

无纸化护理病历试点运行中护理人员的转型体验与适应策略

刘芬玉 蒋 波 (通讯作者) 虞敏敏

联勤保障部队第九〇六医院肾脏肿瘤血液内分泌科 浙江 宁波 315040

【摘 要】：目的：探索无纸化护理病历试点运行期间临床护理人员的真实转型体验，分析其面临的挑战及适应策略，为医疗机构推进护理病历无纸化改革提供参考。方法：采用描述性质性研究方法，对某三级医院无纸化病历试点科室的 12 名护理人员进行半结构化深度访谈，运用 Colaizzi 七步分析法对访谈资料进行综合分析。结果：提炼出 3 个主题：转型初期的挑战与困惑；转型中期的适应与成长；影响转型体验的关键因素。结论：无纸化护理病历转型是一个渐进式体验过程，护理人员经历从“不适应”到“逐步接纳”再到“正向认同”的心路历程。

【关键词】：无纸化护理病历；电子护理记录；转型体验；适应策略；质性研究

DOI:10.12417/2705-098X.26.17.048

1 引言

近年来，国家卫生健康委持续推进电子病历系统应用水平分级评价工作，各级医疗机构积极响应，陆续启动护理病历由纸质向电子化的转型实践^[1]。电子病历不仅规范了护理文书书写并提高了工作效率，还促进了医护信息共享。这一转型不仅是技术工具的更新，更是护士工作模式与职业角色的深刻变革。护理人员作为主要实践者，其在此过程中的真实体验与适应策略直接影响无纸化改革的成效^[2]。

本研究以本科室为试点现场，采用质性研究方法，深入探索护理人员在过渡过程中的真实体验、面临的困难及适应策略，旨在为无纸化改革提供实证依据。

2 对象与方法

2.1 研究对象

采用目的抽样法，选取某三级甲等医院无纸化护理病历试点科室的护理人员为研究对象。

纳入标准：（1）持有护士执业资格证书；（2）在试点科室工作满 4 年；（3）全程参与试点运行；（4）知情同意并自愿参与。

排除标准：（1）试点期间休假超过 1 个月；（2）离职或轮转人员。

样本量以信息饱和为原则，最终纳入 12 名护理人员。研究对象一般资料见表 1。

表 1 研究对象一般资料（N=12）

编号	年龄(岁)	性别	学历	职称	工作年限(年)	科室岗位
1	39	女	本科	主管护师	17	质控护士
2	42	女	本科	主管护师	18	总务护士
3	44	女	本科	主管护师	13	责任护士
4	29	女	本科	护师	7	责任护士

5	42	女	本科	主管护师	18	教学组长
6	35	女	本科	主管护师	12	责任护士
7	35	女	本科	主管护师	13	责任护士
8	43	女	本科	主管护师	22	护士长
9	32	女	本科	主管护师	10	责任护士
10	32	女	本科	护师	10	责任护士
11	32	女	本科	护师	10	责任护士
12	29	女	本科	护师	6	责任护士

2.2 研究方法

2.2.1 资料收集方法

采用半结构化深度访谈法。在查阅文献，并咨询专家基础上设计访谈提纲。经 1 名质性研究专家和 2 名临床护理人员预访谈后，修订形成正式访谈提纲。提纲包括：（1）过渡的整体感受；（2）初期的困难及心情；（3）适应过程与经验；（4）促进或阻碍因素；（5）对系统的改进建议。访谈时间为 2026 年 4 月至 5 月，每次时长 30-50min。地点为安静会议室，全程录音。访谈前说明研究目的，承诺保护隐私，并签署知情同意书。

2.2.2 资料分析方法

访谈后 24h 内转录文字，采用 Colaizzi 七步分析法：（1）阅读所有访谈记录；（2）提取重要陈述；（3）对反复出现的观点进行编码；（4）汇集编码后的观点；（5）撰写详细描述；（6）升华主题概念；（7）返回研究对象求证。

2.2.3 质量控制

为保障研究严谨性，采用 Lincoln 和 Guba 的质性研究评价标准：（1）可信性：研究者为本科室护理骨干，与研究对象具有良好的信任基础；分析后邀请 3 名对象验证结果；（2）可转移性：详细描述研究对象特征、研究背景和访谈情境；（3）

