

品管圈（QCC）活动成果报告书



向心圈

活动主题：提高护理文书书写正确率

活动单位：眼科

活动时间：2019年3月至2019年7月

目录

一、圈的介绍	3
(一) 圈的组成	3
(二) 圈徽圈名的意义	3
二、主题选定	4
(一) 选题过程	4
(二) 本次活动主题	5
(三) 衡量指标	5
(四) 主题定义	5
(五) 选题背景	5
(六) 选题理由	5
三、活动计划拟定	6
四、现状把握	7
(一) 查检表	7
(二) 改善前查检表	7
(三) 改善前柏拉图	8
(四) 结论	8
五、目标设定	8
(一) 目标值设定	8
六、解析	9
(一) 原因分析	9
(二) 要因分析	10
(三) 真因验证	11
七、对策拟定	12
八、对策实施与检讨	13
九、效果确认	16
(一) 有形成果	16
(二) 无形成果	17
十、标准化	20

十一、检讨与改进	21
----------------	----

一、圈的介绍

（一）圈的组成

圈名：向心圈	成立日期：2019年3月
成员人数：9人	科室：眼科十五病区
圈长：庞凌云	辅导员：朱婕
圈员：邵红芳、张云峰、许军、陈玉玲、庞凌云、吴晗、王霄珏	

职务	姓名	工龄	学历	主要负责工作内容
圈长	庞凌云	10	本科	质量把控及指导
辅导员	朱婕	22	本科	质量把控及指导
圈员	邵红芳	18	本科	组圈、圈名、主题选定
	张云峰	20	本科	现状把握、目标设定
	许军	18	大专	目标解析、对策拟定
	陈玉玲	13	大专	目标解析、效果确认
	方国霞	10	大专	对策拟定、对策实施
	吴晗	2	本科	对策实施
	王霄珏	2	本科	标准化

（二）圈徽圈名的意义

向心圈：全院护理人员以护理文书书写的规范和标准为核心，齐心协力团结一致通过护理文书合格率展示护理质量内涵。



圈徽意义：向日葵象征全院护理人员积极阳光的职业心态，围绕向日葵圆形网格代表护理文书书写的规范和标准；外圈的橄榄枝象征着护理人员关爱健康的职业风采，全院护理人员齐心协力提高护理文书的合格率。

二、主题选定

（一）选题过程

主题评价表

主题评价题目	重要性	上级政策	迫切性	圈能力	总分	选定
提高护理文书书写正确率	36	38	34	40	148	√
提高患者健康教育成效	34	36	36	32	138	
提高住院病人手腕带佩戴率	38	32	32	34	136	
提高留置针穿刺成功率	32	36	36	30	134	

评分说明

评价说明	分数	上级政策	可行性	迫切性	圈能力
	1	没听说过	不可行	半年后再说	需多个部门配合
	3	偶尔告之	较可行	下次解决	需一个部门配合
	5	常常提醒	可行性	尽快解决	自行能解决

备注：以评价法进行主题评价，共 8 人参与选题过程注：以评价法进行主题评价，第一顺位为本次活动主题。

QC STORY 判定表

课题达成型	关系程度		问题解决型
1、无既往工作经验，欲顺利完成首次面临的工作（新规业务的应对）	21	39	1、欲解决原来已在实施的工作中所发现的问题
2、欲大幅度打破现状（现状突破）	19	33	2、欲维持或提升现状水平
3、欲挑战魅力性品质、魅力性水平（魅力性质量的创造）	19	39	3、欲保障质量现状、当前水平
4、欲提前解决可预见的课题	15	41	4、欲防止再发生已出现的问题
5、通过新方案，新对策、新想法的探究与实施可达成目标	17	43	5、探究问题的真因，通过消除或解决真因，可获得问题的解决
判定结果	合计得分		判定结果
×	91	195	√

