

基于放疗者身份识别的持续质量改进研究

杨玉刚 齐洪志 许林 郝洁 尚革 包永星

830054 乌鲁木齐,新疆医科大学第一附属医院肿瘤中心

通信作者:尚革,Email:290576002@qq.com;包永星,Email:baoyx@vip.sina.com

DOI:10.3760/cma.j.issn.1004-4221.2016.01.000

【摘要】 **目的** 正确识别放疗患者身份,确保放疗安全可靠。**方法** 选择本院进行放疗操作的技师,通过计划、实施、核查、行动(PDCA)4步法提高其对患者身份识别核查的准确率和对患者隐私保护的满意率。**结果** 经过4个月的PDCA循环,患者身份识别核查合格率由循环前的88.17%上升到循环后的99.07%,患者隐私保护满意率也由循环前的52.69%上升到循环后的98.15%。放疗前通过4个月患者身份识别,放疗患者身份准确率为100%,技师工作效率得到很大提高。**结论** 通过优化放疗前患者身份识别核查的工作流程,可以提高放疗患者安全和放疗工作效率,患者隐私也能得到更好保护。

【关键词】 持续质量改进; 放疗技师; 身份识别

Radiotherapy patients with identification study on continuous quality improvement Yang Yugang, Qi Hongzhi, Xu Lin, Hao Jie, Shang Ge, Bao Yongxing

Department of Cancer Center, First Affiliated Hospital, Xinjiang Medical University, Urumqi 830054, China
Corresponding authors: Shang Ge, Email: 290576002@qq.com; Bao Yongxin, Email: baoyx@vip.sina.com

【Abstract】 **Objective** To study the recognizing patients identity for the safety and reliability of radiotherapy. **Methods** Through PDCA 4 footwork, namely, plan, do, check, action the technicians in the hospital to improve patients' identity verification. **Results** After 4 months of PDCA cycle, the patient identity verification qualified rate increase gradually, from 88.17% up to 99.07%, the privacy of patients satisfaction rate rose from 52.69% to 98.15%. The patients identification accuracy rate of 100%, technicians working efficiency has been greatly improved. **Conclusions** The measure of patient identification can improve the working process of radiotherapy for safety and efficiency and can get better privacy protection.

【Key words】 Continuous Quality Improvement; Radiotherapy Technologist; Identity

放疗质量控制、质量保证是放疗安全和有效的关键。放疗患者身份识别是放疗中一个极其重要环节。美国医疗机构联合认证委员会制定了国际患者安全管理目标,其目标之一即正确识别患者^[1]。使用患者姓名及住院号进行基本身份确认是患者安全有效地接受放疗及医疗安全的基本保证^[2]。准确识别患者身份是放疗技师必须熟练掌握的一项技能,但在实际放疗工作中,因重名或因考虑患者急于治疗心态等原因未严格执行查对制度,有可能导致错照、误照发生。本研究运用计划、实施、核查、行动(PDCA)循环进行持续质量改进^[3],找出执行缺陷的关键原因,优化身份识别核查流程,并取得较好的效果,现报道如下。

材料与方 法

1. 入选标准:工作人员需要拥有大型医疗设备

上岗证、放射工作人员证,能够完成放疗技术操作的工作人员;自愿参加本研究的放疗患者。放疗患者需要认真阅读并签署知情同意书。

2. 入组对象:采用整群抽样法选取2014年4—7月间本院符合研究条件的13名工作人员及放疗患者403例。

3. 研究方法

(1) 组建患者身份识别核查小组:放疗技术组负责人担任组长,放疗定位组、物理计划组、放疗技术组、放疗护理组各选拔1名担任质控员。项目总负责人由放疗科室负责人担任,同时由肿瘤中心主任担任项目指导老师。每月质控员拟定评定标准,对放疗前患者身份识别核查步骤进行不定时检查。

(2) 患者身份识别核查的3个步骤:①放疗身份卡,工作人员须给每位患者制作放疗患者个人身份卡,身份卡包括姓名、住院号、放疗条形码、放疗

号。②直接询问患者姓名,不能引导患者说出自己姓名,与放疗单、放疗模体上的姓名进行核对。

(3)技师核再次核对及准确摆位:对放疗单上患者头像和体位照片进行再次核对,患者首次治疗需主管放疗医师、物理师、技师一同在场做好患者首次放疗的摆位验证工作,并签字确认。技师再将患者放疗单和放疗网络上将要执行放疗计划的姓名及ID号核对一致后实施放疗。有一个步骤不符或出现1次 \geq 4级医疗安全不良事件即为不合格。核查小组每月汇总科室质控小组检查的数据,并统计合格率。

(4)分析存在的问题:调查2014年4月的结果汇总显示,放疗患者身份识别只有姓名和住院号两种识别方式,没有直观图像识别,通过姓名呼叫放疗患者不能有效保护患者隐私。肿瘤放疗患者对自己隐私保护满意度仅为53.64%。核查小组会议分析目前存在主要问题:①患者身份识别未得到规范化的管理,放疗技师未能全面掌握患者身份信息、未能有规范流程;②放疗时呼叫患者姓名,不利于患者隐私保护。

