

# 基于医疗体系的医务社会工作质控机制创新与实践探讨

王新<sup>1</sup> 侯军<sup>1</sup> 王亚莉<sup>1</sup> 刘漪沦<sup>1</sup> 谢媛媛<sup>2</sup> 刘芸<sup>2</sup> 张小杰<sup>2</sup> 赵梦婷<sup>2</sup> 王琳<sup>2</sup>

(1 成都医学院第一附属医院 新都 610500; 2 西南石油大学 新都 610500)

**【摘要】**随着医疗体系的复杂性日益增长,医务社会工作在医患关系和医疗服务中扮演着越来越重要的角色。本研究聚焦于对医务社会工作在医疗体系中的质量控制(QC)机制进行创新与实务探索,旨在提高服务质量并解决现有质控过程中所遇到的问题。通过总结医务社会工作的基本情况,本文揭示了医疗体系现行质控机制在理论建构及实际操作层面存在的诸多挑战。进一步地,以理论与案例分析相结合的方法,探讨创新性的实践方法论,从而构建更为有效的质控机制。本研究提出了一套策略实施框架,并通过具体案例分析验证这些策略的可行性与有效性。最终,该研究不仅为医务社会工作的质量提供了系统性的提升路径,也为相关的政策制定和实际操作提供了理论依据和实践指导。

**【关键词】**医务社会工作质控;机制创新;实践探讨

Innovation and practice discussion of quality control mechanism of medical social work based on medical system

Wang Xin<sup>1</sup> Hou Jun<sup>1</sup> Wang Yali<sup>1</sup> Liu Yi became<sup>1</sup> Xie Yuanyuan<sup>2</sup> Liu Yun<sup>2</sup> Zhang Xiaojie<sup>2</sup> Zhao Mengting<sup>2</sup> Wang Lin<sup>2</sup>

(1 The First Affiliated Hospital of Chengdu Medical College Xindu 610500;

2 Southwest Petroleum University Xindu 610500)

**[Abstract]** With the increasing complexity of the medical system, medical social work is playing an increasingly important role in the doctor-patient relationship and medical service. This study focuses on the innovation and practical exploration of the quality control (QC) mechanism of medical social work in the medical system, aiming to improve the service quality and solve the problems encountered in the existing quality control process. By summarizing the basic situation of medical social work, this paper reveals many challenges in the theoretical construction and practical operation of the current quality control mechanism of the medical system. Further, the method of combining theory and case analysis is used to explore the innovative practical methodology, so as to build a more effective quality control mechanism. This study proposes a set of strategy implementation framework and verifies the feasibility and effectiveness of these strategies through specific case analysis. Finally, this study not only provides a systematic path to improve the quality of medical social work, but also provides theoretical basis and practical guidance for relevant policy formulation and practical operation.

**[Key words]** quality control of medical social work; mechanism innovation and practice discussion

## 一、引言

随着医疗体系的日趋复杂化,医患间的互动关系和医疗服务的提供质量成为关注焦点。在此背景下,医务社会工作作为沟通医患、协调多学科服务的重要桥梁,其服务质量直接影响着患者的疗效和满意度。目前,尽管医疗体系已建立一定的质量控制(Quality Control, QC)机制,以规范和监督各医疗专业的实施,但现有质控体系难以运用于医务社会工作,医务社会工作的质控仍面临理论与实践脱节、流程不够灵活适应、质量评估标准不一等多重挑战。这些问题的存在,不仅影响了服务的及时性和有效性,更可能加剧了患者的心理负担和社会资源的浪费。

对医务社会工作领域的质控机制进行创新性的研究与实践,是适应现代医疗服务要求的必然选择。本研究在确立科学的质控理论基础,紧密结合医疗体系实际,创造性地提出了具有操作性和实用性的质控方法论和实施策略。研究结果不仅有助于推动医务社会工作服务质量的持续提升,而且朝着实现评价机制的标准化、服务过程的个性化和结果的最优化迈进。通过深度的数据分析和丰富的案例验证,本研究将为政策制定者、医疗服务管理者及一线社会工作者提供实际操作的参考与指南。