（二）本次活动主题

提高护理文书书写正确率

（三）衡量指标

护理文书书写正确率 = 护理文书书写正确例数 / 护理文书书写总例数 × 100%

（四）主题定义

护理文书：护理文书即医护记录，是医院重要的档案资料，又称病历，我国卫生部定名为“病案。是护理人员在护理活动过程中形成的文字、符号、图表等资料的总称。它包括体温单、护理记录单、手术护理记录单、长期医嘱单、临时医嘱单、护理交班报告等。它是护理工作的全面记录，是正确诊断、抉择治疗和护理的科学依据；也体现着医院医疗、护理质量、管理水平和护士业务素；是临床、教学、科研的重要资料。

（五）选题背景

统计数据表明医院败诉有 80% 输在病历记录上。护理文书是患者住院期间护理过程的客观记录，是医疗、护理、教学、科研工作的重要资料之一，也是维护护患双方在护理活动中的合法权益的法律凭据[1]。

护理文书记录着患者住院期间的生命体征，各项医疗、护理措施，具有法律证明效果[2]。护理文书已成为病案组成的重要项目和无法替代的医疗文书，护理文书的效用不仅是衡量护理质量，提供诊疗依据，也是民事诉讼的证据之一[3]

（六）选题理由

对患者而言：正确、及时的记录病情，有利于医生对患者病情的判断。。

对护士而言：可以迅速提高各层级护士正确书写护理文书的质量。

对医院而言：可以使二甲评审少一个薄弱点，也可以避免因护理文书书写不当而引起的医疗纠纷。

参考文献：

- [1] 聂翠华, 田玉莲. 护理文书全程监控的质量分析[J]. 中国病案, 2012, 13(5):26-28.
- [2] 戚益群. 终末病案护理文书质量对比分析[J]. 中国病案, 2012, 13(11):23-25.
- [3] 阮鹤瑞, 赵妮娜, 苏晓津等. 归档病案质控中护理文书缺陷及对策[J]. 中国病案, 2014, 15(10):35-37,

三、活动计划拟定

WHAT		WHEN																									WHO	HOW	WHERE
主题	日期	2019年3月				2019年4月				2019年5月					2019年6月				2019年7月					负责人	品管工具	实施地点			
	周数	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	5周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	5周						
P	主题选定																									庞凌云	头脑风暴	会议室
	计划拟定																									朱婕	小组讨论	会议室
	现况把握																									邵红芳	流程图	病房
	目标设定				...																						张云峰	柱状图	办公室
	解析																									许军	鱼骨图	会议室
	对策拟定																									陈玉玲	小组讨论	办公室
D	实施与检讨																										方国霞	原因分析	病房
C	效果确认																										吴晗	原因分析	会议室
A	标准化																										王霄珺	小组讨论	办公室
	检讨改进																										庞凌云	小组讨论	会议室