(5)制定整改计划:核查小组成员通过参考国际患者安全管理目标和本院相关制度,查阅相关文献和资料,明确身份识别核查意义,确定患者身份识别核查内容和方法,制订相应管理方案和核查流程。

①规范保护肿瘤放疗患者隐私工作:放疗技师在患者放疗卡上编排不同放疗号,通过呼叫放疗号将患者带入放疗室。

②完善患者身份识别流程:放疗患者在放疗前将放疗卡交给放疗技师,放疗技师通过核对放疗单上患者头像照片及体位照片后和患者一同进入治疗室。技师询问患者姓名或住院号,信息与患者治疗模体上相符后开始精确摆位。摆位结束后2名技师中其中一名大声念出患者放疗单上的姓名和住院号,另一名技师核对放疗网络上放疗计划的信息,相符后进行放疗,身份识别核查完成。特殊情况如患者无正常沟通能力,则由其家属或陪护回答来完成核对。放疗患者身份识别核查流程见图1。

③患者放疗卡管理:放疗卡是患者标志的一种。一般由患者随身携带,如患者不能自理可由患者家属携带保管。放疗卡包含患者姓名、住院号、放疗条形码信息。特殊患者如传染病患者、有跌倒风险患者需在腕带放疗卡上有特殊标识。传染病(如肺结核、HIV阳性等)患者在腕带放疗卡上粘贴红色圆点标识;有跌倒风险患者在腕带放疗卡上粘贴黄色圆点标识。

④加强患者和家属健康教育:对每例放疗患者耐心做好健康教育,让患者和家属充分认识到放疗卡的重要性,并取得其信任和配合。制作温馨提示卡“为了你的安全,请随时带好你的放疗卡”,将其贴在患者容易看到的墙壁上。在科室的宣教板上张贴宣传佩戴腕带的相关知识和注意事项。

3.评价方法:2014年4—7月间,每月对放疗患者随机抽查放疗前患者身份识别核查情况以及通过调查表调查患者是否满意对个人的隐私保护工作。

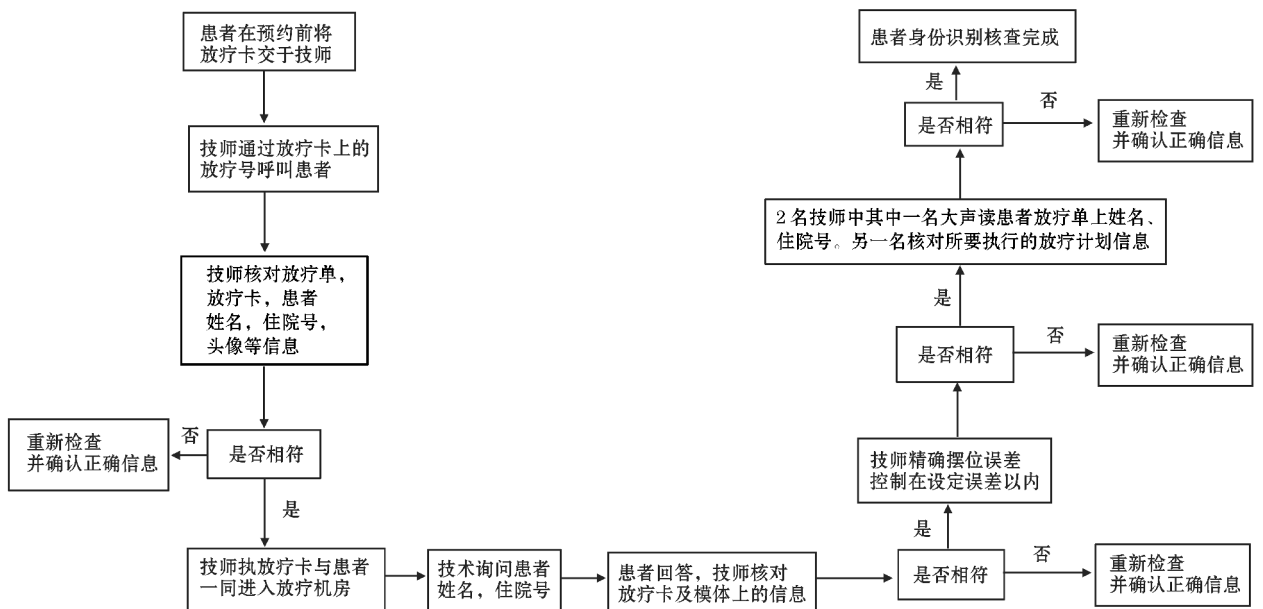


图1 放疗患者身份识别核查流程图

均采用核查小组拟定的评定标准进行评定,合格率=合格人数/检查总人数×100%,隐私保护满意率=满意患者人数/检查总人数×100%。

结 果

2014年4—7月份放疗前患者身份识别核查合格率及隐私保护满意率见表1。从表1可看出二者4—7月逐渐上升。

表1 患者身份识别核查合格率及患者隐私保护满意率(%)

