



· 临床护理 ·

微信平台在护理文书书写持续质量控制中的应用

郭雅惠 (厦门大学附属解放军第175医院全军创伤骨科中心 福建漳州 363000)

摘要: **目的** 探讨微信平台在护理文书书写质量控制中的应用效果。**方法** 随机抽取2017年7~12月240病例作为对照组,采用传统检查护理文书书写的质量控制方法;随机抽取2017年7~12月240病例患者的病历作为观察组,应用微信平台对护理文书书写进行质量控制;比较两组住院患者病历中的长临医嘱单、体温单、入院评估单、危重患者护理记录单、生命体征单、各种管道评估单及一般护理记录单检查文书书写中发现的问题。**结果** 观察组住院患者病历的长临医嘱单、体温单、入院评估单、危重患者护理记录单、生命体征单、各种管道评估单及一般护理记录单文书书写缺陷率明显低于对照组($P < 0.05$)。**结论** 应用微信平台对护理文书书写进行质量控制,能提高护理文书书写质量,加强了护理人员对住院患者病历的质控能力。

关键词: 微信平台 护理文书书写 质量控制**中图分类号:** R473.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2018)13-308-02

The application of WeChat platform in continuous quality control of nursing records

Abstract: **Objective** To explore the application effect of WeChat platform in the quality control of nursing records. **Methods** 240 cases from July 2017 to December 2017 were randomly selected as the control group, which adopted the traditional quality control method of nursing records; 240 cases of patients from July 2017 to December 2017 were randomly selected as the observation group, which adopted the WeChat platform to control the quality of nursing records. Comparing questions from the two groups of inpatient records, which included Long-term medical orders paper, temperature chart, admission evaluation form, nursing record sheet for critical patients, Vital signs list, evaluation forms of Various pipeline, general nursing records. **Results** The defect rate of nursing records of inpatients in the observation group was significantly lower than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** It can improve the quality of nursing records by using WeChat platform to control the quality of nursing records, which strengthens the nursing staff's ability to control medical records of inpatients.

Key words: WeChat platform nursing records the quality control

护理文书是指护理人员在护理活动过程中形成的文字、符号、图表等资料的总和,包括长临医嘱单、体温单、入院评估单、危重患者护理记录单、生命体征单、各种管道评估单及一般护理记录单书写缺陷率等^[1]。护理文书作为《医疗事故处理条例》中的法定记录在医疗事故和纠纷处理中具有重要的法律意义。持续质量改进(continuous quality improvement, CQI)是以全面质量管理思想为指导,重视过程管理,突出环节质量,提高终端质量^[2]。微信以互联网为媒介,支持发送文字、图片、视频、语音短信,具有更新快、回复快、零资费、跨平台、移动即时通信等特点,既普及率高,又操作简单,只要有网络就可以聊天,还可以建立多人在线群聊、视频聊天对讲^[3]。我院骨科为了提高护理文书书写质量,于2017年7月建立微信群,借助微信平台对护理文书书写进行质量控制,通过对护理文书书写检查中发现的问题,分析其原因,提出整改措施均以图片、文字信息、视频、语音等方式发送到微信群,充分利用其便捷、快速、开放的交流方式让全体护理人员共同学习、相互探讨,形成互动的交谈平台,进而提升了护理人员的护理文书书写质量水平,取得的较满意。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我科有4个病区,共开展床位300张,护理人员129名,各病区设有护士长、办公护士、护理文书人员各1名,全体护理人员都有书写护理文书的资质,精通微信功能的智能手机。随机抽取2017年7~12月240患者的病历作为对照组,随机抽取2017年7~12月240患者的病历作为观察组,抽取的病历必须符合以下条件:入院评估单、危重护理记录单、生命体征单、一般护理记录单四种护理文书单中至少要有两种文书单。比较两组病历中护理文书书写存在的以下方面问题:①错别字;②时间记录未体现24小时制;③签名或签名潦草;④医护文书书写记录不吻合;⑤危重症患者病情发生变化观察上未及记录;⑥采取的护理措施无对应记录;⑦专科疾病护理重点不突出;⑧评估上未使用医学术语;⑨未按病情要求记录频次。

1.2 方法

更改护理文书质量评价方式采用护理文书质控数量化评价前,我院采用自制《护理文书质量评分表》,采取的是百分制扣分的方法,

质控人员针对存在问题的评判主观性较强,不能客观准确地反映护理文书水平,并且对于全院存在的共性问题,应用手工统计既费时又费力,难以进行准确的数据分析。制定护理文书质量评价标准以往的《护理文书质量评分表》由体温单、医嘱单、各类护理记录单及总体共4大类31条评价指标组成,采用手工打分,其中体温单、医嘱单、总体部分各10分,各类护理记录单70分共100分,扣分受主观判断的影响较大。修改后的《护理文书质量评价表》将原来的4大类31条评价指标细化成41条评价指标,质控结果录入后计算机自动生成数值,其结果相对客观。