..... 虚线表示计划进度

———— 实线表示实际进度

四、现状把握

（一）查检表

查检目的（Why）：改善前护理文书书写情况

查检对象（What）：2019年3月10日至3月31日护理文书

查检负责人（Who）：庞凌云

查检时间（When）：2019年3月8日至3月31日

查检地点（Where）：护士站

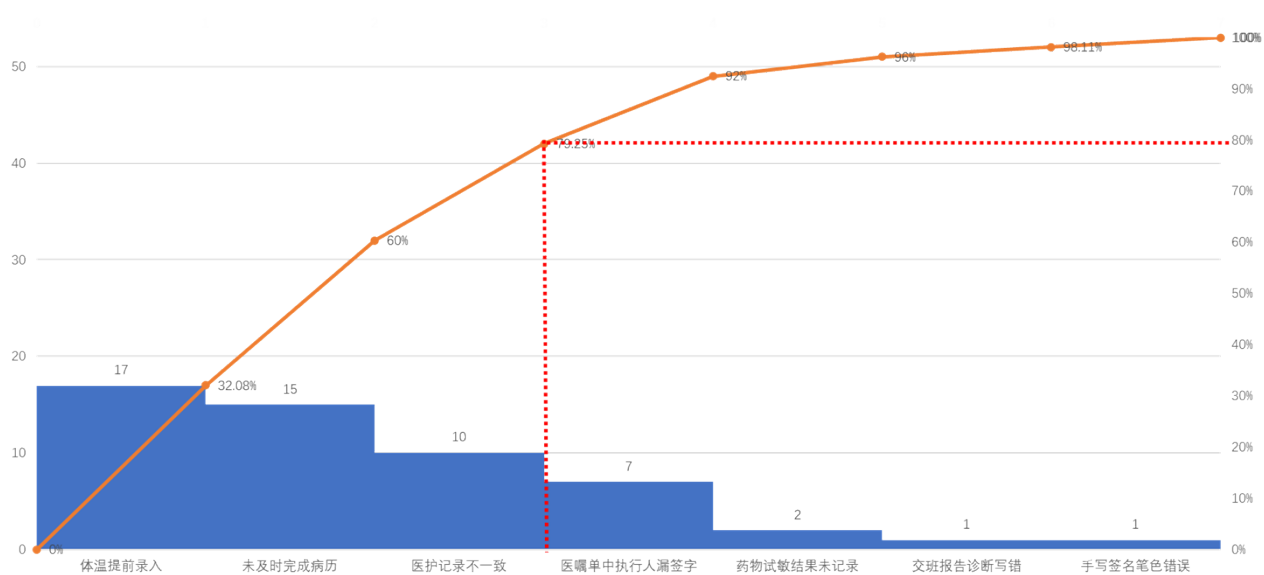
查检方式（How）：现场调查

查检数量（How much）：在架病历、出院病历 162 例

（二）改善前查检表

护理文件书写不规范情况			
项目	例数	所占百分比	累计百分比
体温提前录入	17	32.08%	32.08%
未及时完成病历	15	28.30%	60.38%
医护记录不一致	10	18.87%	79.25%
医嘱单中执行人漏签字	7	13.21%	92.45%
药物试敏结果未记录	2	3.77%	96.23%
交班报告诊断写错	1	1.89%	98.11%
手写签名笔色错误	1	1.89%	100%

