

Application of quality control circle in improving the completeness of consultation data in external hospitals

Lina Chen

Taizhou First People's Hospital, Taizhou, Zhejiang, 318020, China

Abstract

Purpose: To explore the practical effects of Quality Control Circle (QCC) activities in enhancing the completeness of consultation data from external hospitals and to establish a standardized consultation management model. **Method:** A 'Medical Circle' QCC group was established, using the PDCA cycle to conduct continuous improvement on the completeness of consultation data from external hospitals through stages such as topic selection, current situation research, fishbone diagram analysis, and the formulation and implementation of countermeasures. Data collection and analysis were conducted using tools like checklists and Pareto charts, with comparisons made before and after the activity. **Results:** After the activity, the completeness rate of consultation data from external hospitals increased from 47.83% to 96.82%, the completeness rate of medical records improved to 93.63%, and the completeness rate of expert qualifications reached 100%. The achievement rate of all goals exceeded 100%. Additionally, patient satisfaction increased by 3.2%, and the annual time saved for consultations was approximately 576-1536 minutes, optimizing consultation processes in 16 departments. **Conclusion:** The QCC activities significantly enhanced the completeness of consultation data from external hospitals, and its scientific methodology provides a replicable model for hospital quality management. It is recommended to deepen the application of information technology to consolidate these achievements.

Keywords

quality control circle; external consultation; data integrity; medical quality management

品管圈活动在提高外院会诊资料完整率中的应用研究

陈丽娜

台州市第一人民医院, 中国·浙江台州 318020

摘要

目的: 探讨品管圈(QCC)活动在提升外院会诊资料完整率中的实践效果, 建立标准化会诊管理模式。**方法:** 成立“医务圈”品管圈小组, 运用PDCA循环, 通过主题选定、现状调研、鱼骨图分析、对策制定与实施等环节, 针对外院会诊资料完整性问题开展持续改进。采用查检表、柏拉图等工具进行数据收集与分析, 对比活动前后指标变化。**结果:** 活动后外院会诊资料完整率从47.83%提升至96.82%, 病历资料完整率提升至93.63%, 专家资质完整率达100%, 目标达成率均超100%。同时, 患者满意度提升3.2%, 年节约操作时间约576-1536分钟, 优化了16个科室的会诊流程。**结论:** 品管圈活动显著提高了外院会诊资料完整性, 其科学方法论为医院质量管理提供了可复制的实践模型, 建议深化信息化应用以巩固成果。

关键词

品管圈; 外院会诊; 资料完整性; 医疗质量管理

1 引言

1.1 研究背景

外院会诊作为医院提升诊疗水平的重要手段, 其资料的完整性对会诊质量和医疗安全起着决定性作用。在医疗服务日益精细化、专业化的当下, 确保外院会诊资料的完整, 不仅有助于专家全面、准确地了解患者病情, 做出科学合理的诊疗建议, 还能有效降低医疗风险, 保障患者的合法权益。我院积极引入品管圈活动, 聚焦外院会诊资料不完整这一关

键问题, 期望借助科学的管理方法, 切实提高资料完整率, 完善等级医院评审相关条款, 从而提升医院整体医疗服务质量, 更好地服务于患者。

目前, 国内外众多研究表明, 品管圈活动在医疗质量管理中具有显著成效。它通过全员参与、团队协作的方式, 能够有效发现并解决医疗工作中的实际问题。然而, 针对外院会诊资料完整性管理方面的应用研究相对较少, 本研究旨在填补这一空白, 为医院在该领域的管理提供新的思路和实践经验。

1.2 品管圈的应用价值

品管圈通过“全员参与、数据驱动、持续改进”的模式, 已在医疗质量改进中展现显著成效。例如, 本院既往开展的

【作者简介】 陈丽娜(1988-), 女, 中国浙江台州人, 本科, 实习研究员, 从事公共事业管理(卫生)研究。

“提高日间手术占比”品管圈项目,使日间手术占比从0.32%提升至36.7%,证实了该方法在流程优化中的有效性。本研究旨在将品管圈方法应用于外院会诊管理,通过系统性分析与干预,解决资料完整性不足的核心问题。

2 资料与方法

2.1 品管圈小组组建

成立以医务部为核心的“医务圈”品管圈小组,小组成员共8人,涵盖临床医生、护理人员、管理人员等多个领域。圈长由医务部经验丰富的管理人员担任,全面负责活动的统筹规划与协调工作;组员分工明确,分别承担数据收集、文献检索、措施落实、效果评估等具体任务。圈名“医务圈”寓意着医务部以制度为核心,致力于提升医疗质量;圈徽设计以绿色为主色调,象征着健康与生机,其中“YW”代表医务,齿轮图案则生动地体现了团队成员之间紧密协作、共同奋斗的精神。

