

◁ 医疗管理 ▷

安徽省某三级医院门诊电子病历质量现状分析与改进策略*

汪云¹, 李诗杨²

(1. 安徽省第二人民医院, 合肥市 230041; 2. 重庆邮电大学, 重庆市 400065)

【摘要】 目的 分析某院门诊电子病历书写质量及其影响因素, 提出改进策略, 提高门诊电子病历质量。方法 回顾性分析2022年1—9月1308份门诊电子病历质量, 并对门诊病历质量整体不佳的21位临床科室主任进行访谈, 了解病历质量影响因素并制定改进措施; 实施1个月的病历质量干预后, 分析2022年11月737份门诊电子病历质量, 评价干预效果。结果 实施干预前门诊电子病历质量不佳, 合格率仅47.6%; 实施干预后门诊电子病历质量明显改善, 合格率86.2%。结论 应从提高重视程度、加强培训、优化电子病历系统、加大考核力度等几个方面提高门诊电子病历质量。

【关键词】 门诊; 电子病历; 质量**【中图分类号】** R197 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1672-4232(2024)01-0054-03**【DOI编码】** 10.3969/j.issn.1672-4232.2024.01.014

随着以电子病历为核心的医院信息化快速发展, 电子病历系统已开始在各医院门诊推广使用, 相对于传统纸质病历, 门诊电子病历实现了患者资料的连续性、完整性、可追溯性, 为门诊医疗质量控制提供了平台, 使电子病历的实时质量监控成为可能, 改变了医疗质量的管理模式^[1]。在实际运用过程中, 由于多种因素的影响, 门诊电子病历质量仍存在很多问题。笔者对安徽省某医院门诊电子病历书写质量进行调查, 分析门诊电子病历质量影响因素, 提出改进策略, 并对效果进行评价, 持续提升门诊病历质量。

1 资料与方法

1.1 一般资料

管理部门每月抽取门诊电子病历并提供给质控专家, 专家依据《安徽省病历质量评定标准》进行病历检查。病历评分总分为10分, 结果 ≥ 8 分为合格病历。

1.2 研究方法

1.2.1 回顾性分析。回顾分析2022年1—9月各临床科室门诊电子病历1308份。通过医院信息系统调取每份病历当日门诊医生的门诊量、患者就诊时段、是否使用病历模板书写病历等信息。所有资料均采用Excel软件录入, SPSS软件进行统计分析。

1.2.2 访谈。对病历质量整体不佳的21位临床科室主任进行访谈, 内容包括对门诊电子病历系统认知和感受、影响门诊电子病历质量的环节、门诊病历书写规范培训情况、门诊病历质控考核方案改进意见、优化电子病历系统的建议等。

1.2.3 归纳、评分。归纳影响门诊病历质量的因素,

采取针对性的改进策略, 经过1个月的门诊病历质量干预, 再抽取2022年11月共737份门诊电子病历进行病历评分, 评估病历质量改善效果。

2 结果

2.1 一般情况

2022年1—9月1308份门诊电子病历中, 合格病历占47.6% (其中满分病历6.9%), 不合格病历占52.4%。书写病历的378名坐诊医师中, 普通医师202名(53.4%), 专家医师176名(46.6%), 门诊病历得分均值低于8分的医师有201名(53.2%)。44个临床科室中有21个临床科室病历整体质量欠佳(占47.72%)。

2.2 门诊电子病历书写质量及影响因素分析

2.2.1 门诊电子病历各项目扣分情况。2022年1—9月1308份门诊电子病历中, 主诉扣分的病历占21.6%、现病史及既往史扣分的病历占65.1%、体格检查扣分的病历占67.0%、辅助检查扣分的病历占68.4%, 诊断扣分的病历占1.5%, 处理扣分的病历占16.1%(见表1)。

