

基于医疗信息技术的医疗质量管理研究

周霞

上海市第五康复医院 上海 201699

【摘要】目的 探讨基于医疗信息技术的医疗质量管理研究。**方法** 选取2016年6月-2016年12月我院未将信息技术应用与医疗管理之前入住我院接受治疗的210例患者作为本次的对照组,2017年1月-2017年6月我院将信息技术应用于医疗管理之后入住我院接受治疗的210例患者作为研究组。对照组患者接受常规的入院管理,研究组在对照组的基础上采用针对康复患者的信息管理系统。比较两组医疗质量满意度情况以及在治疗中错误的出现情况。**结果** 研究组总满意度显著高于对照组($P < 0.05$);研究组治疗中出错的总发生率低于对照组($P < 0.05$)。**结论** 在医疗质量管理中,康复信息系统的上线,促使接受康复治疗患者的满意度得到显著提升,降低治疗中错误的出现情况,利于应用及推广。

【关键词】 医疗信息技术;医疗质量;管理系统;满意度

【中图分类号】 R197.323

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2019) 09-183-02

0 引言

近年来,随着医疗改革的不断深入使得医疗的疾病模式以及需求发生均发生较大改变^[1]。医疗质量是在医疗市场竞争中较为核心的内容,严重影响医院的可持续发展情况,但医疗质量也是在我国医疗管理中相对薄弱的环节。本研究通过将信息技术应用与医疗管理中,进而探讨对医疗质量的影响。报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2016年6月-2016年12月我院未将信息技术应用与医疗管理之前入住我院接受治疗的210例患者作为本次的对照组,2017年1月-2017年6月我院将信息技术应用于医疗管理之后入住我院接受治疗的210例患者作为研究组。研究组患者男131例,女79例,年龄21-70岁,平均年龄(45.6 ± 6.9)岁;对照组患者男125例,女85例,年龄23-74岁,平均年龄(46.1 ± 7.0)岁。两组患者的基本资料无显著差异($P > 0.05$),所有患者及其家属均知情并同意本次研究,同时获得我院伦理委员会准许。

1.2 方法

对照组患者接受常规的入院管理,如患者入院后生命体征检测、院内环境介绍、健康宣教以及用药指导等。

研究组在对照组的基础上采用针对康复患者的信息管理系统。具体内容为:(1)采用电子格式化的信息单据,为有效降低在流程中出错的情况,应采用电子格式类型的单据。取消相应的手工化验单,同时结合各科室中特点设置相应电子版的神情单据。医生在化验单的开具时,依据申请单中的相关内容进行填写,从而有效避免内容简单以及字迹难认等问题。检验科室中可建立相应的条形码,利用相应的仪器

进行自动识别。利用网络技术将相关的检验报告传递到医生工作站,在出现检测值异常时会系统自动报警,进而能够显著减少人工操作误差出现的情况。(2)临床用药的干预。为提升用药的合理性,可将信息技术应用与临床用药中。首先应进行相应的抗生素分级管理,根据职称对抗生素的使用情况进行严格控制,防止出现抗生素乱用等的情况。经过主任审核后,方可由急诊医生开具一次的用药量。此外,需建立相应的监管平台,方便科室进行相关检查。在医嘱系统中规定常用抗生素的品种以及使用时间,使抗生素滥用的情况显著减少。(3)对医嘱内容的有效监督。医生下达的医嘱可经过医院信息系统传达至病区从而方便护理人员进行处理或者核对,对于出现的差错能够及时有效改正。同时还能够应用无线技术或者应用条码技术,将医嘱下达、执行或者核准等情况纳入到动态的管理模式中,从而有效避免用药差错的出现情况。

1.3 观察指标

评估并比较两组患者对医疗质量的满意度,主要通过电话随访的形式采用我院自制的满意度调查问卷表展开调查,总分为100分, ≥ 90 分为满意,75-90分为一般, < 75 分表示不满意。

观察并记录在对两组患者进行治疗的过程中错误的出现情况,主要为化验单出错、用药错误以及不遵医嘱行为。

1.4 统计学方法

数据应用SPSS18.0进行分析,其中计数进行 χ^2 (%)检验,计量进行t检测($\bar{x} \pm s$)检验, $P < 0.05$ 提示有显著差异。

2 结果

2.1 两组患者对医疗质量满意情况对比

研究组总满意度显著高于对照组($P < 0.05$),具体见表1。

表1:比较管理前后患者对医疗质量的满意情况(例,%)

组别	例数	满意	一般	不满意	总满意度
对照组	210	93 (44.3)	59 (28.1)	58 (27.6)	152 (72.4)
研究组	210	113 (53.8)	85 (40.5)	12 (5.7)	198 (94.3)
χ^2	/	/	/	/	5.119
P	/	/	/	/	< 0.05

2.2 对两组患者在治疗中出错情况对比

研究组治疗中出错的总发生率低于对照组($P < 0.05$),具体见表2。

3 讨论

医疗质量管理主要是通过采用现代化的管理理念,从而提升医疗服务的安全性以及时效性,进而达到预定的质量目标

活动的过程。在本研究中经过对两组患者医疗质量满意度的比较显示：研究组总满意度显著高于对照组（ $P < 0.05$ ）。充分表明，将医疗信息技术应用于医疗质量管理中，能够显著提升患者满意度，进而降低医疗纠纷的发生。将医疗信息技术应用于医疗质量管理中，能够实现实时以及全程化控制，进而促使医疗服务得到数字化发展，同时能够对患者，物供信息以及医疗活动等进行实施查询^[2-3]。通过利用信息技术能够建立医疗质量的控制模式，进而促使质量控制的重点能够进行具体化，促使质控操作性的问题在较大程度改变，进而有利于医疗质量的相对完善^[4]。在本研究中显示：研究组治疗中出错的总发生率低于对照组（ $P < 0.05$ ）。由此可见，在医疗管理中采用医疗信息技术，能够显著减少临床治疗中错误的出现情况，利于患者身体恢复的同时能够显著减少医疗纠纷的出现。通过以多方参与的形式对院内的医疗质量进行有效控制，信息化的实施是的诊疗过程能够透明化以及公开化，从而在较大程度上突破了医院质量归医院自身的限制情况，同时更加有利于患者以及卫生监管部门对医院的服务

