
医院品管圈（QCC）活动成果报告书

圈 名：超声波圈

改善主题：缩短患者超声检查等候时间

活动类别：☐护理 ☐医疗 ☒医技 ☐行政后勤 ☐公共卫生

活动类型：☒问题解决型 ☐课题研究型

所属医院：☒三级综合医院 ☐二级医院 ☐专科医院 ☐企业民营医院

所属科室：超声科

医院级别：三级甲等

活动时间：2019.09 至 2020.03

是否参加过比赛（全国、省、市、地州）：☐是 ☒否 _____

目 录

一、圈的介绍·····	4
（一）圈的组成·····	4
（二）圈名意义·····	4
（三）圈徽意义·····	4
二、主题选定·····	5
（一）选题过程·····	5
（二）本次活动主题·····	5
（三）名次定义及衡量指标·····	5
（四）选题理由·····	5
三、活动计划拟定·····	7
四、现状把握·····	8
（一）流程图·····	8

(二) 查检表·····	9
(三) 改善前柏拉图·····	9
(四) 结论·····	9
五、目标设定·····	9
(一) 目标值设定·····	9
(二) 设定理由·····	9
六、解析·····	10
(一) 原因分析·····	10
(二) 要因分析·····	11
(三) 真因验证·····	13
七、对策拟定·····	14
八、对策实施与检讨·····	15
九、效果确认·····	19
(一) 有形成果·····	19
(二) 无形成果·····	22
十、标准化·····	24
十一、检讨与改进·····	25
十二、下一期改善活动主题·····	25

(后附具体内容)

一、圈的介绍

成立日期		2016 年 11 月 1 日		圈员人数	10 人	平均年龄	27.6 岁
序号	姓 名	学历	圈内职务	年龄	职 称	圈内工作	
1	某某某	本科	辅导员	47	主任医师	监督、领导、组织	

2	某某某	本科	辅导员	27	医 师	指导、培训
3	某某某	本科	圈 长	24	医 师	计划、组织实施
4	某某某	本科	副圈长	25	技 师	组织实施
5	某某某	专科	圈 员	32	文字录入	组织实施
6	某某某	本科	圈 员	24	医 师	组织实施
7	某某某	本科	圈 员	24	医 师	组织实施
8	某某某	本科	圈 员	25	文字录入	组织实施
9	某某某	本科	圈 员	24	文字录入	组织实施
10	某某某	本科	圈 员	24	文字录入	记录、整理、交流

（一）圈的组成

（二）圈名意义

代表着我们超声科全体医务人员辛勤努力、团结奋进、服务于患者为一线的精神。

（三）圈徽意义

代表着阳光般的团队和科室，用满满的爱心、耐心、责任心为病人解除疾病带来的痛苦。

●红心象征着温暖

●代表了医生真挚的爱心

●也代表了患者在我们的爱心和关怀下就医



二、主题选定

（一）选题过程

主题评价题目	院方政策	重要性	可行性	圈能力	总分	顺序	选定
提高床旁超声检查效率	24	26	20	26	96	3	
缩短患者超声检查等候时间	34	36	28	28	126	1	√
降低超声投诉发生次数	24	22	18	22	86	4	
降低超声检查耗材使用率	34	26	20	24	104	2	

评价说明	分数	院方政策	重要性	可行性	圈能力
	1	无相关	不重要	不可行	无法胜任
	3	符合	重要	可行	尚能胜任
	5	非常符合	很重要	很可行	能胜任

注：采用 5、3、1 评价法，全体 10 名圈员参加过主题选定评分，最终选定总分为第一顺位的为本期品管圈活动主题。

（二）本次活动主题

缩短患者超声检查等候时间

（三）名词定义

患者超声检查等候时间: 是科室医患关系紧张原因之一, 为患者到科室预约到检查完并拿到超声检查结果的时间总和(其中, 住院患者、特殊检查患者预约时间有可能较长, 此类患者预约完成回病房、回家等候时间不算在内)。缩短患者超声检查等候时间可以有效减少医患纠纷, 提高患者满意度, 为临床服务, 缩短住院天数, 减少隐患, 并增加门诊患者数量, 提高患者就诊感受, 提高医院知名度, 其中针对病人等候时间, 台湾新竹医院^[1]以及东阳市人民医院^[2]运用 QCC, 分别有效地缩短了急诊病人等候入院时间、门诊病人候诊时间, 提升了满意度。

