

# PDCA 循环法对病历质量管理影响的对比研究

贺晨婕,陶 静,周正荣

(复旦大学附属肿瘤医院,复旦大学上海医学院肿瘤学系,上海 200032)

**摘 要:** [目的] 探索 PDCA 循环法对病历质量管理的影响。[方法] 分析研究实施 PDCA 循环模式前后医院病历质量的差异。[结果] 乙级病历发生率在 PDCA 循环法实施前为 6.39%,实施后为 1.73%,显著下降( $\chi^2=27.97, P<0.01$ )。[结论] PDCA 循环法可有效降低乙级病历的发生率。

**关键词:** 病历质量管理;PDCA 循环法;乙级病历发生率

中图分类号:R197 文献标识码:A 文章编号:1004-0242(2014)10-0846-03

doi:10.11735/j.issn.1004-0242.2014.10.A012

## Comparative Study on Influence of PDCA Circulation Method on the Medical Records Management

HE Chen-jie, TAO Jing, ZHOU Zheng-rong

(Fudan University Shanghai Cancer Center; Department of Oncology, Shanghai Medical College, Fudan University, Shanghai 200032, China)

**Abstract:** [Purpose] To investigate the influence of PDCA circulation method on the medical records management. [Methods] The hospital medical records quality was compared between before and after the execution of PDCA circulation method. [Results] Grade B medical records accounting for 6.39% and 1.73% of all medical records respectively before and after the execution of PDCA circulation method, with significant difference ( $\chi^2=27.97, P<0.01$ ). [Conclusion] Performing PDCA circulation method can reduce the frequency of grade B medical records occurrence.

**Key words:** medical records management; PDCA circulation method; incidence of grade B medical records

病历质量管理 (medical records management) 是医疗质量管理的重要组成部分,也是核心部分,是医院质量管理评价、创建等级医院的关键环节,提高病历质量管理规范化和科学化水平,是医院管理工作的重点<sup>[1-3]</sup>。

PDCA 环,也叫戴明环,指通过检查质量现状,找出存在问题,查出产生质量问题的原因,针对原因制定整改计划,再组织学习实施的整改计划,再检查质量,反馈质量信息,这样周而复始循环运转,从而促进质量的提高<sup>[4]</sup>。其最早出现在企业管理领域,近年来在医院管理领域得到大力推广与应用,发挥了一定作用。

本文拟从 PDCA 环在医院病历质量管理领域的

应用入手,分析其对病历质量的改善作用。我院从 2013 年 5 月起运用 PDCA 循环法进行病历质量的管理,通过数据分析发现,PDCA 的应用在一定程度上提升了病历质量管理的规范化和科学化水平,取得了较好效果。

## 1 PDCA 实施过程

复旦大学附属肿瘤医院于 2013 年 5 月起对病历质量实施 PDCA 管理模式,整理 2013 年 5~8 月住院 7d 以上的患者归档病历共 10 433 份,以住院号为先后顺序,每隔 10 个号抽取一份病历,共抽取 1043 份为实验组;2012 年 5~8 月住院病历共 8762 份,以相同方法抽取病历 876 份,作为对照组。根据医院病历质控要求,整理出乙级病历例数,进行对比分析。

收稿日期:2014-03-20;修回日期:2014-04-25

通讯作者:周正荣, E-mail:zhouzr-16@163.com

## 1.1 计划(P)

### 1.1.1 PDCA 管理模式实施前乙级病历发生率及原因

根据 2012 年 5~8 月收集的数据显示, 全院共抽取 876 份出院病历, 其中乙级病历 56 例, 发生率为 6.39%。乙级病历存在的主要原因为: (1) 人员: 对《病历书写基本规范》不熟悉, 理解不足; 病历书写者自我保护意识淡薄。(2) 程序: 病历模板质量不一、模板多、杂, 未经科室审定、筛选, 统一模板; 电子病历系统缺乏人性化、易用性, 没有自动纠错功能、错误提醒功能。(3) 环境: 信息故障多, 临床与信息科联系不足, 缺少解决临床问题的快速平台。(4) 制度: 科室质控员积极性不足; 科主任管理意识不强; 职能部门监管力度不够、制度落实欠完善。

### 1.1.2 拟定措施、制定计划及设定质控参数

根据上述原因分析拟定措施, 包括: (1) 加强相关医务人员培训, 同时提高医务人员相关意识。(2) 进一步完善电子病历系统。(3) 加强信息维护。(4) 职能部门建立相关制度, 定期对相关科室进行考核。质控监测方式包括: (1) 质控目标为乙级病历发生率显著降低。(2) 数据分析以乙级病历发生的每周期平均次数, 采用柏拉图表显示其前后差异。每周期平均次数=周期内乙级病历例数/周期数(月)。

