

# 关于医院质量管理体系建设方法的研究

许月丹 吕倩

山东大学附属威海市立医院 264200

**【摘要】**医院质量作为医院管理能力、医疗技术、医德医风的集中体现，不仅关乎医疗安全，也将决定医患关系，可对医院经济效益、医院社会形象带去连带影响。对此，医院应重点聚焦质量管理，全面优化医院质量。本文将围绕医院质量管理展开系列研究，即以剖析医院质量管理的概念为切入点，随后重点讨论医院质量管理体系的建设思路，最后提出强化医院质量管理体系的措施办法，以期充分发挥医疗质量管理的优势作用，加强医院服务品质，提高医疗安全水平，提升患者满意度，驱动医院高质量发展。

**【关键词】**医院；质量管理；质量管理体系建设

Research on the construction method of hospital quality Management system

Xu Yuedan Lu Qian

Weihai Municipal Hospital affiliated to Shandong University 264200

**【Abstract】**As the centralized embodiment of hospital management ability, medical technology and medical ethics, hospital quality is not only related to medical safety, but also determines the doctor-patient relationship, which can bring joint influence on the economic benefits and social image of the hospital. In this regard, hospitals should focus on quality management and comprehensively optimize the hospital quality. This paper will research around the series of hospital quality management, namely to analyze the concept of hospital quality management as the breakthrough point, then focus on the construction of hospital quality management system, finally put forward measures to strengthen the hospital quality management system, in order to give full play to the advantages of medical quality management, strengthen the hospital service quality, improve the level of medical safety, improve patient satisfaction, drive the development of hospital high quality.

**【Key words】**hospital; quality management; quality management system construction

2018年，我国卫健委印发了《关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见》，首次提出了卫生领域高质量发展的概念。2021年，医政司制定了《公立医院高质量发展促进行动（2021—2025年）》，明确指出了我国公立医院今后的发展路线、发展要求，其中就包括医疗质量、医疗服务、医院管理等<sup>[1]</sup>。如今，医院为追求高质量发展，应贯彻落实这些政策要求、文件规定，高度重视医院质量管理，着力提升医院医疗服务品质、医疗救治能力，给予患者更为周到、全面的诊疗服务，充分发挥医院救死扶伤、实验研究等社会职能。

## 一、医院质量管理的概念

### （一）基本定义

医院质量管理指的是医院制定、实施系列科学、合规的政策、制度，保证科学研究、医疗服务等业务，均可满足有关标准、要求，进而增强医院诊疗能力、提高医院医疗服务、保障患者治疗安全，且不断优化医院服务的动态化过程。

### （二）重要意义

医院通过规范的质量管理，可确保医院实施的医疗服务，能够契合国家标准，强化医院诊疗质量，降低医疗事故、

医患纠纷等问题的发生概率，保护患者生命安全，维护其合法权益。此外，有效的医疗质量管理，能够优化医院医疗救助流程，提升服务效率，减少患者等待时间。并规避医疗资源的浪费，保障医院运行效益。同时，医院在落实质量管理中，需根据相关规程，系统建立科学、合理的质量管理体系，明确有关人员的责任义务、职能权限、工作内容，其中就包括对医院医疗服务的监督、评估，而这将不断提高医院管理能力，增长医院现代化管理水平。另外，医院质量管理较为注重管理理念的革新、管理手段的升级，且强调管理效果的监测、评估、反馈，这将有利于管理风险的发现、化解，以及管理问题的捕捉、解决，从而助推医院的可持续发展。

### （三）目标原则

据相关规定，医院开展质量管理的目的是优化医院医疗服务，保证医疗服务的安全、高效，且可迎合患者诊疗需要，帮助其减轻疾病痛苦，恢复、守护其身体健康。

而对于医院质量管理的原则来讲，主要有如下几点：一是必须以患者为中心。二是医院领导应积极承担起相应的职能责任，鼓励、支持质量管理工作，为质量管理配置必备的资金、人才、设备等资源，确保管理工作的有序、稳定推进。三是围绕医疗服务展开全过程的管控，即将管理行为贯穿于患者的预约、就诊、出院、随访等环节中。四是注意采集、

分析、储存、利用医院各类数据,在此基础上,精准捕捉隐患风险、现存问题,并提出与之契合的应对之法。五是着重彰显医院医护工作者的团队协作精神,打通信息互通共享渠道,加强其沟通互动效率,提高资源协调效率,保障医院医疗服务品质<sup>[2]</sup>。六是注重优化改进,在医院质量管理工作中,应跟进学习最新的管理理念、管理方法。再结合实际,如医