可靠性：全程记录研究过程，包括资料收集、分析步骤和决策过程，研究小组定期讨论；（4）可确认性：采用“研究者反思日记”记录主观感受并予以悬置。

3 结果

通过对12名护理人员的访谈资料进行分析，共提炼出3个主题和8个亚主题。

3.1 主题一：转型初期的挑战与困惑——从“得心应手”到“举步维艰”

3.1.1 亚主题1：操作习惯转变的“阵痛期”

对于长期使用纸质病历的护理人员而言，电子病历系统的操作界面、输入方式和流程逻辑与既往习惯存在显著差异，转型初期普遍感到“不顺手”。

3.1.2 亚主题2：系统不稳定引发的焦虑情绪

试点初期，系统处于调试阶段，卡顿、闪退、数据丢失等技术问题时有发生，直接影响护士工作体验和情绪状态。系统缺陷，因工程师技术有限未能及时解决，导致护理工作中断甚至重复劳动。

3.1.3 亚主题3：“双轨制”下的多重压力

在试行新系统期间，医院实行“纸质病历与电子病历并行”策略，要求同时保留纸质书写和电子录入。这种“双轨制”虽保障了过渡期安全性，但也增加了工作量。

从管理角度出发，实行“双轨制”可以实现平稳过渡，但从一线执行层面看，确实加重了护理人员的身心压力。

3.2 主题二：转型中期的适应与成长——由先前的被动接受到适应后的主动接纳

随着系统持续优化，护士操作能力提高，其初期的抵触情绪逐渐淡化，转向无纸化带来的便利体验。

3.2.1 亚主题1：工作流程优化的实际体验

随着操作熟练度提高，无纸化病历在提升效率方面的优势逐步显现。护士开始体会到信息化带来的诸多便利。

系统运行稳定、人员操作熟练后，护理人员明显感受到工作效率显著提升。本次访谈中护理人员的亲身体验，印证了电子病历在信息共享与流程优化方面的功能优势。

3.2.2 亚主题2：护理记录质量提升的专业认可

随着对电子病历系统的熟练掌握，护理人员逐渐认识到无纸化记录在规范文书书写、减少差错遗漏等方面的积极影响。

系统的优化，使护理人员从被动接受转向主动认可。其责任感不断增强，科室护理质量也有所提高。

3.2.3 亚主题3：职业认同感的悄然增强

随着转型深入，护理人员对护理文书的态度发生转变。从视为任务，到认可其作为彰显专业内涵的重要载体。

信息化工具使护理记录更加规范专业。标准化护理记录不仅充分显示护理的专业性，也让护理工作繁琐、细致的一面被可视化。本研究提示，无纸化转型不仅提高了工作效率，也进一步彰显了护理职业价值。

3.3 主题三：影响转型体验的关键因素——顺利过渡的绊脚石与助推器

3.3.1 亚主题1：培训支持——不再是一刀切、全覆盖，而是根据实际需求，精准指导

培训支持质量直接影响转型体验。访谈中，多数护理人员反映初期培训内容较为笼统，理论性太强，难以在临床落地，而改进后的培训效果有了明显提升。

分层分类、贴近临床的培训方式，比初期笼统的集中培训更合理有效；现场指导以及后续持续的在线支持（如微信群答疑）能有效缓解护理人员的“技术焦虑”。

3.3.2 亚主题2：管理重视——护士长在转型中的核心支撑作用

管理层的态度与行动至关重要。访谈中，护士长的具体作为成为团队平稳过渡的关键。

护士长扮演了“缓冲阀”与“协调者”的双重角色。试点前组织准备。工作中主动协调各类资源，帮助团队平稳度过转型期。

3.3.3 亚主题3：同伴互助——团队成员之间的经验分享与实操支持

护理人员之间的经验分享与实操帮助，成为应对转型挑战的重要力量。

在伙伴互助的模式下，护理工作者建立起以实践作为基础的互助网络，同时形成高效的知识共享机制，如此便填补制度支撑与个体适应之间的落差。

在同伴互助下，护理人员建立起以实践作为基础的互助网络，也形成了有效的知识共享机制，弥补了制度支持与个体适应之间的差距。

4 讨论

4.1 无纸化护理病历转型是一个渐进式的心理适应过程

本项研究表明，护理人员从纸质病历过渡到无纸化电子病历，并非一步到位，而是历经从不适应与困惑，到逐渐熟悉并成长，再到接受与认同的心理适应过程。吴睿豪等人（2024）的研究同样显示，用户接纳电子病历系统需要经历一个阶段，人们对于技术的感知和认识会共同作用于他们的使用态度与行为^[3]。