衡量指标:

患者超声检查等候时间

= (准备预约—完成预约时间) + (等候检查—开始检查时间) + (开始检查—取单时间)

(四) 选题理由

1. 对医院而言

提高患者满意度, 方便临床医生了解病情, 提升医院的整体品牌形象, 增加病人流量, 缩短住院天数, 减少医疗纠纷隐患。

2. 对科室而言

改善工作品质, 减少医患纠纷事件, 增强医患沟通, 增加科室门诊病人数量, 提高科室工作效率, 减少投诉隐患, 维持良好的医疗环境, 构建和谐医疗氛围。

3. 对患者而言

有利于患者随访对比, 提升患者满意度, 加强就诊患者心理护理, 改善患者等候环境, 为患者减少不必要的等候时间, 提升就诊感受。

4. 对个人而言

提高个人专业能力, 提高工作效率, 加强医生对患者人文关怀, 提高人文素养, 增进患者与医护人员的信任、感情, 提高医务人员沟通协调能力, 体现职业价值感。

(四) 参考文献

-
- [1] 雷震, 杨强, 孙梯业, 等.关于医院品质管理的初步探讨[J].西南国防医院,2007,17(5): 644-646
- [2] 陆晨英, 马绽梅, 陈俊凯等.运用品管圈缩短门诊病人候诊时间[J].现代医院管理, 2011, 09(05): 32-36.

三、活动计划拟定

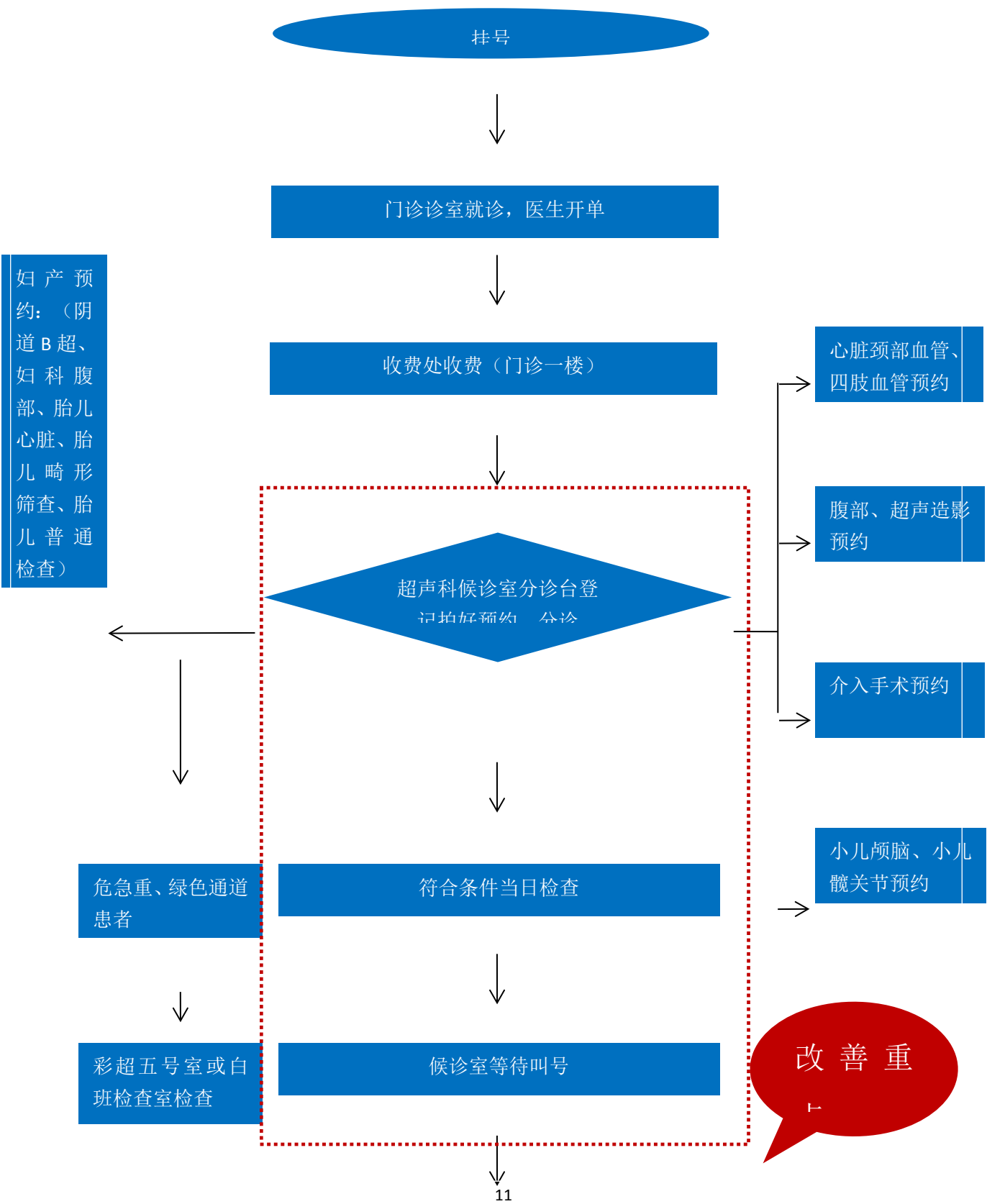
WAHT		WHEN																												WHO	HOW	WHERE		
步骤	月份	2019 年 09 月				2019 年 10 月					2019 年 11 月				2019 年 12 月				2020 年 01 月					2020 年 02 月				2020 年 03 月				负责人	方 法	地 点
	周次	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4			
		周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周	周			
P	主题选定	-----																															头脑风暴	超声科
	活动计划拟定	-----																															甘特图	超声科
	现状把握			-----																													柏拉图	超声科
	目标设定																																条形图	超声科
	解 析																																鱼骨图	超声科
	对策拟定																																计划图	超声科
D	对策实施与检讨																																PDCA	超声科
C	效果确认																																柏拉图	超声科