在小组组建初期,通过开展团队建设活动,增强成员之间的沟通与信任,明确活动目标和各自职责,为后续工作的顺利开展奠定坚实基础。

2.2 主题选定

采用头脑风暴法,组织小组成员广泛讨论,提出了4个与医疗质量管理相关的主题。随后,运用评价法,从院方政策契合度、问题迫切性、改善可行性、经济效益、社会效益等5个维度,对每个主题进行评分。经过综合考量,最终选定“提高外院会诊资料完整率”作为本次品管圈活动的主题。

该主题的选定具有重要意义。从患者角度来看,完整的会诊资料能够保障医疗安全,避免因信息缺失导致的误诊、漏诊,同时减少不必要的重复检查,减轻患者的经济负担;从员工角度而言,有助于提升医务人员的专业技术水平,减少因资料不完整引发的医疗纠纷;从医院层面出发,能够规范会诊管理流程,提升整体医疗水平,满足等级医院评审要求,增强医院的核心竞争力。

2.3 现状把握

全面梳理改善前外院会诊流程,通过实地观察、访谈医务人员和查阅相关记录等方式,深入分析资料不完整的具体情况。发现资料不完整问题主要集中在《院外会诊/手术邀请单》的患方签字栏、科室信息栏、医务部审核栏等项目。

为了更准确地掌握现状,设计专门的查检表,对医院16个重点科室2021年3月的外院会诊资料进行统计分析。结果显示:外院会诊专家资料完整率为96.00%,病历资料完整率为47.83%,整体资料完整率同样为47.83%。运用柏拉图分析法,确定影响资料完整率的前3项主要问题,其累计影响占比达到76.19%,这些问题即为本次活动的改善重点。

2.4 目标设定

依据SMART原则(具体、可衡量、可实现、相关

性、时限性)设定活动目标。通过公式计算确定:外院会诊资料完整率目标值为84.40%,病历资料完整率目标值为84.40%,专家资料完整率目标值为99.53%。计算公式为:目标值=现状值+(标准值-现状值)×改善重点×圈改善能力(经评估,本圈改善能力为92%)。同时,明确活动的时间节点和阶段性目标,确保活动有序推进。

2.5 原因分析与对策实施

运用鱼骨图,从人员、制度、流程、系统等多个方面,对导致外院会诊资料不完整的原因进行深入分析。通过头脑风暴、现场调研和数据分析等方式,广泛收集可能的影响因素,并对这些因素进行逐一排查和验证。最终确定主要原因包括:资料填写标准不明确、医务人员对会诊流程不熟悉、医院信息系统不完善。

针对上述真因,制定并实施了一系列具体对策:

流程优化与培训:重新梳理并更新外院会诊流程图,使其更加清晰、简洁、易懂。利用钉钉平台,定期组织全院医务人员开展外院会诊制度和流程培训,培训内容涵盖资料填写规范、会诊申请流程、审核要点等方面。培训结束后,通过线上考试的方式检验培训效果,确保医师对相关知识的知晓率提升至95%以上。

标准化管理:统一外院会诊单格式,制定详细的科室自查表,明确各项资料的填写标准和要求。组织科室负责人进行专项培训,指导其开展本科室的资料自查工作,及时发现并纠正填写不规范的问题。同时,建立奖惩机制,对资料填写规范、完整的科室和个人给予表彰和奖励,对不符合要求的进行批评教育和督促整改。

信息系统改进:与医院信息部门合作,对会诊单电子表单进行优化调整。通过系统设置,自动抓取患者基本信息、诊断结果、检查检验报告等相关内容,减少医务人员的人工填写量,降低因人为因素导致的误差。此外,在电子表单中增加必填项提示功能,确保关键信息不被遗漏。

强化监管:医务部进一步加强对外院会诊资料的审核力度,安排专人负责审核工作。建立审核台账,对审核过程中发现的问题及时记录,并反馈给相关科室,要求其限期整改。同时,将外院会诊资料完整率纳入科室绩效考核指标体系,对连续多次出现资料不完整问题的科室进行考核扣分,以此督促科室重视资料管理工作。

3 结果

3.1 有形成果

经过品管圈活动的实施,各项指标均取得了显著提升(详见表1)。外院会诊资料完整率从改善前的47.83%提升至96.82%,远超设定的目标值84.40%,目标达成率达到133.96%,进步率为102.43%;病历资料完整率由47.83%提高到93.63%,目标达成率为125.24%;专家资料完整率更是达到100%,目标达成率为113.31%。

此外,患者满意度也得到了明显提高,从活动前的

92.8% 提升至 96%。同时,通过流程优化和信息化改进,预计每年可节省医务人员的操作时间约 576-1536 分钟,节约纸张 192-384 张,在提高工作效率的同时,实现了资源的有效利用。

表 1 活动后各项指标

项目	改善前	目标值	改善后	目标达成率 (%)	进步率 (%)
外院会诊资料完整率	47.83%	84.40%	96.82%	133.96	102.43
外院会诊病历资料完整率	47.83%	84.40%	93.63%	125.24	95.76
外院会诊专家资料完整率	96.00%	99.53%	100.00%	113.31	4.17