表1 门诊电子病历各项目扣分情况

项目	扣分病历数(份)	比例(%)
主诉	282	21.6
现病史、既往史	852	65.1
体格检查	877	67.0
辅助检查	895	68.4
诊断	19	1.5
处理	211	16.1

2.2.2 门诊电子病历质量影响因素分析。从坐诊医生性别、职称、所在科室、接诊当日门诊量、是否使用门诊电子病历模板、患者就诊时段等角度分析门诊电子病历质量, 结果显示: 医生性别、患者就诊时段(上午、

*基金项目: 教育部人文社会科学研究项目“公益性导向下医疗服务定价与药品供应链协调契约研究”(19YJC630084)

下午)与病历书写合格率无统计学差异;门诊电子病历得分与门诊量呈直线负相关($r=-0.079, P<0.05$);普通医师的门诊电子病历的合格率(51.5%)高于专家(45.3%);使用门诊电子病历模板的医师病历合格率(56.5%)高于不使用病历模板的医师病历合格率(35.0%);手术科室医师病历合格率(57.6%)高于非手术科室医师病历合格率(39.9%),具体见表2。

表2 门诊电子病历书写质量影响因素

影响因素	病历不合格		病历合格		P值
	例数	构成比(%)	例数	构成比(%)	
坐诊医师职称					
普通	238	48.5	253	51.5	<0.05
专家	447	54.7	370	45.3	
是否使用门诊电子病历模板					
是	334	43.5	434	56.5	<0.05
否	351	65.0	189	35.0	
科室					
手术科室	243	42.4	330	57.6	<0.05
非手术科室	442	60.1	293	39.9	

2.2.3 临床科室主任访谈结果。(1)对电子病历系统的认知和感受:电子病历系统问题表现在系统偶发卡顿、医生工作站内多个界面切换、现病史等项目在医生工作站和电子病历系统内重复录入、按医生习惯录入的诊断与疾病编码库不符、体格检查录入后不能保存等;科主任对建立门诊电子病历模板不够重视,未建立科室常见疾病的病历模板,对医师个人建立的病历模板审核不严。(2)门诊病历书写规范培训:科室很少开展门诊病历书写规范的培训,科主任对门诊病历质控反馈结果不够重视,很少在科务会上强调。(3)科室病历质量整体不佳的其他原因:门诊量大导致书写不完整、专家年龄偏大电脑操作不熟练、医生个人不够重视、计算机故障等。梳理门诊电子病历质量现状,制定针对性的改进策略(见表3)。

2.3 实施门诊电子病历书写改进策略后效果评价

在该院未强化门诊电子病历质量管理前,47.72%的临床科室病历整体质量不佳,门诊病历合格率仅为47.60%,实施干预后,2022年11月737份门诊电子病历中,病历合格率为86.20%(其中满分病历18.38%),

门诊病历质量改善明显。

3 讨论

门诊电子病历是促进门诊病历记录规范化、标准化的重要手段,可以有效提升工作效率和信息流转效率,便于患者在不同机构间的连续性诊疗^[2]。目前电子病历的管理已成为医院管理的重要内容,强化电子病历质量控制对于提高医疗质量、规范医疗行为及改善患者就医感受具有重要意义。三级医院因门诊工作量大、工作节奏快、病种繁多、信息系统环境复杂、医生责任心不强及计算机操作水平参差不齐、督查力度不够等原因,门诊电子病历推广及质量管理难度大^[3-4]。

3.1 提升对门诊病历质量管理的重视程度

由于国家三级公立医院绩效考核、医保按疾病诊断相关分组支付改革及日常监督管理等需要运用住院病案数据,因此,住院病案质量控制也越来越受到医院管理者的重视,而门诊病历数据目前在这些方面的运用还较少,门诊病历质量管理容易被医院管理者忽视。根据国家卫生健康委发布的2021年国家医疗服务与质量安全报告,2020年纳入分析的2197家各级各类医院中,门诊电子病历使用率均值仅为51.15%,与2019年同比不升反降,全国仅约1/3的省份成立了省级门诊质控中心,门诊的日常管理和质控都有待加强^[5]。随着我国医疗机构门诊诊疗服务量的日益增加,门诊服务范围逐渐拓展,门诊服务内容更加丰富,门诊医保付费改革及电子病历系统应用水平分级评价等工作正在探索和推进,加强门诊病历质量管理已是形势所需,医院管理者要把门诊病历质量管理放在与住院病案质量管理同等重要的位置。