月份	检查例数	合格率	隐私保护满意率
4月	93	88.17	52.69
5月	105	95.24	85.71
6月	97	97.94	90.72
7月	108	99.07	98.15

讨 论

本研究发现放疗者身份识别核查最主要原因是身份识别核查制度不完善。核查小组通过完善放疗患者多种或多次身份识别核查流程、患者放疗卡规范管理、加强患者和家属放疗安全意识教育等措施,经4个月PDCA循环后患者身份识别核查合格率逐渐提高,放疗准确率为100%;尤其是患者首次治疗前位置验证,由主管医师、物理师和技师一同在场极大提高了放疗患者安全性,很大程度减轻了患者紧张情绪,技师工作效率也得到极大提高。因此,运用PDCA持续质量改进方法可提高放疗前患者身份识别核查合格率和患者隐私保护满意率。提高医技人员对患者身份识别准确性,可确保实施正确操作,有利于保证医疗安全,减少医疗事件发生。

本研究团队在实施持续质量改进前,主要困难有:(1)技师在进行患者身份识别核查时会有意识引导患者回答自己姓名、住院号,容易导致患者厌恶这样应答而未能准确说出自己真实身份信息;(2)因多样和多重身份识别核查,技师为了完成本班工作而简化查对程序,忽略查对环节,对身份识别核查流程的使用流于形式;(3)部分患者没有正确认识放疗卡的用途,认为没必要佩戴放疗卡或不应全程佩戴放疗卡,说明医务人员对放疗卡和身份识别核查知识宣传教育不够;(4)对特殊患者还强调落实以下几个方面工作:①禁止执行口头医嘱,禁止无治

疗卡状态下执行放疗操作;②科室质控员执行每月监控检查并反馈提醒;③严格执行查对制度,落实放疗卡标识使用管理,使患者无论到哪里都能正确辨认身份,尤其是危重或交流障碍患者;④加强患者及家属教育,以取得积极配合和合作。

总之,通过优化放疗前患者身份识别核查的工作流程,可以提高放疗患者安全和放疗工作效率,患者隐私也能得到更好保护。

参 考 文 献

- [1] Ridge RA. Focusing on JCAHO national patient safety goals [J]. Nursing, 2006, 36(11): 14-15.
- [2] 中国医院协会. 三级综合医院评审标准[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2011: 4-5. Chinese hospital association. Tertiary general hospital accreditation standards [M]. Beijing: People's medical publishing house, 2011: 4-5.
- [3] 美国医疗机构评审国际联合委员会. 美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准[M]. 陈同鉴, 王羽, 周简, 译. 3版. 北京: 中国协和医科大学出版社, 2008: 37. Joint Commission International. Joint commission international accreditation standards for hospitals [M]. Chen TJ, Wang Y, Zhou J, Trans. 3rd ed. Beijing: Peking Union Medical College Press, 2008: 37.
- [4] Yeung TK, Bortolotto K, Cosby S, et al. Quality assurance in radiotherapy: evaluation of errors and incidents recorded over a 10 year period [J]. Radiother Oncol, 2005, 74(3): 283-291. DOI: 10.1016/j.radonc.2004.12.003.
- [5] World Alliance for Patient Safety Drafting Group, Sherman H, Castro G, et al. Towards an international Classification for patient safety: the conceptual framework [J]. Int J Qual Health Care, 2009, 21(1): 2-8. DOI: 10.1093/intqhc/mzn054.
- [6] 《医疗机构评审》课题组. 构建21世纪医疗质量体系实施医疗机构评审[J]. 中国医院, 2004, 8(2): 4-7. DOI: 10.3969/j.issn.1671-0592. 2004.02.002. Subject Task Team for Accreditation to Medical Institutions. To construct 21 st century medical care quality system to conduct accreditation to medical institutions [J]. Chin Hosp, 2004, 8(2): 4-7. DOI: 10.3969/j.issn.1671-0592. 2004.02.002.
- [7] 中华人民共和国卫生部. 2007年医院管理年活动方案[EB/OL][2014-08-08]. <http://www.nhfpc.gov.cn/2007-03-30>. Ministry of health of the People's Republic of China. Programme of activities for 2007 year of hospital management year [EB/OL][2014-08-11]. <http://www.nhfpc.gov.cn/2007-03-30>.
- [8] 中国医院协会. 2007年患者安全目标[EB/OL][2014-08-08]. <http://www.tzmh.com/info/526/>. Chinese hospital association. 2007年患者安全目标[EB/OL][2014-08-08]. <http://www.tzmh.com/info/526/>.
- [9] 时飞跃, 陈成, 刘莹等. 患者身份验证系统在放疗工作中的应用[J]. 中国医疗设备, 2013, 28(12): 10-11, 60. DOI: 10.3969/j.issn.1674-1633. 2013.12.004. Shi FY, Chen C, Liu Y, et al. Application of patient identity verification system in radiotherapy [J]. China Med Dev, 2013, 28(12): 10-11, 60. DOI: 10.3969/j.issn.1674-1633. 2013.12.004.

(收稿日期: 2014-08-11)