

# PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果研究

王 坤

天津市第二人民医院 天津 300192

**摘 要:** PDCA循环是质量管理领域中经典的循环管理模式,在医疗服务中也得到广泛的应用。本研究就PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果进行了调研和分析。研究表明,PDCA循环在医院投诉管理中的应用能够显著提高投诉处理效率和质量,降低投诉事件发生率,促进医患关系的协调和谐。研究建议,医院投诉管理人员应进一步优化PDCA循环策略的执行,加强患者投诉管理信息系统的建设和医患交流渠道的建设。

**关键词:** PDCA循环; 医院投诉; 应用效果研究

## 1 医院投诉管理概述

医院作为重要的医疗机构,为人们的健康保驾护航。然而随着医疗体制改革进程的加速,患者对医疗质量的要求也越来越高,医疗服务投诉的数量和频率也随之增加。因此,在当前医疗服务保障与质量管理的过程中,投诉管理已成为医疗机构重要的管理手段。医院投诉管理是指以投诉者的利益为中心,系统地分析、考核和处理投诉件,以提高医院服务质量唯一的管理手段。投诉件可以分为医疗事件投诉和非医疗事件投诉两种,其中,医疗事件投诉通常关注医疗事故和医疗纠纷方面,而非医疗事件投诉则主要关注服务态度和沟通不畅等问题。投诉管理的核心在于防止投诉发生,如果已经发现问题,应采取及时、科学、严谨、公正的解决措施。在实际操作中,投诉件需要经过从接受、调查到回复、反馈的多个环节,同时还需要跨不同部门和工作各环节进行协调。而医院投诉管理的目标在于科学、严谨地践行投诉理念,从而促进医院管理水平的提高<sup>[1]</sup>。医院投诉管理是一项非常重要的工作,旨在提升医疗服务质量和患者满意度。

## 2 PDCA循环的理论基础与医院投诉管理的关系

### 2.1 PDCA循环的概念和原理

PDCA循环是一种常见的质量管理方法,也是国际上广泛应用于不同领域的管理模式。它由美国质量管理大师德明所提出,是一个持续改进的管理循环。PDCA循环包括四个环节:计划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和矫正(Action),每一个环节都是一个完整的循环。从计划到检查和矫正的全过程构成了不断反馈、不断改进、不断提高的管理循环模式,目的是优化整个管理过程,如在医院投诉管理中,对每一个投诉事件进行PDCA循环分析,可以帮助医院建立完善的管理流程和体系,提高医院的投诉处理效率和质量,促进医患

关系的良性发展。

PDCA循环的理论基础在于质量管理和持续改进,而医院投诉管理则是质量管理中的重要组成部分。医院投诉管理通过对投诉事件的处理和分析,依照PDCA循环对前期的投诉进行反思,制定改进措施,实现不断改进和提高。在医院投诉管理的计划阶段,需要建立医院的投诉管理体系,确定将要达成的投诉管理目标和任务;在实施阶段,需要实现投诉管理的过程目标并收集数据;在检查阶段,需要验证该投诉管理过程是否达成了预定的目标;而在矫正阶段,则需要针对检查结果不断改进和优化,提高投诉管理的质量和效率。PDCA循环作为一种反复迭代的不停止的过程,常常被运用于医院投诉管理这类需要持续改进和提高的领域中,通过优化流程和提升服务水平,医院能够摆脱和避免投诉事件带来的负面影响,提升医疗服务的质量和口碑<sup>[2]</sup>。

### 2.2 医院投诉管理的重要性和挑战

PDCA循环的理论基础依据的是不断的持续改进。在数十年的实践中,它已成为一个重要的管理工具,许多机构和企业都可以通过PDCA循环方法来提高其绩效、降低成本并挽救业务问题。在医院投诉管理中,PDCA循环方法可以应用于拓展医疗服务水平,加强医患沟通,优化医疗服务流程和规范医疗服务标准。PDCA循环可以辅助医院在治标和治本两个方面更加高效地处理投诉事件,使医患关系变得更加和谐、稳定和健康发展。医院投诉管理对于医院来说是至关重要的,它直接与医院声誉,患者口碑,医院管理水平和医疗服务品质相关。尤其是在医院管理中,投诉处理的不当会导致质量管理的失败,而适当处理和监督则可大大提高患者对医院的信任和认可。在实践中,医院投诉管理也面临重重挑战。医疗服务复杂,医患关系多有争议,以及投诉信息的真实性和可靠性的判定等都给投诉管理带来了不小的困难<sup>[3]</sup>。因此,医院应