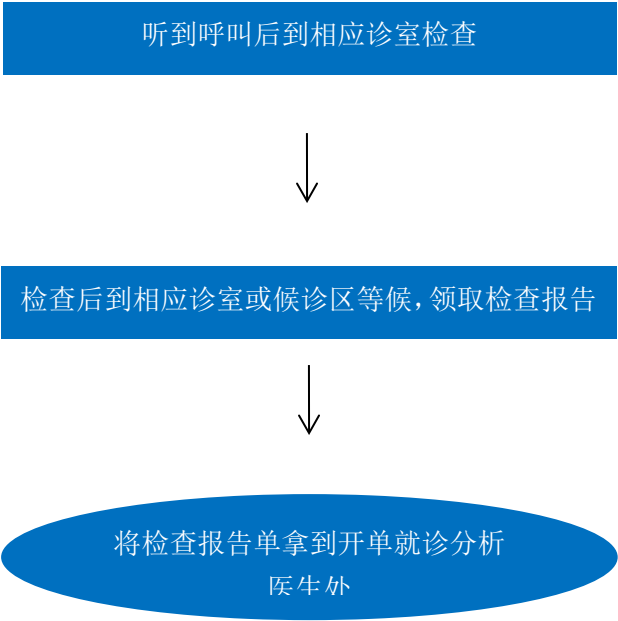
过年暂停

A10

四、现状把握

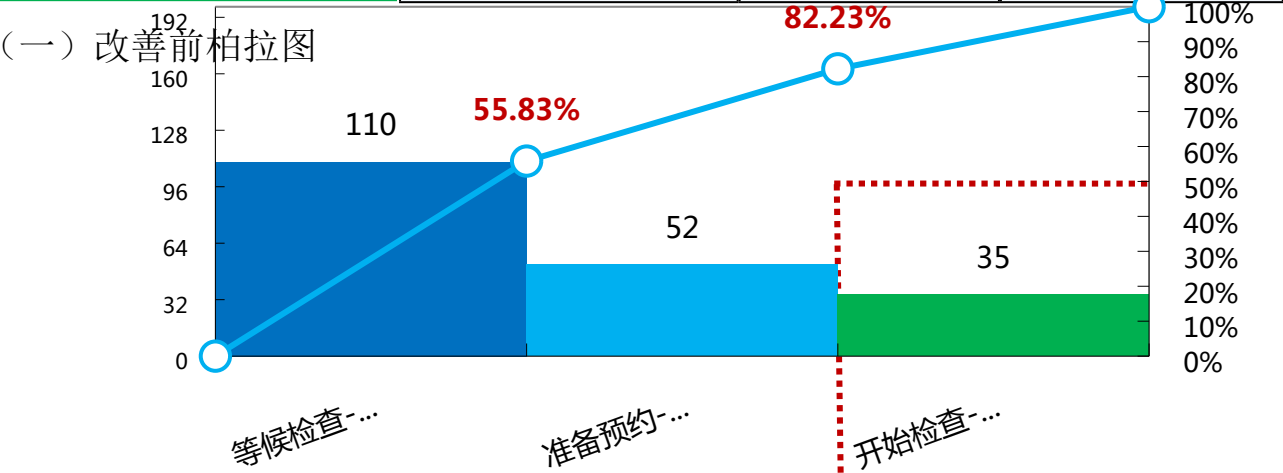
（一）流程图





(二) 查检表

项 目	平均所占时间（分钟）	累计时间（分钟）	累计时间率（%）
等候检查—开始检查时间	110	110	55.83%
准备预约—完成预约时间	52	152	82.23%
开始检查—取单时间	35	197	100%



（四）结论

由柏拉图可以看出等候检查一开始检查时间、准备预约—完成预约时间、开始检查—取单时间均是造成超声检查等候时间长的环节，但是依据二八法则，我们 决定将等候检查一开始检查时间、准备预约—完成预约时间所占的 82.23%作为本期活动的改善重点。

五、目标设定

（一）目标值设定：经过 4 个月的改善患者等候时间缩短为 113 分钟。

（二）设定理由

现状值：平均所占时间 197 分钟

圈能力：52%（主题选定评价表得出全能力 10 人评价 26 分，即 $26/10 \text{ 人}/5 \text{ 分} \times 100\% = 52\%$ ）

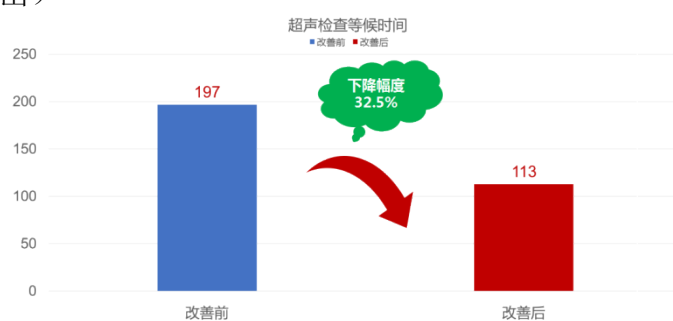
改善重点：82.23%（由柏拉图根据 20/80 法则得出）

目标值 = 现况值 - 改善值

= 现况值 - (现况值 × 圈能力 × 改善重点)