3.2 国家政策的发布与施行将有效促进门诊病历质量管理

既往国家有关医疗机构门诊质量管理的要求分布在多个文件中,不利于医疗机构开展门诊质量管理和门诊质量的持续改进^[6],国家卫生健康委2022年6月印发了《医疗机构门诊质量管理暂行规定》(下称《规

表3 门诊电子病历质量改进策略

影响因素	改进策略
门诊量大,影响病历书写	1. 制定号源管理制度,限定普通和专家门诊号源数; 2. 增加门诊量大的科室门诊排班。
门诊电子病历系统不够智能、系统时有故障	1. 将主诉、现病史、体格检查、诊断项目设置为必填项; 2. 辅助检查结果系统自动带入。 3. 信息科工程师现场培训,督促科室建立常见疾病门诊电子病历模板; 4. 收集门诊电子病历系统常见故障,及时优化升级系统。
门诊病历书写规范培训不够	1. 加强病历书写规范的培训; 2. 将门诊电子病历质控结果反馈给医师个人,使其了解扣分原因。
门诊病历质量管理考核力度有待加强	1. 修订医院质量管理考核方案,提高门诊在全院质控考核总分中的比例; 2. 修订门诊质量管理考核方案,提高门诊病历考核在门诊总分中的比例; 3. 将不合格的门诊电子病历公示,与科室及个人绩效挂钩。

定》。《规定》梳理汇总并细化既往分布在不同文件中的门诊质量管理要求,明确了门诊质量管理体系和机制,从组织架构上规定了二级以上医疗机构将门诊质量管理纳入医疗质量管理委员会工作体系,因此提高了医疗机构对门诊质量管理的重视程度,从制度上杜绝医疗质量管理委员会只管住院不管门诊的问题,为医疗机构开展门诊质量管理提供了政策依据^[7]。《规定》明确要求医疗机构应当加强门诊病历等医疗文书管理,推行门诊电子病历使用,开展门诊病历点评及质量控制工作^[8],随着《规定》的施行,必将促进医院对门诊病历采取更有约束力的措施,提升门诊病历质量。

3.3 建立门诊病历质量管理体系是提高门诊病历质量的基础

不同于住院病案,门诊病历较少运用于医师职称晋升,门诊病历质量考核在医院质量管理考核体系中的权重也低于住院病案质量的考核权重,临床科室及医师个人对门诊病历质量的关注度较低。有研究显示,病历书写人员思想认识的不足是病历书写缺陷的主要影响因素^[9],门诊病历质量管理不仅需要制度、硬件和软件的保障,更需要门诊管理者及全体医务人员观念和认识的更新,需要形成全员参与医疗质量管理的文化氛围^[10]。因此,建立高效的门诊病历质量管理体系,制定门诊病历质量管理流程和标准,提高医生责任心,是加强门诊病历质量管理的基础。此次调查发现:门诊量大导致书写不完整、医师重视程度不够、考核力度有待加强、未建立病历模板、不熟悉电子病历系统等是门诊电子病历质量的影响因素。为提升医院门诊电子病历质量,医院同步修订医院质量管理考核方案和门诊质量管理考核方案,大幅度提高门诊病历在门诊质量总分中的比例,加强门诊电子病历质量管理考核力度,持续提升门诊电子病历质量,取得了一定效果。

