智能质控结合品管圈在优化急诊文书书写的效果

钱雯
江南大学附属医院　江苏 无锡　214000

摘　要　目的：结合急诊抢救室护理文书书写的实际管理要点及常规方式，讨论品管圈结合智能化质控监督的可行性。方法：研究经讨论后于2021年7月至2023年10月实行，在江南大学附属医院急诊抢救室现有岗位信息中遴选出100份，且所属信息均参与急诊抢救室护理文书管理，结合双盲法原则对信息予以组别匹配，研究组、对照组为该研究内执行比较的组别，组内对应的管理措施分为品管圈管理结合智能化质控监督、常规管理，比较项目以管理评价、专业能力、管理满意程度为主。结果：研究组经管理后护理文书各项内容的记录规范性及对常见记录错误的规避情况，均高于对照组，组内统计差异显著（$P<0.05$）；研究组经管理后护理人员各阶段工作水平的提升程度及相关测试中面对突发事件的解决能力，均高于对照组，组内统计差异显著（$P<0.05$）；研究组经管理后对该管理措施价值的认可度及过程中的综合质量评价，均高于对照组，组内统计差异显著（$P<0.05$）。结论：品管圈结合智能化质控监督可规范急诊抢救室人员的护理文书书写行为，全面强化人员的工作能力与书写质量，适用于急诊护理质量调整。

关键词　品管圈；急诊抢救室；护理文书；书写质量

Effect of Intelligent Quality Control Combined with QCC on Optimizing Emergency Medical Documentation

Qian Wen
Affiliated Hospital of Jiangnan University, Wuxi 214000, Jiangsu Province, China

Abstract　Objective: To explore the feasibility and effect of applying Quality Control Circle (QCC) combined with intelligent quality control supervision on the writing of nursing documentation in the emergency resuscitation room. Methods: After discussion, the study was implemented from July 2021 to October 2023. A total of 100 post information samples were selected from the existing staffing records of the emergency resuscitation room at the Affiliated Hospital of Jiangnan University. The study group implemented QCC combined with intelligent quality control, while the control group received conventional management. Outcomes measured included documentation standardization, professional competence, and staff satisfaction.Results: After the intervention, the study group demonstrated significantly better performance than the control group in documentation standardization, error avoidance ($P < 0.05$), professional competence, emergency response capability ($P < 0.05$), and overall satisfaction with the management approach ($P < 0.05$).Conclusion: The combination of QCC and intelligent quality control supervision effectively standardizes nursing documentation writing, enhances staff competence and documentation quality, and is suitable for improving nursing quality in the emergency resuscitation room.

Key words　Quality Control Circle; Emergency Resuscitation Room; Nursing Documentation; Intelligent Quality Control

急诊抢救室是救治急危重症患者的核心部门，其护理工作质量直接影响抢救效果[1]。护理文书作为记录病情与护理措施的关键载体，其准确性、完整性和及时性对医疗决策至关重要。研究显示，护理文书书写质量直接关系到急诊抢救的护理服务有效性，书写错误可能引发医疗事故，因此提升文书质量已成为临床管理的重点[2]。

品管圈作为一种专业质量管理方法，通过系统化、全员参与的方式，能够深入分析并持续改进医疗流程中的问题。结合信息化技术的发展，微信平台、智能数据采集等工具为护理质量管理提供了新的支持[3]。本研究通过将品管圈与智能化质控监督相结合，运用于急诊抢救室护理文书书写质量管理中，取得以下结果。

1　一般资料与方法

1.1 一般资料

研究计划通过审批，于江南大学附属医院实施。确定本次研究期限为2021年7月至2023年10月，以江南大学附属医院急

诊抢救室为筛选场所，共纳入100份岗位资料，参考双盲法标准均等分配以上资料，确保单组内样本量达到50份。研究组平均年龄为（30.02±2.42）岁，组内男性人员总量达11（22.00%）名，女性人员总量达39（78.00%）名；对照组平均年龄为（31.03±2.57）岁，组内男性人员总量达10（20.00%）名，女性人员总量达40（80.00%）名，以上基础资料证实两组差异低（$P>0.05$）。本研究已签署知情同意书，并通过伦理委员会审查批准。