在转型初期，护理人员普遍遭遇操作习惯转变产生的难题、技术方面引发的系统焦虑，以及双轨制造成的多重压力。这一阶段的主要问题是技术支撑和实际工作存在不匹配情况：在系统设计以及配套支持尚不完善时，电子病历不但没有减轻

护士的负担,反而增加工作量,还造成心理压力。所以医疗结构在推动无纸化转变时,要合理评估困难阶段的持续时长(本研究提示约为8至10周),在此期间提供充分的资源保障,同时给予必要的心理支持。

4.2 培训与管理支持是促进顺利转型的关键因素

研究结果清晰表明,有效的培训支持与管理重视是护理人员顺利度过转型期的关键促进因素。这与翟越等(2023)研究中指出的“系统使用培训不充分是实施障碍因素,领导者的支持是系统成功推进的关键”结论高度一致^[4]。具体而言,分层培训、同伴互助及持续支持是提升培训效果的有效策略。在管理层面,护士长在转型过程中的“靠前指挥”“过程陪伴”与“资源协调”发挥了不可替代的作用。本研究结果提示,在信息化建设中,仅关注“技术硬件”还远远不够,更需重视“管理软件”,即组织支持系统与管理文化的建设。

4.3 技术优化应以护理工作流程为出发点

尽管无纸化病历在资源共享与流程优化等方面展现出优势,但本研究亦发现,部分护理人员反映当前系统仍存在“护理友好性不足”的问题,如部分功能操作步骤冗余、界面设计未能完全贴合临床实际、缺乏针对护理专业的定制化模板等。

目前,国内部分先进医院已开始积极探索通过智能化手段提升护理电子病历的适用性与用户体验。厦门大学附属第一医院基于结构化电子病历构建护理临床决策支持系统后,全院护理文书书写时间节约222.5h/d,护理诊断正确率从68.33%提升

至90.67%,护理跌倒发生率、压疮发生率均显著下降^[5]。复旦大学附属儿科医院研究也显示,基于数字签名的护理病历无纸化归档系统应用后,护理文书的无纸化率达到100%,护士处理文书耗时减少78.85%,护士对信息系统的满意度显著提高^[6]。这些实践表明,以护理工作流程为出发点进行技术优化,是提升无纸化病历系统用户满意度与使用效率的关键。

5 结论

本研究通过对12名试点科室护理人员的深度访谈,还原了从纸质病历向无纸化护理病历转型过程中,护理人员的真实体验与心路历程。主要发现如下:

(1) 无纸化护理病历转型是一个渐进式的心理适应过程。护理人员经历从初期的不适应与困惑,到不断摸索中逐渐成长,再到后期对系统的接纳与认同的过程。

(2) 转型过程中的体验受到多重因素影响。其中培训支持的精准性、管理层的重视程度与参与度、同伴互助的有效性是促进顺利转型的关键因素。此外,系统设计是否合理、技术支持能否及时跟进,也直接影响护理人员的使用感受。

(3) 推进护理病历无纸化改革时,应充分重视护理人员的主体体验。建议医疗机构在推广过程中,多从护理人员的实际体验出发,比如开展分层分类的培训、在科室内部建立同伴支持机制、持续优化系统界面和功能设置,同时管理上也要给予足够的重视和支持,使信息化建设真正惠及临床一线工作者与患者。

参考文献:

- [1] 田曙光,王淑兰,张宏.护理电子病历临床应用现状分析与对策[J].中国中医药现代远程教育,2018,16(17):138-141.
- [2] 李瑞,赵红,王颖,等.护理电子病历应用现状及发展策略研究[J].中国数字医学,2022,17(5):98-102.
- [3] 吴睿豪,任劲,张茜.技术接受模型视角下新疆地区电子病历系统用户感知行为研究[J].国外医学·卫生经济分册,2024,41(4):174-180.
- [4] 翟越,张玉侠,虞正红.护士视角下的护理临床决策支持系统实施障碍因素分析[J].中国护理管理,2023,23(1):46-51.
- [5] 饶春梅,杨银玲,马旭梅,等.基于结构化电子病历的护理临床决策支持系统的设计与应用[J].中国实用护理杂志,2019,35(1):65-69.
- [6] 李敏,等.基于数字签名的护理病历无纸化归档系统应用效果评价[J].中华护理管理杂志 2023,23(8):1185-1189.