## 二、医务社会工作概述

医务社会工作作为连接患者与医疗系统的纽带,在医疗卫生事业的发展中显现出不可或缺的地位。其服务内容包括但不限于对患者进行心理疏导、健康教育、社会资源整合、出院规划等,这些工作的有效开展对于改善患者就医体验、促进患者康复、形成和谐医患关系等具有着重要的影响。当前中国的医务社会工作虽起步较晚,但随着医疗改革的深入,该领域正逐步受到重视,并在实际工作中日益凸显其专业价值。

在医疗服务质量不断追求卓越的今天,医务社会工作在促进医患和谐、促进医院行风建设、减少医疗纠纷、减轻医护人员压力、开展慈善救助、提高医疗服务整体效率等方面起到了积极作用。但同时,由于专业人才缺乏和培养机制缺位、专业服务范围广泛、工作强度大、利益相关者对服务存在认知差异等原因,医务社会工作服务的专业性与有效性仍待提升。临床实践中,医务社会工作者面临的挑战包括患者心理状态的复杂多变、社会资源分配的不均等性、专业实务操作的标准化规定不足等问题。这些都对其专业素养和实务操作成效提出了更高的要求。

医务社会工作者在实践中需要具备深厚的社会工作、专业医学以及相关人类行为与社会环境学科知识,熟练掌握心理咨询技巧、具备较强的组织协调能力和沟通能力。基于医务社会工作在中国的实践表明,更需要具备适度的文化敏感性,综合考虑中国的家庭文化特点和患者群体的差异性。医务社会工作人员在进行病情解释、心理干预、疾病教育、患

者自我管理能力的培养等环节中,应当贴近患者实际需求和文化背景,实施个性化、精准化的服务策略。

### 三、医疗体系下的医务社会工作质控现状

#### 3.1 质控机制的理论基础

医务社会工作作为医患交流的桥梁,对医疗服务质量的监控与提升具有不容忽视的作用。质量控制机制的理论基础方面,首先采取Deming的PDCA(计划-执行-检查-行动)循环理论作为主要质量改进模型。根据这一理论,医务社会工作质量控制的每一步,都应遵循PDCA循环,即在计划阶段应明确质量提升的目标与策略;执行阶段则落实计划和策略;检查阶段通过观察与数据收集,评估执行过程和结果;行动阶段则根据检查结果进行总结与调整,以优化计划并进入下一个PDCA循环。

同时,结合FMEA(故障模式与影响分析)工具,对可能出现的风险因素进行预测与分析,从而在实务操作之前即识别与规避潜在失误和缺陷。故障模式的识别涉及病人照顾计划的编制、实际介入过程、多领域专业人员的协调合作等多个方面。在影响分析上,研究团队制定标准化的评分系统,以量化风险的严重程度、发生概率与检测难度,最终计算出优先级数值,为医务社会工作的质量改进制定优先级。

除了理论方法,合理的质量标准与评估指标亦是构建科学质控机制的基石。采用ISO 9001等国际认可的质量管理体系标准,结合医疗服务的特点,制定针对医务社会工作的专业质量标准。指标体系上,不仅包括服务效率、患者满意度等常规指标,也融入医务社会工作的特有评价如患者社会支持网络的构建、心理健康的促进等。

在实际操作层面,研究强调了科技在质量控制中的支持作用,引入信息化手段提高数据收集与分析效率。医务社工服务智慧管理平台的开发应用,实现了实时监控、动态反馈和长期跟踪管理。同时,通过建立医务社会工作知识库,整合和分享国内外质量控制成功案例和操作经验,促进知识的共享与应用。

在此理论及技术基础上,研究确立了质量控制的系统化框架,该框架以患者为中心,强调持续质量改进,并致力于构建一个全面、可持续的质量控制体系。这不仅涉及到对服务流程的精细管理、资源配置的优化以及风险预防的提前介入,还包括对工作人员持续教育训练以提升专业技能与职业伦理。

#### 3.2 质控现状与存在问题

根据国家医疗质量管理与控制信息网显示我国有国家级医疗质控中心近50余个,但是没有国家级的医务社会工作医疗质控中心。查阅了全国各省、市、自治区,同样也没有省一级的医务社会工作医疗质控中心。放眼全国,目前只有浙江省宁波市鄞州区、四川省成都市新都区2个地方设立了区一级的医务社会工作医疗质控中心,相对规范的开展质控工作。