1.2 方法

对照组实行常规管理。研究组实行品管圈管理，内容如下。①成立品管圈。于研究期限内成立品管圈，圈内人员数量设定在9名，包括1名副主任护师、1名主管护师、4名护师、3名护士，职责重要性由高至低，每个月由副主任护师召集所有成员进行工作总结，以开会形式根据存在的相关问题，提出针对性解决策略。②主题选定。以头脑风暴方式分析科室护理工作内容，及时解决措施的相关问题，共需要提出6项主题，为确保主题制订符合研究目的，因此结合相关政策、圈能力等因素对护理文书、服务态度、规范落实、劳动记录、医疗纠纷、不良事件予以综合评估，评分范围：0～100分，通常会将评分最高的项目列为本次研究主题。③计划拟定。副主任护师按照实际情况拟定品管圈实行的具体流程，绘制甘特图，明确成员各方面的职责和工作任务。④具体措施。ⓐ重视护士培训。对全科护士的护理文书书写水平予以针对性管理，培养良好的法律意识，强化自身综合能力，落实考核任务。ⓑ各级护士履行自身职责。通过建立监督小组以提高对急诊护理文书质量管理的监管力度，每周均抽取部分文书进行统一质控，护士每日下班前与医师进行文书核对，确保文书准确性达标，若存在错误可及时更正。ⓒ建立智能化质控监督平台。建立基于微信平台的护理文书质控小组工作群，监督小组成员每周抽取部分文书进行质控后，将存在的问题分类整理，通过图文标注形式上传至群内，明确整改责任人、整改要求及完成时限。整改完成后，责任人将修改后的文书反馈至群内，由监督小组复核确认。同时，通过科室信息化系统与微信平台的数据对接，自动获取护理文书书写完成情况、修改记录等数据，生成月度质控分析报告，为品管圈工作改进提供数据支撑。

1.3 判定指标

1.比较项目以管理评价为主。评估标准参考院内自制量表，该项目评估指标分为护理记录、监督检查、岗位职责、专业知识、岗位培训、文书准确，评分范围：0～100分，＞60分即可说明管理质量高。

2.比较项目以专业能力为主。评估标准参考院内自制量表，该项目评估指标分为团队精神、沟通协调、责任荣誉、活动信心、解决能力，评分范围：0～100分，＞60分即可说明专业能力高。

3.比较项目以管理满意程度为主。比较标准：护理文书内容书写规范，内容详细，未出现书写错误等情况，人员在护理工作中的参与积极性高，则为非常满意；护理文书内容书写较规范，内容丰富，仅出现少数书写错误等情况，人员在护理工作中的参与积极性较高，则为满意；护理文书内容书写不规范，内容欠缺，出现多数书写错误等情况，人员在护理工作中的参与积极性低，则为不满意。

1.4 统计学分析

以SPSS 20.0统计软件进行数据处理，组内涉及的计数资料、计量资料分别以（%）与（$\bar{x}\pm s$）表示，若结果为$P<0.05$，则组间数据差异显著。

2 结果

2.1 分析管理评价

研究组经管理后护理文书各项内容的记录规范性及对常见记录错误的规避情况，均高于对照组，组内统计差异显著（$P<0.05$），见表1。

表1 分析管理评价（$\bar{x}\pm s$，分）

组别	护理记录		监督检查		岗位职责		专业知识		岗位培训		文书准确	
	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后
研究组（n=50）	52.37±2.35	90.24±3.32	51.56±2.31	91.28±2.44	51.74±2.19	90.47±2.65	51.52±1.33	92.31±2.54	52.31±2.14	91.54±2.37	52.38±2.47	91.37±2.48
对照组（n=50）	52.41±2.33	84.23±2.74	51.52±2.28	85.25±2.14	51.78±2.21	84.31±2.47	51.54±1.23	85.62±2.33	52.27±2.11	86.27±2.45	52.33±2.38	86.29±2.59
t	0.085	9.872	0.087	13.137	0.090	12.023	0.078	13.724	0.094	10.932	0.103	10.017
P	0.932	＜0.001	0.930	＜0.001	0.927	＜0.001	0.937	＜0.001	0.925	＜0.001	0.918	＜0.001

2.2 分析专业能力

研究组经管理后护理人员各阶段工作水平的提升程度及相关测试中面对突发事件的解决能力，均高于对照组，组内统计差异显著（$P<0.05$），见表2。

表2 分析专业能力（$\bar{x} \pm s$，分）

组别	团队精神		沟通协调		责任荣誉		活动信心		解决能力	
	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后	管理前	管理后
研究组（n=50）	55.60 ± 4.22	91.28 ± 1.54	56.15 ± 3.20	91.22 ± 1.57	59.40 ± 3.61	92.63 ± 1.27	54.04 ± 3.80	92.62 ± 1.55	57.25 ± 3.67	90.57 ± 1.36
对照组（n=50）	54.03 ± 4.05	84.31 ± 1.64	57.42 ± 3.71	84.35 ± 1.56	59.10 ± 3.25	86.61 ± 1.36	53.05 ± 3.48	86.47 ± 1.53	57.29 ± 3.69	86.37 ± 1.69
t	1.898	21.907	1.832	21.948	0.436	22.876	1.358	19.967	0.054	13.690
P	0.060	< 0.001	0.069	< 0.001	0.663	< 0.001	0.177	< 0.001	0.956	< 0.001