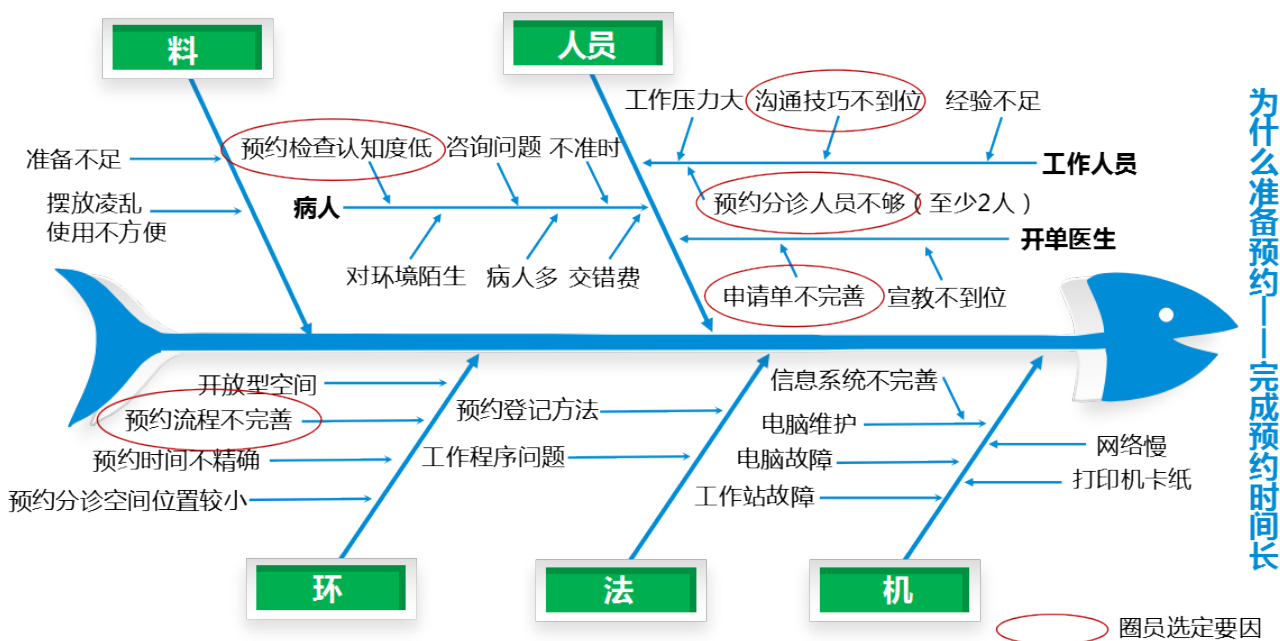
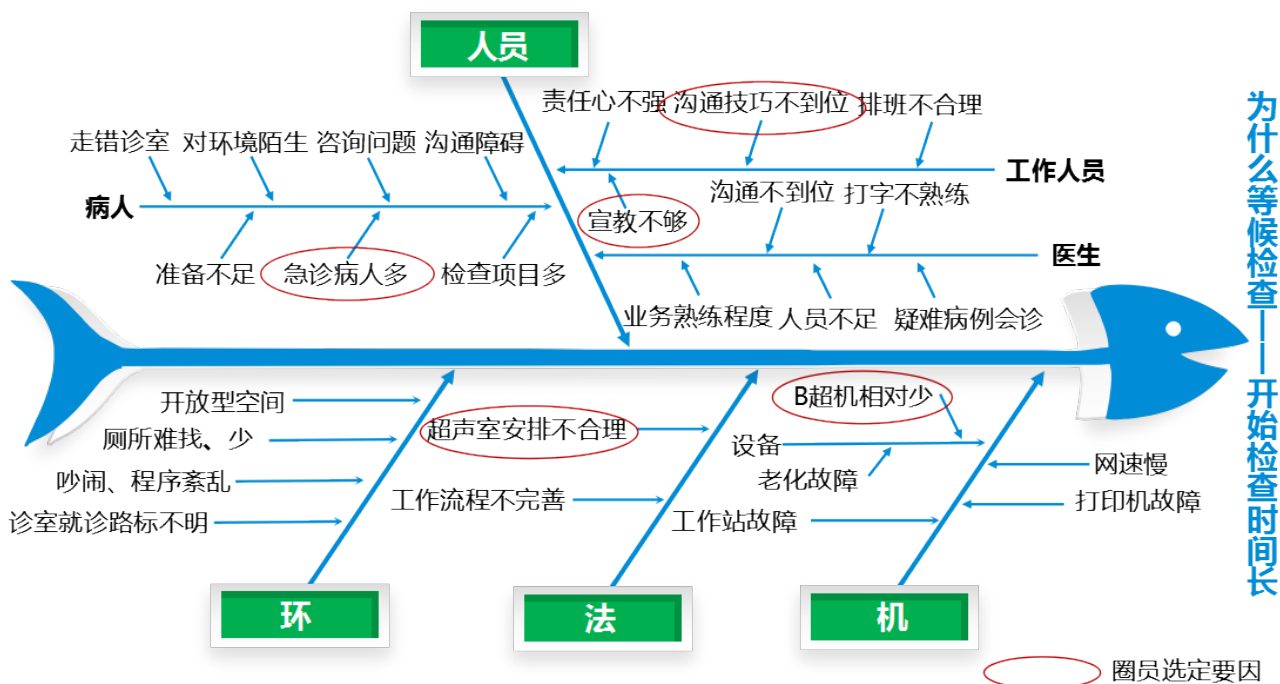
= $197 - (197 \times 52\% \times 82.23\%)$