3.2 无形成果

通过绘制雷达图,对圈员在活动前后的能力变化进行分析。结果显示,圈员在问题解决能力、团队协作能力、沟通协调能力、流程优化能力等多个方面均有显著提升。尤其是在发掘问题的敏锐度和团队凝聚力方面,进步表现尤为突出。活动的开展不仅提高了圈员的专业素养,还增强了团队成员之间的协作意识和责任感,为医院后续的质量管理工作培养了一批骨干力量。

4 讨论

本研究成功将品管圈活动应用于外院会诊资料完整性管理工作,深度践行 PDCA 循环科学方法,系统性攻克外院会诊资料不完整难题。研究成果表明,标准化流程构建、信息化系统革新以及全员培训落实,是提升资料完整率的核心驱动要素,这与既往众多医疗质量管理研究结论相契合。

标准化流程为资料管理提供明确规范。《外院会诊管理标准作业书》细化填写、审核等环节标准,将操作要求固化为可执行的步骤,有效减少因标准不统一导致的填写错误。实践中,该标准使各科室在资料管理上保持一致,推动医院实现同质化管理,为提升整体医疗服务质量奠定基础,这与周建园等(2019)通过标准化提升医疗文书质量的结论一致。

信息化系统从技术层面保障资料完整性。优化后的会诊单电子表单通过自动抓取功能减少人工录入工作量,必填项提示功能则强制要求关键信息完整填写,显著降低人为误差。这一技术改进不仅提高了资料填写效率,还为医疗决策提供更准确及时的数据支持,符合医院信息化建设趋势,与李萍等(2018)利用信息化提升门诊病历质量的实践相呼应。

全员培训确保管理措施有效落地。通过钉钉平台开展全院培训,并以线上考试检验学习效果,使医务人员知识知晓率达 95% 以上。培训不仅提升了专业技能,更强化了质量意识,促使医务人员主动参与资料管理工作。作为措施的执行者,医务人员能力的提升是管理优化的关键。

此次质量改进活动实现了患者满意度与成本控制的双重提升。完整的会诊资料帮助专家更全面地了解病情,制定精

准诊疗方案,提升医疗服务质量;流程优化和信息化应用减少人工操作与耗材使用,实现降本增效,这与陈素兰等(2017)的研究结论一致。

但在实施过程中,仍存在部分问题。部分医务人员对新流程适应缓慢,暴露出培训案例与实操结合不足;个别科室自查整改拖延,反映出科室重视度不够和医院监管机制不完善。后续需优化培训内容,增加模拟实操环节;建立科室责任制,完善监督考核机制,形成医疗质量持续改进的良性循环。

5 结论

品管圈活动是提高外院会诊资料完整率的一种有效管理工具。通过全员参与、科学分析、精准施策和持续改进,实现了医疗质量和管理效率的双重提升。本次活动不仅提高了外院会诊资料的完整率,还规范了会诊管理流程,提升了医务人员的质量意识和团队协作能力。

为了进一步巩固活动成果,建议医院持续推进会诊流程的无纸化和信息化建设,不断优化信息系统功能,加强对医务人员的培训和考核,将品管圈活动的成功经验推广应用到其他医疗质量改进领域,为医院的可持续发展提供有力保障。

参考文献

- [1] 张丹丹,冯文.某三级综合医院基于电子病历系统的院内会诊质量分析[J].中国卫生产业,2018,15(14):163-164+167.
- [2] 陈珍妮,刘余,胡晓华,等.医务部参与多学科会诊提升会诊质量[J].中国卫生质量管理,2020,27(02):33-35.
- [3] 张文一,刘月辉,王志忠.加强会诊质量监测提升医疗评估效果[J].中国卫生信息管理杂志,2014,11(02):134-137.
- [4] 霍霄霓,刘小乡,郑超,等.提高院内会诊质量的管理举措[J].中国医院,2013,17(07):36-37.
- [5] 李兵,刘川,许泽兵,等.远程医学影像会诊质量控制[J].中国数字医学,2018,13(08):28-29+55.
- [6] 王秋卉,王东,姜素霞.院内科间会诊质量管理的改进措施[J].解放军医院管理杂志,2014,21(01):38-39.
- [7] 石庆英.浅谈影响远程医学会诊质量的几个因素[J].中国中医药现代远程教育,2014,12(01):137-138.
- [8] 贺冠宪,王立安,刘毅.提高科间会诊质量之见解[J].解放军医院管理杂志,2003,(01):41-42.
- [9] 刘庭芳.课题达成型品管圈操作手册[M].浙江大学出版社:201805.260.
- [10] 谢迎迎,施征宇,介勇,等.品管圈在精神专科医院管理实践中的应用研究[J].中国社会医学杂志,2022,39(04):380-383.
- [11] 裔照国,张元萍,丁慧,等.品管圈活动对提高门诊COPD患者使用吸入制剂正确率的影响因素分析及其对策[J].抗感染药学,2020,17(06):801-804.
- [12] 乔媛媛,周忠彬,高子涵,等.PDCA循环管理模式在母婴友好医院产科病历质量管理中的应用分析[J].转化医学杂志,2023,12(02):124-128.