## 1.2 实施(D)

人员: 加强医务人员病历质量的教育培训, 提高其参与质量管理的积极性、主动性; 参照卫生部印发《病历书写基本规范(全文)》书写标准, 完成各级医师的病历书写知识培训, 并进行考核; 加强责任心的宣传教育, 加强法律教育。

程序: 模板在使用过程中不断完善, 规范项目, 减少漏洞, 更进一部提高病历书写质量; 参考其它医院优秀模板, 取长补短, 进一步提高模板质量。

环境: 完善病历管理信息平台建立, 充分利用医院信息系统(HIS)和电子病历系统优化电子病历功能, 建立病历实施监控系统, 强化网络监督。同时信息科加强信息维护, 多与临床沟通、交流, 及时调整与病历内容相关的信息。

制度: 建立病历质量管理体系, 加强病历的监控: 第一级: 科室各治疗小组负责本小组病历质量全面管理; 第二级: 各科室成立病历质量管理组, 科主任担任组长并任命成员; 第三级: 设病历质量管理办公室, 病案室主任任主任, 由主任指定相关专业人员

为成员; 第四级: 医务科负责对病历质量管理各环节的监督执行, 对检查结果进行分析、评价, 提出建设性意见, 形成书面材料报院领导, 结果向全院通报, 公示奖惩。

## 1.3 检查(C)

每月采集数据, 及时分析各类数据, 发现问题及时提出整改意见。

## 1.4 反馈处理(A)

对检查结果认真分析, 找出问题分析原因, 根据实际情况指导各部门修正方法目标, 医务科及时总结点评, 采取改进的措施, 同时巩固成绩, 把成功的经验尽可能纳入标准, 用标准化提出更高的要求, 以指导全院临床医师住院病历书写质量不断改善, 使之良性循环。

# 2 PDCA 实施效果

PDCA 实施前、后乙级病历每周期平均次数详见 Figure 1。

PDCA 实施前乙级病历发生率为 6.39%; PDCA 实施后, 共抽取病历 1043 份, 其中乙级病历 18 份, 发生率为 1.73%, 实施前后差异有显著性( $\chi^2=27.97$ ,  $P<0.01$ ), 说明 PDCA 实施后乙级病历发生率较前有显著下降。

# 3 讨 论

病历是对患者疾病发生、发展、转归、检查、诊断、治疗过程的记录, 它是临床实践工作的总结, 又是探索疾病规律的依据, 也是处理医疗纠纷的法律证据。所以规范和完善病历质量, 对预防医疗纠纷发生, 在尊重患者权利的基础上保护医务人员的合法权益至关重要<sup>[4]</sup>。

目前 PDCA 循环已被公认为是一种科学的质量管理思路和程序, 我院病历质量管理与 PDCA 循环的阶梯式运转有机结合, 在经历一个“计划—实施—检查—反馈”循环后, 以此为起点, 开始下一个新的 PDCA 循环, 每运转一次都会解决一些实际问题, 并充实新的内容和目标, 使病历书写质量不断上升, 从而形成医院病历质量管理水平不断提高、不断改进的螺旋式上升过程。同时采取有效措施不断提高医