= 113



六、解析

（一）原因分析（鱼骨图）



（二）要因分析（为什么等候检查——开始检查时间长）

大原因	中原因	小原因	圈 员									总分	选定	
			某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某			
人员	工作人员	责任心不强	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	26	
		沟通技巧不到位	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	44	★
		排班不合理	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	30	
		宣教不够	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	42	★
	医生	沟通不到位	5	3	3	1	3	3	3	5	1	5	32	
		打字不熟练	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	26	
		业务熟练程度	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	30	
		人员不足	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	40	★
		疑难病例会诊	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	34	
	病人	走错诊室	1	1	1	3	5	3	1	5	3	3	26	
		对环境陌生	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32	
		咨询问题	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	26	
		沟通障碍	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	30	
		准备不足	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	28	
		急诊病人多	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	42	★
		检查项目多	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	26	
机	工作站故障		5	3	3	1	3	3	3	5	1	5	32	
	设备	B 超机相对少	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46	★
		故障	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	34	
	网速		1	1	1	3	5	3	1	5	3	3	26	
	打印机故障		3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32	

法	超声室安排不合理		3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	40	★
	工作流程不完善		5	3	3	1	3	3	3	5	1	5	32	
环	开放型空间		3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	26	
	厕所难找、少		3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	30	
	吵闹、程序紊乱		3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	24	
	诊室就诊路标不明		5	3	3	1	3	3	3	5	1	5	32	

评价方式：优 5 分，可 3 分，差 1 分，10 名圈员参加评分，总分 50 分，根据二八法则，总分 ≥ 40 分为圈员选定要因。

（二）要因分析（为什么准备预约——完成预约时间长）

大原因	中原因	小原因	圈 员										总分	选定
			某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某	某某某		
人员	工作人员	工作压力大	1	5	3	5	3	1	3	5	3	3	32	
		沟通技巧不到位	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	40	★
		预约人员经验不足	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	42	★
		预约分诊人员不够（至少 2 人）	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	24	
	开单医生	申请单不完善	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	40	★
		宣教不到位	5	3	3	1	3	3	3	5	1	5	32	
	病人	对环境陌生	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	26	
		咨询问题	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	30	
		不准时	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	24	
		预约检查认知度低	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46	★
		病人多	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
		交错费	3	3	1	3	3	3	5	1	1	3	26	

料	准备不足		3	3	1	3	1	3	5	3	3	3	28	
	摆放凌乱使用不方便		3	3	1	3	3	5	3	3	5	3	32	
机	电脑维护	信息系统不完善	5	5	1	3	3	5	3	5	1	3	34	
	电脑故障		3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	28	
	工作站故障		3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	34	
	网络慢		1	1	1	3	5	3	1	5	3	3	26	
	打印机卡纸		3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32	
法	预约登记方法		3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	26	
	工作程序问题		3	1	3	3	5	3	3	5	3	3	32	
环	开放型空间		3	3	1	5	3	3	5	3	5	1	32	
	预约流程不完善		5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	42	★
	预约时间不精确		3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28	
	预约分诊空间位置较小		1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	