该在建立完善的制度和流程的基础上,加强对职工的专业培训和练习,提高职工应对不同投诉事件的能力。同时,医院也应该利用现代信息技术的优势,构建投诉管理、分析和反应的流程,使处理投诉事件更加规范和高效。

### 3 PDCA 循环在医院投诉管理中的应用

PDCA循环的四个阶段:PDCA循环在医院投诉管理中是一种非常实用的管理工具。通过PDCA循环,医院可以对投诉管理过程进行分析和改进,以不断提高患者体验和医疗服务质量。PDCA循环包括四个阶段:计划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和矫正(Action)。

在医院投诉管理中,PDCA循环的应用具体如下:

#### (1) 计划阶段:确定目标和计划

在计划阶段中,医院需要制定医院投诉管理的目标和计划以达到管理效果的最大化。首先,应明确投诉事件的种类、处理程序和人员负责信息等,以及医院投诉管理的整体目标。基于此,需制定合适的投诉管理政策、标准和流程,明确管理和标准,生成投诉处理方案,并确定资源分配等方案。

#### (2) 实施阶段:落实和改进

在实施阶段中,医院应落实投诉处理方案和流程,以最大限度地提高治愈率和患者满意度,这是提高管理效率的关键。医院应确保方案的有效实施,积极监测管理和标准的服务标准的执行情况,并向相关部门或人员提出合理化建议,以及可持续的优化和改进管理效率和质量。

#### (3) 检查阶段:监测和控制

在检查阶段中,医院应对投诉处理方案计划和实施的情况进行监测和控制。医院应通过数据分析和量化工具等方式进行过程管理、实施检查和修正措施的设定等功课,通常的工具具有KPI指标与对比分析等。检查阶段的目的在于发掘投诉处理过程的问题,找出可持续发展的改善措施,不断优化整个投诉管理的性质和流程<sup>[4]</sup>。

#### (4) 矫正阶段:改进和完善

在矫正阶段中,医院应及时针对监测结果和控制反馈的信息,提出可持续发展的改进和完善建议,以进一步提高投诉处理的工作效率和质量,并马上实施建议。这个过程具有不断改进、不断反馈的特点。

### 4 对 PDCA 循环在医院投诉管理中的应用效果进行评估

#### 4.1 研究方法和评估指标

对PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果进行评估是非常必要的,可以为医院优化投诉处理流程,提高患者满意度和医院服务质量。评估方法和评估指标如下:

(1) 研究方法:在研究方法上,采用问卷调查、医患交流会、焦点小组等相关研究方法进行调查,分析得到反映投诉管理效果的数据和信息,以此来进行PDCA循环在投诉管理中的效果研究。(2) 评估指标:投诉事件的数量与种类:通过投诉事件的数量和种类可以评估PDCA循环在投诉管理中的有效性,如果事件的数量得到了控制和减少,说明PDCA循环系统的管理效果明显。(3) 投诉处理效率:评估投诉处理的时间、流程,以此来衡量医院的反应速度和投诉处理效率。PDCA循环的实施最终体现在高效率的处理流程上,医院应该不断压缩处理投诉事件的时间和流程。(4) 患者满意度:通过对患者满意度进行问卷调查等方式进行统计,患者可以提出对投诉管理的建议和意见,以此来反映PDCA循环在投诉管理中的实际效果。(5) 投诉处理质量:采用工作评估、分析报告等方式来评估抱怨事件的解决质量和满意度,以此来反映PDCA循环的结果。(6) 投诉反馈率:详细记录投诉案件统计、处理及满意度后的反馈率,从而了解医院运用PDCA循环策略的效果,以推动其实现长期发展。

#### 4.2 数据分析和结果讨论

经过对PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果进行评估,得到了以下数据分析和结果讨论:通过对医院投诉案件的归纳和统计分析,PDCA循环在医院投诉管理中确实起到了较为显著的优化效果。具体来说,抱怨事件的数量逐渐减少,并且抱怨种类更加多样化、复杂化的情况被有效解决。投诉处理过程的改进和优化,使处理抱怨事件的速度加快,解决问题的效率更高,处理过程也更加专业和客观公正。对前后两次患者满意度的调查统计,可以看出患者的满意度和信任度得到了明显提高,医院的服务质量得到了全面提升。同时,投诉反馈率的增加,使医院能够及时处置各种类型的投诉事件,在沟通交流中促进了医患关系的发展。

总的来说,PDCA循环在医院投诉管理中的有力应用,可以使投诉处理更加高效和专业,同时能够提高患者的满意度和信任度,促进医患关系的良性发展。另外,合理应用PDCA循环策略,也能够有效帮助医院提升服务理论和实践水平,未来也为医疗领域的自我革新和发展提供强有力的法则思维突破点<sup>[1]</sup>。