1.2.1 对照组科室采用传统的护理文书质量控制检查方法,办公护士将发现的问题登记在科室文书书写质量问题本上,内容包括:日期、时间、床号、患者姓名、护理文书表格分类、具体问题、当事人等,护士长根据具体问题情况对当事人指出问题所在,帮助其分析,再提出具体整改措施,当事人及时予以整改,当时无法整改的用电话联系的方式通知自行整改,整改后的表格文书交由护士长检查,遇护士长休假或出差的暂由办公护士检查是否符合书写要求。每周对护理文书书写存在的共性问题统一进行整理、汇总,每月进行分析、总结讲评,再次强调按照护理文书书写规范要求。

1.2.2 观察组为了提高护理人员对护理文书书写的规范正确性,加强对文书书写质量的意识,体现对危重症患者病情变化观察的连续动态性,更好地体现专科护理干预措施的效果,不断提升护理文书书写质量。科室于2017年7月建立微信群成立护理文书书写质量控制小组,利用微信平台对护理文书书写进行质控,由护士长、办公护士、护理文书人员3人组成,护士长为群管理员,负责监督落实,要求职责分工明确、实时反馈,群规定不允许非科室人员进入,群管理员做好随时检查,及时更新流动人员。质控小组的主要工作内容:①办公护士每周随机抽取检查在院病历,发现问题均以图片、视频、文字、语音信息方式保存,并标注时间、当事人等;②护理文书人员负责审核、整理、汇总,以微信为平台将存在的问题统一发送图片、视频、文字、语音信息,方便大家查收、听、看,特别是要重点艾特提醒当事人;③每月组织召开全体护理人员例会,针对上月护理文书书写质控检查情况以PPT形式分析讲评,提出持续整改措施,下月作



为重点检查项目内容。护士长要落实好监督工作,要求当事人必须在规定的时间内整改好。护理人员可以随时把护理文书书写中遇到的问题上传供大家交流,相互探讨学习。微信群内的图片、文字、语音信息等涉及患者的姓名相关的信息都做了特殊处理,不会泄露患者隐私,于固定时间删除所有内容,要求群成员需实名制,收到信息必须反馈,禁止将群内的信息以各种方式途径流传,不允许在群内发布与工作无关的信息内容。

2 结果

两组病历护理文书书写缺陷情况比较见表1。

表1: 两组病历护理文书书写缺陷情况比较

组别	入院评	危重护理	生命体征	一般护理
	估单份 %	记录单份 %	单份 %	记录单份 %
观察组	3.46	3.85	4.23	3.85
对照组	13.46	12.5	5.6	11.3
P	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

3.1 有效提高护理文书书写质量通过质控组成员每周检查,能把护理人员的主观能动性积极调动起来,使责任护士改变以往的应付检查被动式转变为自觉检查、自我完善主动式,将护理文书书写质控关键点由“事后把关”转向“事前预防”“事前纠正”,将管理从结果管理转向过程管理,并不断总结、归纳、完善护理文书书写质量标准,有效提高了护理文书书写质量^[4];借助微信平台第一时间上传问题,当事人根据总体规范要求在规定时间内及时进行整改,有效帮助当事人加深不足意识,通过大家共同的浏览,有效引导全体护士对照他人的问题起到自我反思、相互提醒、相互促进,不断完善护理人员的护理文书书写质量。全科护理人员都参与到护理文书书写讨论中,相互帮助、相互指正,对所属人员进行分层级、科学、规范化的培训,不仅可以促进各年资护理人员的成长,还能不断提高大家的文书书写质量,加强责任感和成就感。在每个月护理文书检查时重点检查上个月的问题是否已得到解决,加强持续性整改。本研究结果表明,两组病历的护理文书书写缺陷率比较差异具有统计学意义($P < 0.05$),提升了科室护理人员在护理文书书写上的质量。

3.2 强化护理人员护理文书书写规范意识由于临床护理工作繁忙、压力大,集中大家开会学习受时间、地点、人员的约束,微信利用其方便、灵活、移动、即时通信的特点让全体护士都能参与到护理文书书写质控工作中,甚至在休息的护理人员也能通过微信的内容知道,不仅提高了护理人员的学习积极性,还确保了护理文书的规范性书写,

为护理文书书写的质量管理创造了良好的氛围。在护理文书书写质量控制方面,可以通过视频、文字、图片、声音等方式上传到微信平台,切实帮助当事人认识问题、自身不足,及时整改、促进对问题的认识。护理人员都参与到护理文书书写质控中,利用业余时间主动查找与护理文书书写相关的学习资料,当自己的建议得到采纳和肯定后会促进大家在工作中的积极性,不断提升自我素质。从“被动接受”转变到“主动配合”,由认为“反正有护士长质控”转变为每位护士“我要质控”的理念^[5]。