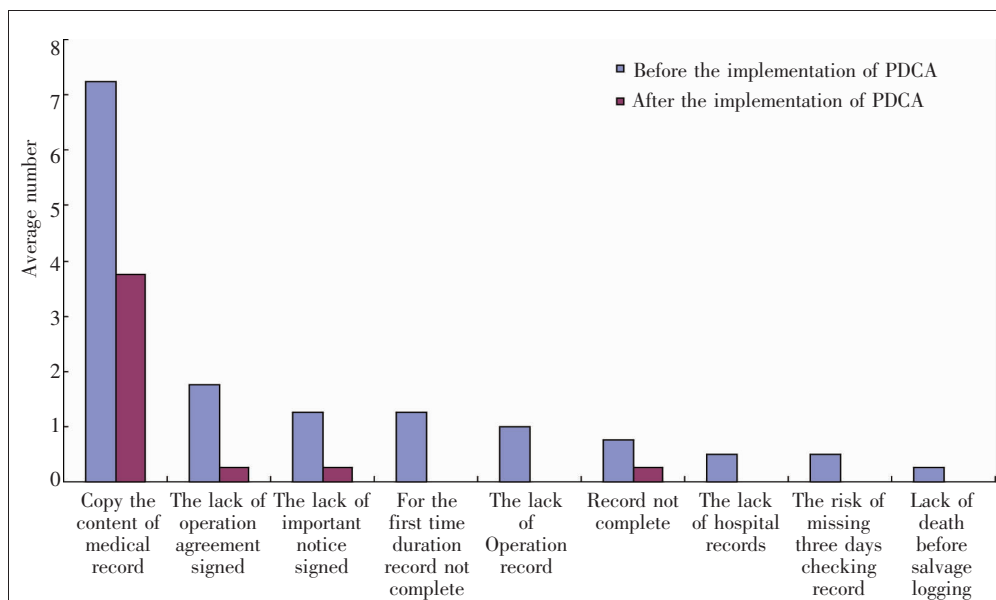


Figure 1 The average number of weekly period before and after implementation of PDCA

务人员参与病历质量改善的主动性及自觉性,提高各相关部门协作、管理能力,亦是保证循环正常运转的前提<sup>[4-6]</sup>。

本研究显示,运用系统化的PDCA管理模式进行病历质量管理4个月以来,病历书写质量得到很大提高,表现在:各项乙级病历内容的发生率均较前有明显改善,“各种重要记录的缺少”的因素已消除,这与病历模板的程序完善密不可分。“病历内容拷贝”虽明显减少,但仍有一定数量存在,考虑是由于书写病历人员对书写规范不熟悉,对制度不重视的结果,同时书写病历的医生不断更换,导致制度不能进一步落实,仍应加强新员工的病历书写规范培训,以及各级监督部门的重视;同时信息系统进一步加强完善,例如对于“内容拷贝”不予保存的方法。而“缺少重要文书的签名”的因素也存在,这需要对临床一线医务人员的病历相关制度培训,各级质控部门的监督,不断提高医生的病历管理意识。通过实施PDCA管理模式的前后对比分析,提示PDCA循环管理是提高整体病历质量的有效方法,可以降低乙级病历的发生率,提高医疗质量。

综上所述,医院病历质量的改善需要从多方面着手,多管齐下,形成合力,建立院科级的病历质量管理体系,加强病历的监控;加强病历书写者的知识培训工作,提高自我法律保护意识;参考其他医院的

优秀病历模板,不断完善我院现有的病历模板,齐全项目,减少漏洞;加强与信息科的沟通与协作,督促完善病历信息维护工作等;同时可结合院部的绩效考核工作,将病历质量作为重要的考核指标。

病历质量管理是医院质量管理的重要内容,病历质量提升是持续改进的过程。而随着医疗改革深入和医疗服务监管信息网络工作的开展,病

历首页信息的完整性和准确性要求进一步提高,加强病历管理的开发和利用,做好疾病诊断、编码数据库的维护将会更全面有效完善病历质量管理体系。

## 参考文献:

- [1] Shi WL. PDCA circulation method on the quality of medical records management [J]. Chinese Medical Record, 2007,8(7):16-17.[施婉玲. 病案质量管理的PDCA循环[J]. 中国病案,2007,8(7):16-17.]
- [2] Xia ZH. The application of PDCA circulation method in quality of medical management [J]. Chinese Health Service Management, 2004,20 (4):209-210.[夏志宏. PDCA循环法在医疗质量管理中的运用与体会[J]. 中国卫生事业管理,2004,20(4):209-210.]
- [3] Chen S,Xing XP,Pan H,et al. Introducing PDCA cycle to improve medical records quality [J].Chinese Hospital, 2013,17(6):76-77.[陈适,邢小平,潘慧,等. 导入PDCA循环提高病历质量[J]. 中国医院,2013,17(6):76-77.]
- [4] Ju JH. The application of PDCA cycle on the quality control of medical records management [J].Yiyao Qianyan, 2012,2(18):278-279.[居景灏. PDCA循环在电子病历质量控制管理中的应用体会 [J]. 医药前沿,2012,2(18):278-279.]
- [5] Chu H. The application of PDCA circulation method on the quality control of final medical records [J].Chinese Medical Records,2013,14(7):21-22.[初红. PDCA循环法在终末病案质控中的应用[J]. 中国病案,2013,14(7):21-22.]
- [6] Ming XC,Tu ZL,Fang XM. Application of PDCA cycle incontinuous quality improvement of medical records [J]. Chinese Health Quality Management,2013,20 (5):5-7.[明星辰,涂自良,方孝梅. PDCA循环在病案质量持续改进中的应用[J]. 中国质量卫生管理,2013,20(5):5-7.]