进行有效监督，进而促使医疗质量得到有效保证^[5-6]。在医疗信息技术应用过程中需注意以下问题：（1）信息安全问题：通过信息技术能够对信息流进行有效监控，使在医疗活动中能够产生准确信息流，但在信息化质量管理全面推进的同时，应重视提升操作人员的素质，规范相关系统的应用，防止信息丢失或者泄露情况出现，近而保证信息安全。（2）需要建立关于质量管理的信息化指标。信息技术在医疗质量管理中应用的本质为对信息的有效质控，因此，质量管理信息化标准的建立具有至关重要的作用^[7]。建立相应的信息化体系有助于医疗服务质量的控制以及预警，从而能够有效促进医疗质量完善。（3）建立多方参与的质控机制^[8]。在医疗质量管理中信息技术的应用大多是多方参与的结果，因此应建立相应的质量控制机制，进而利于完善以及改进相应的质量管理。通过相互监督的模式，促使医疗质量水平得到不断提升。

综上所述，在医疗质量管理中，康复信息系统的上线，促使接受康复治疗患者的满意度得到显著提升，降低治疗中错误的出现情况，利于应用及推广。

表 2：比较对两组患者在治疗中的出错情况（例，%）

时间	例数	化验单出错	用药错误	不遵医嘱行为	总发生率
对照组	210	10 (4.8)	9 (4.3)	12 (5.7)	31 (14.8)
研究组	210	3 (1.4)	1 (0.5)	4 (1.9)	8 (3.8)
χ^2	/	/	/	/	6.821
P	/	/	/	/	< 0.05

参考文献：

- [1] 叶全富，舒婷. 基于电子病历系统的医疗质量评价现状与趋势探讨[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(7):560-563.
- [2] 李碧，张剑峰，吴志勇，等. 基于 DRGs 的妇科专业医疗质量管理体系构建及应用[J]. 中华医院管理杂志, 2017, 33(10):742-745.
- [3] 许建强，郑娟，李佳佳，等. 基于统计质量管理的医院安全文化测评及对策研究[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(11):961-964.
- [4] 常欢欢，于丽华. 我国新增医疗服务价格项目管理现状的研究与思考[J]. 中国医院管理, 2017, 11(10):45-47.
- [5] 徐若然，周博雅，朱伯健，等. 一体化智慧医疗体系的构建与发展策略研究[J]. 中国医院管理, 2018(1):72-74.
- [6] 李丽，肖彭，张倩，等. 归档病历管理在医疗质量管理中的应用研究[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(8):702-704.
- [7] 王珩，卞城，李念念，等. 基于质量改进绩效评价工具的县级医疗机构绩效评价指标体系构建[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(5):366-370.
- [8] 张清华，隆维东，唐杨，等. 我院医疗质量积分管理实践与成效[J]. 中国医院管理, 2018, 38(06):88-90.

（上接第 181 页）

低龄儿得到了及时治疗，恢复了口腔正常的咀嚼功能，提高了患儿的生活质量。塑料开口器可以高温高压灭菌，杜绝了交叉感染和医源性感染，不仅适用于非合作患儿，也可缓解合作患儿长时间张口时的肌肉紧张，其与金属开口器相比有明显的优点，值得临床推广和使用。

参考文献：

- [1] 齐小秋. 第三次全国口腔健康流行病学调查报告[M]. 北京：人民卫生出版社，2008.
- [2] 邱荣敏，蒋睿，李仁龙，唐健佳，蒋杰，刘滔，欧明

航，重症婴幼儿龋对儿童口腔健康相关生活质量的影响，《牙体牙髓牙周病学杂志》2017, 27(8)

- [3] 赵莹林晓萍儿童牙科畏惧症病因及行为管理方法研究进展中国实用口腔科杂志, 2017 (9)
- [4] 王洁雪，刘帆，张云娇不合作患儿龋病治疗过程中使用开口器的护理，当代护士（中旬刊），2017(8)
- [5] 曲希莲，任秀菊，彭志红等，应用塑料开口器进行洗胃插管的临床观察实用口腔医学杂志, 2003.19 (9) : 53
- [6] 兰春，钟雯怡，袁燕，等. 行为管理在儿童口腔门诊中的应用[J]. 现代医药卫生, 2016, 32(1).

（上接第 182 页）

参考文献：

- [1] 陈粉梅. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 中国医药指南, 2018, 16(27):175-176.
- [2] 詹群英. 中药房药师开展中药学服务探析[J]. 亚太传统医药, 2013, 9(5):220-221.

- [3] 谢薇. 浅析中药房药师如何开展优质中药学服务[J]. 光明中医, 2019, 34(6):965-967.
- [4] 林晶. 中药房药师开展中药学服务及效果评价[J]. 中国保健营养, 2017, 27(31):55.
- [5] 景照宇. 处方分析在中药房药学服务中的应用分析[J]. 健康大视野, 2019, (5):54, 56.