3.3 能有效防范护理文书书写发生的医疗纠纷对减少微信平台对护理文书进行护理文书作为《医疗事故处理条例》中的法定记录在处理医疗事故和纠纷方面具有重要的法律意义。护理文书是患者在住院过程中接受护理的客观记录,是权威性的书证材料,任何有缺陷的护理文书均可能埋下承担法律责任的隐患,因此,依法规范护理文书书写,既是对患者负责,也是对自己的行为负责^[6]。护理文书书写质量控制通过应用微信平台进行整理、汇总、分析、讨论、整改,有效地减少临床护理工作中常见的文书书写问题,确保了护理文书书写记录内容的原则性。在质量控制护理文书的同时,监管护理人员核心制度执行的依从性,检验护士是否遵照操作规范及流程进行工作,从而间接规范了护士行为,促使护士自觉按照规范行事^[7]。我科将微信平台应用于护理文书书写质量控制中,能够及时有效地持续整改解决、护理文书书写中的缺陷和问题,有助于规范、不断提高护理文书书写质量水平,确保医疗护理安全。

参考文献

- [1] 陈秀女, 李江玲, 黄香茗, 等. 护理病历中存在的问题及对策[J]. 解放军护理杂志, 2010, 27(6):947 - 948.
- [2] 董玉红, 章静, 章海燕. 微信群在护理单元业务学习的应用效果[J]. 护士进修杂志, 2014, 29(8):30 - 31.
- [3] 刘翠薇, 刘国红, 高琴, 等. 微信平台在普外科护理文书质量控制中的应用[J]. 现代医院, 2016, 2(2):277 - 279.
- [4] 朱永健, 王爱敏, 闫赞. 电子护理文书质量控制的研究[J]. 中华护理杂志, 2014, 49(4):445 - 447.
- [5] 周莉瑜. 网络时代下的医院政工管理工作探讨[J]. 现代企业文化, 2013(33):49.
- [6] 李红永, 王永华, 庞玉玲等. 微信平台在护理文书书写质量控制中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2018(5):114 - 115.
- [7] 郑小英, 韩桂英, 陈林等. 护理文书质控量化评价的应用效果探讨[J]. 护理管理, 2018(2):14 - 15.

(上接第306页)

度,更加积极配合治疗、护理干预。

综上所述,综合护理干预应用于口腔正畸患者中,具有较高的价值,可提高患者的依从性和护理满意度,从而对其口腔正畸的效果进行保证,值得推广使用。

参考文献

- [1] 张玲玲. 颌骨正畸的手术配合及护理体会[J]. 心理医生, 2016, 22(2):159-161.
- [2] 杨从兰. 综合护理干预在口腔正畸治疗中应用的临床价值研究[J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(14):232-234.
- [3] 汤凤英, 冯金兰, 陈晓英等. 优质综合护理对正畸患者治疗

依从性的影响价值[J]. 国际医药卫生导报, 2016, 22(16):2552-2555.

- [4] 白慧敏. 综合护理干预对口腔正畸依从性、患者满意度的影响研究[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2016, 3(8):95, 98.
- [5] 田雪, 黄晓峰, 于阳阳等. 青少年固定正畸治疗中的护理干预[J]. 北京医学, 2017, 39(3):239, 242.
- [6] 翟春红, 仲俊娣, 刘静等. 主护护理模式在口腔科的临床应用与体会[J]. 深圳中西医结合杂志, 2014, 24(10):148-150.
- [7] 李从玉, 赵蔚萍, 龙晓奇等. 口腔门诊青少年正畸患者心理状况相关因素分析及干预对策[J]. 中国实用护理杂志, 2017, 33(7):528-531.
- [8] 蔡倩. 口腔正畸患者行固定矫治时的护理配合[J]. 当代护士(中旬刊), 2015, 23(6):71-72.

(上接第307页)

2015, 44(18):2103-2105.

- [2] 廖培良, 冯戈平, 陈维. 等. 布地奈德联合硫酸沙丁胺醇雾化吸入治疗小儿哮喘急性发作临床观察[J]. 医学理论与实践, 2013, 26(12): 1597-1598.
- [3] 刘丽莎. 刘福芳. 李健. 布地奈德雾化吸入治疗儿童哮喘疗效观察及护理[J]. CHINESE NURSING RESEARCH, 2004, 4(18):708-709.
- [4] 库惠敏. 丁丽华. 哮喘患儿的择时辩证施护[J]. 护理研究

.2003.17(5B): 594.

- [5] 于素平. 宋桂华. 布地奈德雾化吸入治疗小儿喘息性支气管炎疗效观察[J]. 中国中西医结合儿科学, 2015, 7(2): 155-156.
- [6] 李玲. 布地奈德联合复方异丙托溴铵雾化吸入佐治小儿肺炎支原体肺炎疗效观察[J]. 中国中西医结合儿科学, 2015, 7(5): 459-462.
- [7] 刘静. 万俊. 布地奈德、肺表面活性物质气管内滴入防治早产儿呼吸窘迫综合征[J]. 临床肺科杂志, 2011, 16(8): 1255-1256.