#### 4.3 评估结论和建议

评估PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果是为了了解该方法对于提高投诉处理效率和质量的程度以及其对医院效的影响。本评估旨在通过实证研究来评估PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果,并提出相应的建议。评估结果表明,PDCA循环在医院投诉管理中的应用

效果是显著的。首先,PDCA循环帮助医院建立了有效的投诉处理流程和标准化的处理程序,减少了管理的主观性和随意性,提高了投诉处理的一致性和公正性。其次,PDCA循环通过持续的数据收集和分析,帮助医院识别和分析投诉的根本原因和共性问题,并针对性地制定改进措施,以避免类似问题再次发生。此外,PDCA循环还促进了医院与患者之间的有效沟通和信任建立,实现了良好的患者满意度和忠诚度。评估的结果表明,在应用PDCA循环的医院中,投诉处理的时效性和准确性显著提高,投诉率和重复投诉率明显下降,患者满意度和医院声誉得到了有效的提升。然而,评估也发现了一些潜在的问题和挑战。首先,PDCA循环在医院投诉管理中的应用需要充分的人力和资源支持,包括专业人员的培训和系统的信息技术支持。其次,对于一些严重的投诉事件,PDCA循环可能需要更加详细和深入的分析,以确定根本原因和制定创新的解决方案<sup>[2]</sup>。基于评估的结果,我们建议医院在使用PDCA循环进行投诉管理时,应注重以下几个方面的改进。首先,加强对医务人员的培训,提高其对于投诉管理的意识和技能。其次,建立完善的信息系统,实现投诉数据的及时收集和分析。然后,加强医患沟通和信任建立,积极倾听患者的意见和反馈。最后,定期评估和调整投诉管理的指标和流程,以不断提高投诉处理的效率和质量。总而言之,PDCA循环在医院投诉管理中的应用效果是显著的,可以帮助医院加强对投诉的处理和改进,提高患者满意度和医院声誉。为了取得持久的效果,医院需要不断地优化和完善PDCA循环的应用策略,并与其他管理方法相结合,以实现全面的质量管理和持续改进。

#### 5 PDCA循环在医院投诉管理中未来的研究方向

尽管PDCA循环在医院投诉管理中已经取得了一定的应用效果,但仍有一些潜在的改进和拓展的研究方向值得关注和探索。以下是几个可能的未来研究方向:(1)提高投诉信息的收集和分析能力:未来的研究可以集中

在如何更有效地收集和分析投诉信息,以获取更准确、全面的数据。可以考虑使用人工智能和大数据分析技术,进一步挖掘和分析投诉背后的原因和模式,有助于更好地预测和解决潜在的问题。(2)深入研究投诉管理的沟通 and 解决策略:未来的研究可以探索更多的沟通和解决策略,以增加医院与患者之间的互动和信任。研究可以重点关注如何更好地处理冲突、提升沟通技巧、制定有效的解决方案等方面,从而提高投诉管理的效果<sup>[3]</sup>。(3)研究投诉管理对医院质量改进的影响:未来的研究可以更深入地分析投诉管理对医院质量改进的影响。可以通过与其他质量管理指标的相关性研究来评估投诉管理在整体质量管理中的作用,以及其对医院声誉、患者满意度和医疗错误率等方面的影响。(4)探索PDCA循环在其他医疗管理领域的应用:尽管PDCA循环在投诉管理中取得了一定的应用效果,但其在其他医疗管理领域的应用还有待进一步探索。

#### 结束语

通过对前期调研、分析数据和撰写报告等环节的有机结合,我们发现PDCA循环策略在医院投诉管理中的应用效果是显著的,能够提高投诉处理的效率和质量,同时防止投诉事件的发生。通过本研究的结果,我们提出了对医院投诉管理的建议和改进措施,有助于医院提高服务水平,提高患者满意度,促进医疗服务质量的整体提升。

#### 参考文献

- [1]李俊波,张绍艳.PDCA质量管理办法在医院医疗纠纷管理中的应用[J].中国卫生产业,2020,14(13):81-83.
- [2]解凌云,李成玉.PDCA循环在门诊医疗质量管理中的应用探讨[J].基层医学论坛,2019,21(1):96-97.
- [3]邓彰恂.基于PDCA循环的医疗质量管理效果分析[J].临床医学研究与实践,2020,2(5):128-129.
- [4]刘宝凤.基于PDCA循环管理法在护理质量持续改进中应用的分析[J].中国现代药物应用,2020,7(15):256-258.