评价方式：优 5 分，可 3 分，差 1 分，10 名圈员参加评分，总分 50 分，根据二八法则，总分 ≥ 40 分为圈员选定要因。

（三）真因验证（为什么等候检查——开始检查时间长）

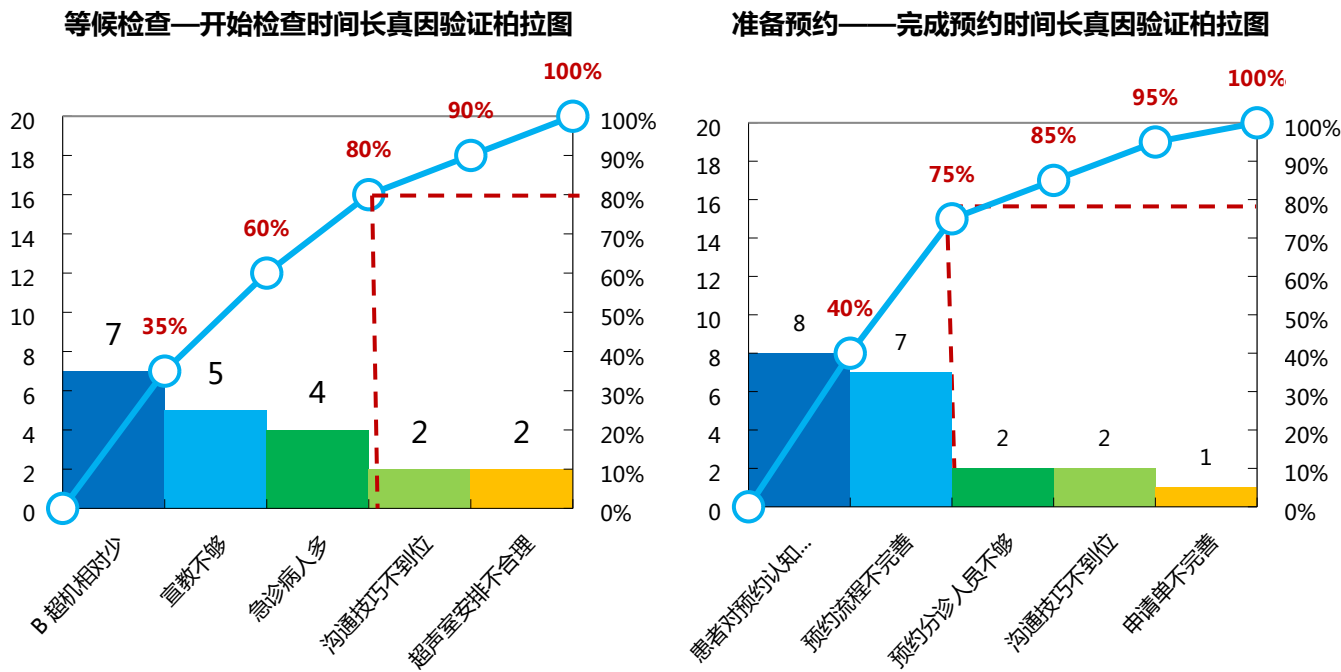
项 目	频次	所占百分比	累计百分比
B 超机相对少	7	35.00%	35.00%
宣教不够	5	25.00%	60.00%
急诊病人多	4	20.00%	80.00%
沟通技巧不到位	2	10.00%	90.00%
超声室安排不合理	2	10.00%	100.0%
合 计	20	100.0%	100.0%

注：上表根据患者调查表进行统计归类后得到。

（三）真因验证（为什么准备预约——完成预约时间长）

项 目	频次	所占百分比	累计百分比
患者对预约认知度低	8	40.00%	40.00%
预约流程不完善	7	35.00%	75.00%
预约分诊人员不够	2	10.00%	85.00%
沟通技巧不到位	2	10.00%	95.00%
申请单不完善	1	5.00%	100.0%
合 计	20	100.0%	100.0%

注：上表根据患者调查表进行统计归类后得到



注：由柏拉图所示，根据 80/20 法则可知等候检查——开始检查时间长真因为 B 超机相对少、宣教不够、急诊病人多；准备预约——完成预约时间长真因为患者对预约认知度低、预约流程不完善，故本次活动只需针对这 5 个真因拟定对策来实施即可。