随着国家社会工作部、国家卫健委等部门逐步重视医务社会工作,随之而来的是医务社会工作的质量控制暴露出多个层面的问题。传统质控体系的构建往往偏重于程序和结果的监控,例如通过严格的档案审查和效果评估来保障服务品质。然而,此种方法未能全面覆盖医务社会工作的多维度特

性,尤其是在人际互动和情感支持方面的质控呈现出明显短板。在实际操作中,质控指标的设计往往忽视了社会工作的个性性质,导致质控过程过于僵化、通用性较差,未能有效适应不同患者个体的需求。

此外,质量控制的实施往往缺乏灵活性与创新性,重复性工作导致医务社会工作者的职业倦怠,进而影响服务的整体效果。以定量指标为导向的评价体系尚未充分融入定性的评价方法,如患者满意度调查等,致使评价结果可能未能全面反映患者在心理与情感层面的收获。效率指标的过分强调亦可能使工作者过于关注短期成效,忽视服务的长期效应和患者的续行需求。

在医疗资源分配上,医务社会工作的人力配置往往不能匹配实际服务需求。一线医务社会工作者的工作量过重,案件管理时间有限,不利于深入挖掘和理解个案需求,更难以进行长期跟进和效果评估。此外,质量控制的信息反馈通路不流畅,部分质控数据未能及时为服务改进提供指导。

在各项资源的配置上,现有质控机制便利性不足。例如,对社会工作专业培训资源的投入不足,制约了医务工作者在专业技能和知识更新上的成长;技术支持,比如信息系统的使用不普遍,削弱了质控管理的效率和信息准确性;监督评估多运用线下流转,费时费力且易出错,缺乏有效的线上数据监控和处理流程,制约了质控数据的快速分析和运用。

针对上述问题,本研究建议构建一个多元化的质量评估体系,融合定性与定量评价,确立实践中的质控与工作者自身成长的双重目标,以及促进信息化手段在质量控制过程的应用,以提高服务质量,增强质控的可操作性和科学性。

### 四、策略实施与案例分析

医务社会工作的质控策略实施被细化为多层次的程序与指标体系,力求通过实证研究方法确保整体框架的科学性与实际操作的适应性。首先,结合医务社会工作特性制定的质量评价标准,涉及服务效果、过程管理、患者满意度等多维度指标,为质控提供了定量的参照。本研究选取了四川省成都市新都区2家三甲医院的医务社会工作部门作为案例,对比分析该质控策略在不同医院文化、资源配备下的适应性与有效性。

在实证研究中,采用了包含深度访谈、参与观察等方法对预定质控指标进行数据收集。在深度访谈部分,围绕医护人员、患者及其家属以及医务社会工作者进行定制化设计,共计访谈人数达到50人次。采访内容着重于质控过程中的体验与反馈,揭示了制度执行中的人性化需求和实际操作的痛点。参与观察则通过实地记录医务社会工作者日常工作流程,直观展现服务质量的提升过程以及工作中遇到的具体问题。

此外,研究还运用案例分析法深入探讨了在策略实施过程中出现的非典型病例,对策略的灵活性和适应性进行了严格的检验。案例显示,在遇到紧急情况或特殊人群时,现行质控策略能迅速调整服务模式,确保医务社会工作的连续性与效率性。通过对比分析,表明所提出的质控策略实施框架具有较强的普适性与操作性,适合在不同类型医院中推广应用。

## 五、结论

经过深入的研究分析,本文针对医务社会工作质量控制(QC)体系提出一套综合创新策略框架,实证案例分析表明该框架的实践效果显著。通过对医疗体系中现存质控机制的不足进行剖析,本研究不仅理论上构建了医务社会工作的质控模型,而且在实务操作层面上,提供了具体的改进手段和检验方法。本文成功地将理论与实际操作相结合,确立了一套行之有效的质量控制实施策略,并通过实际案例的探讨与应用,验证了提出策略的科学性、合理性与现实操作可行性。

在质控策略的实施过程中,本研究采取多元化的数据收

集方法和严谨的分析手段,包括但不限于员工深度访谈、医疗流程审核等,确保评估结果的准确性和全面性。在数据处理方面,本文利用了质性分析工具,对收集到的数据进行了多角度、多层次的剖析,揭示了质量控制过程中的关键影响因素及其作用机制。

