的治疗效果,改善患者的生活质量。

关键词:皮维碘软膏;外敷;褥疮

中图分类号:R 473

文献标志码:A

文章编号:2096-3610(2020)04-0502-03

Effect of external application of betadine ointment in the treatment of patients with Phase III bed sore

ZHEN Jie-jie, YU Cui-ying, YE Bao-yi (Department of Nephrology, the People's Hospital of Taishan, Taishan 529200, China)

Abstract: Objective To investigate the effect of external application of betadine ointment in the treatment of patients with bed sore. Methods A total of 40 patients with bedsores admitted to a hospital were randomly divided into the Observation Group and Control Group, 20 cases in each group. On the basis of routine intervention, the Control Group received the treatment of even application of the silver sulfadiazine cream on the ulcer surface while the Observation Group received the treatment of ulcer surface stimulation and the external application of betadine ointment. The intervention effect, nursing satisfaction and life of quality of the two groups were compared. Results After 7 d treatment, the Observation Group

收稿日期:2020-01-16; 修订日期:2020-03-30

作者简介:甄洁洁(1975-),女,本科,副主任护师