七、对策拟定

真 因	对策方案	可行性	经济性	效益性	总分	采纳	提议人	负责人	执行时间	对策编号
-----	------	-----	-----	-----	----	----	-----	-----	------	------

患者对检查 认知度低	1. 加强宣教: 拍摄并制作宣教视频, 设置 科室公众号	42	38	46	126	√			2019. 11. 6 -11. 15	一
	2. 完善并改进信息系统	32	36	32	100					
	3. 定时宣教、面对面沟通	44	42	46	132	√			2019. 11. 6 -11. 15	一
超声预约流 程不完善	1. 完善预约流程, 提高预约优越性	42	40	42	124	√			2019. 11. 16 -11. 25	二
	2. 新增加超声科产筛预约单	46	44	44	134	√			2019. 11. 16 -11. 25	二
B 超机相对少	1. 更换老设备, 增加新设备	44	36	46	126	√			2019. 11. 26 -12. 05	三
	2. 加强新入人员培训, 熟练掌握工作流程	42	42	40	124	√			2019. 11. 26 -12. 05	三
宣教不够	加强宣教: 制作宣教单和宣传和视频	44	40	46	130	√			2019. 11. 6 -11. 15	一
急诊病人多	合理安排检查项目提高工作效率	46	44	44	134	√			2020. 01. 5 -01. 14	四
	增加分诊人员	42	32	42	116		张 涛			

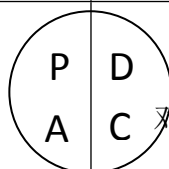
注: 运用头脑风暴法展开讨论, 针对每条原因提出相应对策。

全体圈员就每一条对策, 依可行性、经济性、效益性进行对策选定。

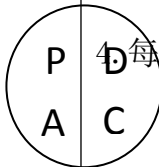
评价方式: 优 5 分, 可 3 分, 差 1 分, 10 名圈员参加评分, 总分 150 分依据二八法则, 120 分及以上为可本次品管圈活动实行对策。

八、对策实施与检讨

对策一	对策名称	提高患者对检查的认知
	真 因	患者对检查认知度底
	问题点	健康教育及医患沟通不到位
改善前： 患者不知道如何预约、在哪预约、在哪检查、对自己所做检查不知道该作何准备 对策内容： 1. 加强宣教：拍摄并制作宣教视屏，设置科室公众号，加强信息化建设 2. 定时宣教、面对面沟通		负责人： 实施时间：2019.11.6-11.15 实施地点：门诊三楼超声科 实施过程： 1. 制作宣传视频，设立公众号，加强患者教育宣传，提高患者心理护理 2. 每天早上、下午科室人员定时对大厅等候就诊患者统一告知检查须知及注意事项，面对面与患者沟通。
对策处置： 1. 经效果确认，对策有效，继续实施该对策。 2. 该对策纳入科室管理规范。		对策效果确认：



			患者满意度 100% 64.66% 0% 改善前 改善后 改善前 改善后
对策二	对策名称	改善预约流程	
	真 因	预约流程不完善	
	问题点	医患比例失衡、病患分流存在缺陷	
改善前： 1. 预约流程不完善导致门诊患者、住院患者、急诊患者扎堆，医生加班加点，人员不够 对策内容： 1. 制定标准化预约流程图，培训科室人员分诊流程，合理利用每间诊室及时间段 2. 新增加超声科科产筛预约单 3. 提高医生业务能力，培养新进人员			负责人： 实施时间：2019. 11. 16-11. 25 实施地点：门诊三楼超声科 实施过程： 1. 制定标准化预约流程图，培训科室人员分诊流程分段预约，空腹门诊住院患者当天早上于腹部诊室分流 2. 住院患者增加预约小票、需特殊注意事项的门诊患者预约单增加盖章，妇产患者设置专门产筛预约单、特殊检查设置知情同意书 3. 每周对科室新进人员、规培医生授课培训 4. 每周一晚上科室全体人员集体学习



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/806102153103010215>