2.3 分析满意程度

研究组经管理后对该管理措施价值的认可度及过程中的综合质量评价，均高于对照组，组内统计差异显著（P < 0.05），见表3。

表3 分析满意程度[n（%）]

组别	不满意	满意	非常满意	总满意度
研究组（n=50）	0（0.00）	25（50.00）	25（50.00）	50（100.00）
对照组（n=50）	9（18.00）	26（52.00）	15（30.00）	41（82.00）
χ^2				9.890
P				0.001

3 讨论

急诊抢救室是救治危重症患者的关键部门，护理质量直接影响抢救成效。护理文书作为记录患者病情与抢救过程的核心文件，其规范性与准确性对医疗决策、团队协作及后续治疗至关重要[4-5]。目前，护理文书质量已成为衡量急诊抢救室护理水平的重要指标，提升其书写质量是优化整体护理服务的必然要求[6-7]。

品管圈作为一种系统性的质量管理方法，通过“计划—实施—检查—改进”的循环机制，可有效推动护理文书质量的持续提升[8]。第一，品管圈能够通过设定明确的标准和流程，规范护理文书的书写内容。通过制订统一的护理文书模板，明确每个信息项的填写要求，可以避免因个体差异而导致的信息缺失或不准确。这有助于提高护理文书的一致性和标准化水平[9]，使医疗团队更容易理解和应用文书中的信息。第二，品管圈能够强化对护理人员的培训和教育。通过定期的品管培训课程，护理人员可以了解最新的文书书写规范和要求，学习使用医疗信息系统的技能，提高文书书写的专业水平。培训还可以通过模拟实战演练，使护理人员在真实场景中掌握书写技巧，提高应对紧急情况的能力。第三，品管圈可以建立有效的反馈机制，及时发现和纠正文书书写中的问题。通过定期的品管审核和抽查，发现护理文书中的错误或不足，并及时提供指导和纠正措施。这种反馈机制有助于护理人员不断改进自己的书写习惯，提高书写的准确性和完整性。此外，通过建立智能化质控监督平台，可有效构建从问题上报到整改落实，再到复核闭环的监管流程，最终显著提升质控效率。

研究显示，实施品管圈结合智能化质控监督后，研究组在护理文书记录规范性、常见错误规避、护理人员应急处置能力及对管理措施的认可度等方面，均显著优于对照组（P < 0.05）。

4 结论

综上所述，品管圈联合智能化质控监督能有效提升护理文书质量与护理人员的专业水平，具有较高的临床推广价值。

参考文献

[1]袁明军,顾玉慧,崔秋霞,等.品管圈在缩短急诊抢救室患者滞留时间中的实践效果评价[J].南通大学学报(医学版),2021,41(1):50-54.

[2]颜婵,万丽霞.品管圈活动在降低急诊抢救室心电监护仪误报警率中的应用[J].医疗装备,2020,33(3):189-190.

[3]于雪燕.品管圈在改进急诊抢救室护理文书书写质量的效果分析[J].中国病案,2021,22(3):33-36.

[4]丁璐.风险管理在急诊抢救室护理管理中的应用效果分析[J].中国社区医师,2019,35(24):185,188.

[5]雷海棠,罗亚丽,邹琦,等.品管圈联合6S管理对急诊危重患者家属心理状况及心理需求的影响[J].保健医学研究与实践,2023,20(2):142-145.

[6]万姣平.品管圈在提高急诊科护理质量和减少护理风险事件中的作用研究[J].基层医学论坛,2023,27(18):133-135.

[7]庾瑞华,张姗姗,霍翠婷.品管圈活动在降低急诊科院内转运不良事件发生率中的应用[J].中国卫生标准管理,2022,13(9):36-38.

[8]梁静,王景麟.应用品管圈缩短急诊门诊入院的非ST段抬高型心肌梗死患者急诊停留时间[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2021,16(5):480-484.

[9]唐小芳,邓澎,姚蓉,等.品管圈活动在急诊重症监护病房患者镇静镇痛中的应用[J].西部医学,2020,32(11):1706-1709.

（本文编辑 王 冬）