3.4 充分运用信息化手段提升门诊电子病历质量

门诊病历质量控制作为医院医疗质量控制重要的一环,离不开信息化的强大支撑^[11]。针对21位临床科室主任的访谈,提示信息系统故障、电子病历不够智能化、电子病历录入效率低下是影响病历质量的因素。有研究显示,门诊医嘱系统和门诊电子病历系统搭配运行,会造成频繁死机与重启程序、诊断漏传、多个系统界面切换影响工作效率等诸多问题^[12]。因此,医疗机构应大力推进以电子病历为核心的信息化建设,实现医院内不同信息系统由分散到嵌合融合,形成门诊各诊疗环节信息互联互通,要持续提升门诊电子病历系统应用水平,设计开发符合临床专科特色的门诊电子病历模板和数据收集标准,提高诊疗规范性。有研

究显示,开发独立的产科、儿科等专科门诊病历系统,对于防范医疗风险,规范诊疗行为,提高门诊病历质量起到了积极作用^[13-14]。随着信息技术的不断发展以及电子病历的深入应用,建立病历智能质控模式也将是医院管理的未来趋势。一是借助门诊电子病历系统实现全员、全过程、全面监管;二是借助门诊电子病历系统实现内涵监管,通过追溯历史病历信息和检查检验结果,审核诊断的充分性、合理性;三是借助门诊电子病历系统实现高效监管,通过日常动态监管和重点缺陷的预警和提醒,促使医生及时改正病历问题,提升门诊病历质量。

参 考 文 献

- [1] 林海燕,陈能太.电子病历质量控制及流程的再造[J].中国数字医学,2007(11):24-26.
- [2] 中华人民共和国国家卫生健康委员会.关于印发2022年国家医疗质量安全改进目标的通知(国卫办医函〔2022〕58号)[Z].2022.
- [3] 徐锡武,张静,蒋蕴雅,等.推行门诊电子病历的实践与思考[J].中国卫生质量管理,2021,28(6):10-13.
- [4] 孙艳艳,周猛,刘宗响,等.PDCA在门诊电子病历管理实践中的应用[J].江苏卫生事业管理,2022,33(4):465-468.
- [5] 佚名.中华人民共和国国家卫生健康委员会公告[J].中国卫生法制,2020,28(2):24.
- [6] 佚名.《医疗机构门诊质量管理暂行规定》解读[J].医学信息,2022,35(14):193.
- [7] 杨金伟.《医疗机构门诊质量管理暂行规定》出台意味着什么?[N].健康报,2022-6-21.
- [8] 中华人民共和国国家卫生健康委员会.关于印发医疗机构门诊质量管理暂行规定的通知(国卫办医发〔2022〕8号)[Z].2022-6-2.
- [9] 杨勇智,杨畅,马庆宏,等.皮肤科门诊病历书写质量问题分析与对策初探[J].江苏卫生事业管理,2020,31(7):912-914.
- [10] 李冬梅,古丽艾塔尔·艾克拜尔,潘宜敏,等.基于电子病历系统的门诊医疗质量管理[J].中国病案,2020,21(7):24-26.
- [11] 陈柯羽,唐武军,于洁.信息化在中医医院门诊病历质量控制中的应用及SWOT分析[J].中国医药导报,2021,18(4):155-158.
- [12] 张丽萍,吴文康.门诊电子病历与医嘱系统的合理搭配与运行[J].医疗装备,2021,34(19):30-32.
- [13] 孟卫东.智能化产科专科电子病历的设计与应用[J].电脑知识与技术,2020,16(33):78-79,93.
- [14] 孔勤,徐新,赵成松.儿童专科门诊电子病历系统的建设实践[J].中国卫生信息管理杂志,2020,17(2):193-197.

通信作者:汪云(1981-),男,硕士研究生,主管卫生管理师;研究方向:医院管理、门诊管理。

收稿日期:2022-12-22

修回日期:2023-02-01

(编辑 曹晓芸)