本研究的理论框架和策略实施框架不仅在学术上有新的理论拓展,更在实务上提供了具有启示意义的实践经验和操作指南。它有助于医疗机构更有效地制定和实施医务社会工作质量控制政策,提高医疗服务的整体质量水平,优化患者的服务体验,并提供了政策制定者在尝试解决类似问题时参考的可能路径。

## 参考文献:

- [1]李永昌,方钱,王小峰,等.医院病历质控体系构建的创新思路与实践[J].中国医院管理,2017,37(11):40-42.
  - [2]席婷婷,齐少杰.医务社会工作的基本意涵、角色定位与实务体系[J].中国卫生事业管理,2020,37(5):397-400.
  - [3]洪懿.医务社会工作的探索与思考[J].现代医院,2019,19(7):979-981+985.
  - [4]季庆英,曹庆.我国医务社会工作的探索与发展[J].社会建设,2019,6(5):13-21.
  - [5]童峰,拜争刚.医务社会工作协同防控公共卫生事件的循证实践模式[J].社会建设,2022,9(3):53-63.
  - [6]张笑笑,李建业,袁燕狮.基于TQM和内审机制的全面医疗质量控制体系建设[J].中国卫生产业,2021,18(1):37-39.
- 作者简介:王新,1990.12,男,四川·冕宁,汉族,本科,成都医学院第一附属医院社工办负责人、新都区医务社工管理医疗质控中心主任、四川省医疗设计创新促进会医务社会工作专业委员会副主任委员兼秘书长,成都医学院第一附属医院,研究方向:工作和主研方向:1.医务社会工作管理医疗质量控制中心体系建设研究;2.医务社会工作在经济救助中的多方共付模式研究;3.医务社会工作在医院行风建设、人文医院建设实践研究;4.医务社会工作与法医学、司法鉴定方面的交叉融合研究。
- 通信作者:王亚莉

---

上接第14页

## 参考文献:

- [1]Khadaroo RG, Marshall JC. ARDS and the multiple organ dysfunction syndrome. Common mechanisms of a common systemic process. Crit Care Clin. 2002; 18(1): 127-141.
  - [2]Ziaka M, Exadaktylos A. Exploring the lung-gut direction of the gut-lung axis in patients with ARDS. Crit Care. 2024; 28(1): 179.
  - [3]舒琳,姚林利,周青山.肠道菌群在急性呼吸窘迫综合征中的作用[J].武汉大学学报(医学版),2023,44(11):1330-1334.
  - [4]Zhou X, Liao Y. Gut-Lung Crosstalk in Sepsis-Induced Acute Lung Injury. Front Microbiol. 2021; 12: 779620. Published 2021 Dec 23. doi: 10.3389/fmicb.2021.779620
  - [5]王翔.不同肠内营养液治疗急性呼吸窘迫综合征的疗效比较[J].临床医学,2015,35(05):103-104.
  - [6]徐沿,张卓,蒲浩,王瑰,周曙俊.ARDS与肠道菌群的相关性研究进展[J].中国中西医结合急救杂志,2022,29(5):636-640.
  - [7]冯学轩,潘晓慧,姚欣伶,等.广藜香醇在小肠缺血再灌注损伤中的肠道保护作用分析[J].药学研究,2024,43(09):840-845+902.DOI: 10.13506/j.cnki.jpr.2024.09.002.
  - [8]李宗儒,高占成,公丕花.重型新型冠状病毒肺炎抗炎治疗的研究进展[J].中国呼吸与危重监护杂志,2021,20(01):64-69.
  - [9]Krzak A, Pleva M, Napolitano LM. Nutrition therapy for ALI and ARDS. Crit Care Clin. 2011; 27(3): 647-659. doi: 10.1016/j.ccc.2011.05.004
  - [10]卫路得,任艺,李亮,等.早期肠内营养联合益生菌对急性呼吸窘迫综合征患者预后的影响[J].中国微生态学杂志,2023,35(06):713-716.DOI: 10.13381/j.cnki.ejm.202306014.
  - [11]Ziaka M, Exadaktylos A. Gut-derived immune cells and the gut-lung axis in ARDS. Crit Care. 2024; 28(1): 220
  - [12]鲍文漪,张国梁.益生菌对胰腺炎患者肠道黏膜屏障的保护作用[J].山东医药,2012,52(32):80-82.
- 作者简介:张锐,急诊医学科在读硕士研究生,本科,主要研究方向为重症营养。