(三) 改善前柏拉图

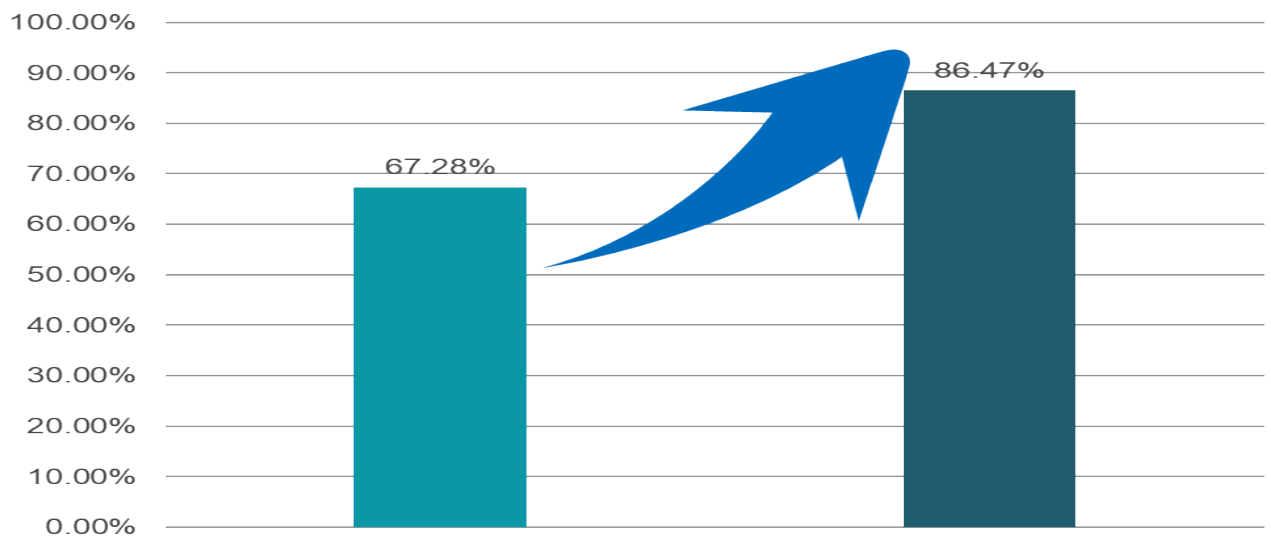


(四) 结论

分析：根据查检数据表明，体温提前录入未完成病历、医护记录不一致占 79.25%，依柏拉图八二定律，将此三大情况列为本次主题改善重点。。

五、目标设定

(一) 目标值设定



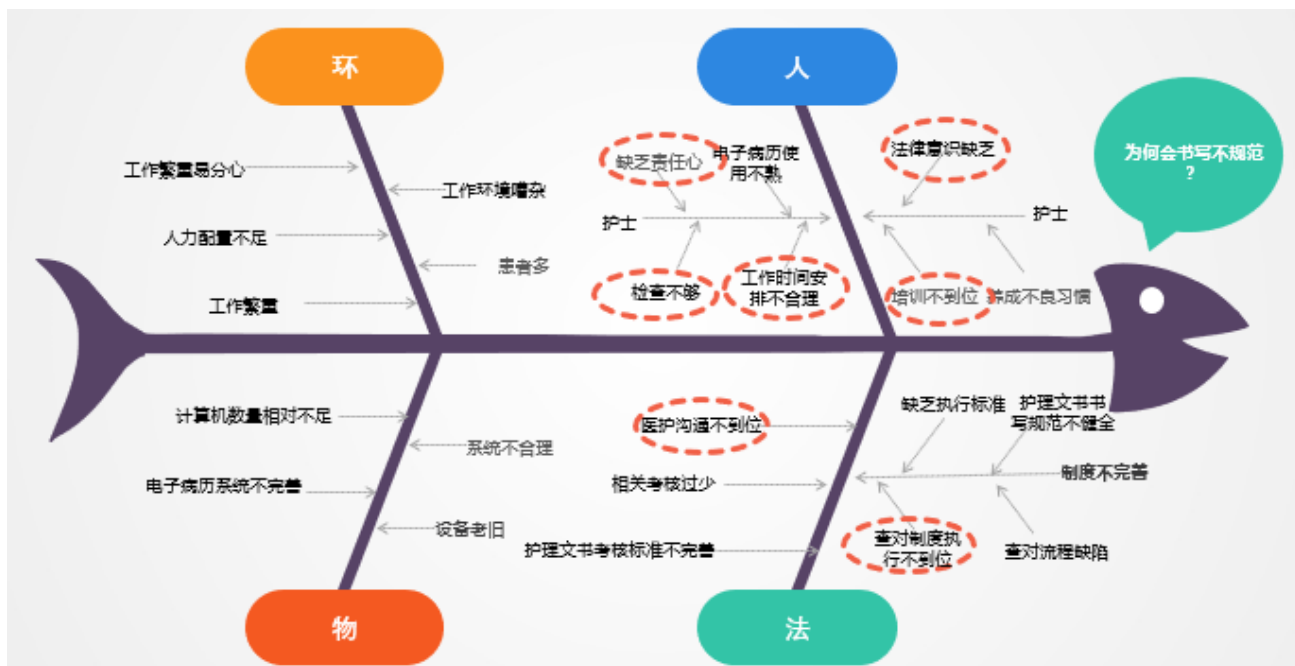
(二) 设定理由

圈员	庞凌云	朱婕	邵红芳	张云峰	许军	陈玉玲	方国霞	吴晗	王霄珏	合计
分值	5	5	5	3	3	3	3	3	3	33
评价分值	圈能力总分值 (33) ÷ 圈员总人数 (9) = 3.7									
评分标准	能立即解决		需要过会解决				需要下班后			
参考分值	5		3				1			
计算结果	圈能力: 平均分 ÷ 5 × 100% = 3.7 ÷ 5 × 100% = 74%									

$$\begin{aligned}
 \text{目标值} &= \text{现况值} + (1 - \text{现况值}) \times \text{改善重点} \times \text{圈能力} \\
 &= 67.28\% + (1 - 67.28\%) \times 79.25\% \times 60\% \\
 &= 86.47\%
 \end{aligned}$$

六、解析

(一) 原因分析



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/245244021020011304>