疗环境、患者需要等,探索出更为科学、合规的质量管理新道路。

#### (四) 关键角色

医院质量管理不能“单打独斗”,还需医院上下一心,所有职工,甚至患者及其家属的共同参与。具体角色及其责任义务可见表1所示。

表1 医院质量管理中的关键角色及其责任

主体角色	责任义务
领导层	重视医院质量管理,制定相关战略目标;积极引进优秀人才、先进设备;提供各类资源支持
质量管理部门	详细制定质量管理策略计划,指导管理工作;采集、保存、分析质量管理数据;注重沟通协调,保证各部门协同合作
科室质量管理小组	委派成立质量管理小组,实施质量管理工作
医生、护士等医务人员	遵守质量管理政策、规定;为患者提供安全、合理的医疗救治服务;及时报告、协调处理医患纠纷、医疗错误、医疗事故等事件
患者及其家属	监督医院医疗服务,对医院质量管理、医疗服务提出中肯客观的建议意见;参与医院患者满意度调查

## 二、医院质量管理体系的建设

### (一) 组织体系

医院质量管理是需要医院全员共同聚焦的大事。对此,医院为进一步加强质量管理效果,应以打造坚实的组织体系为首要任务,系统构建出“医院——科室——个人”这种三级质控网络。

首先,组建医院质量管理委员会,成员应包括院长、各职能科室主任、临床科室主任等人员。并要求该委员会,定期召开集中交流会议,商讨质量管理工作的突出问题及应对方法,进行科学决策。同时,下设医院质量管理督察小组,要求其常态化的监督、指导、检查质量管理工作。

其次,由医院各个职能部门、临床科室等机构,分别组建本部门、科室质量管理小组,站在宏观视域,科学落实组织管理、制度管理、信息反馈等质量管理工作。此外,在推进日常管理工作中,管理者应在督导、检查、协调的基础上,着重强化医护工作者的质量意识,深化其对质量管理的认知及理解,引导其由质量监控,转变为自我控制。

最后,明确制定医院质量管理程序、管理标准,以及相应的奖惩制度,通过制度实施,督促医护工作者,积极配合医院质量管理工作。并规范自身工作行为,日常进行自我检查、自我反省、自我约束,促使其逐步实现由以往的被管理对象,向医疗服务保障主体的转换。

### (二) 方法体系

对于医院而言,质量管理是一项较为系统、复杂的大型工程,需着眼实际,采取系列现实可行、行之有效的措施办法,有力推进。

一是加强教育引导。即通过宣传栏、微信群等载体、窗口,面向医院全部医护工作者,科普医院质量管理的重要性、必要性,切实增强其质量意识,确保其可在日常工作中,主动接受管理,以及科学实施管理。

二是制定规章制度。即根据医院运行实况,对应编制、

改进质量管理有关的各项规章制度,如首诊负责、三级查房、手术分级、抗菌药物分级管理、临床用血安全,以及不良事件信息采集、记录、报告等制度<sup>[3]</sup>。在此基础上,敦促相关医护工作者,严格实施,以此通过强化制度执行,不断增强医院质量管理效果。

三是定期实施考评。即按照相关规定,构建考评制度,定期检验管理者、全体医护工作者的职业能力、道德素养,以及其在质量管理工作中的行为表现。同时,搭配合规的奖惩制度,激励管理者及全体医护工作者,端正工作态度,认真对待质量管理。

四是强调督导检查。即质量管理部门应跟踪式的实施督导检查,精准捕捉、及时整改医院质量管理中的现存问题,避免管理工作流于形式,确保管理工作落实落细、抓早抓小。

### (三) 评价体系

评价是改进的重要举措。为此,医院在执行质量管理中,还应建立起一套科学、规范、合规的评价体系,为优化医院质量管理创造前提基础。

医院应按照内部各个部门、环节,创新构建考评标准,并结合各个科室的工作内容、特点,细化制定具体的质量评价指标。且应根据医院环境、体系的革新,跟进修订“医院质量考评细则”。同时,应强化医生、护士的指标考评,将其考评结果,挂钩于其奖金、福利的分配,激发其实干热情,促进其自我提升。此外,将各职能部门、临床科室的指标完成情况,挂钩于部门、科室主任的待遇补贴,间接督促主任高效推进医院质量管理工作。在此前提下,应加强考评结果的科学应用。即深度分析各主体的考评结果,准确识别、解决蕴藏在其中的质量管理缺陷问题。例如,护士违规操作,应对其加强教育指导,提高其职业能力,保障其职业素养可契合岗位要求。从而不断细化、深化医院质量管理,稳步提升管理成效。

### (四) 保障体系

不论是人力资源,亦或是医疗资源,均是保证诊疗救治

患者的先决条件,也是有力支撑医疗质量管理工作的重点所在<sup>[4]</sup>。对此,医院应加强对资源保障的重视,积极引进先进性抢救设备等医疗设备。另外,应面向社会,公开招聘医疗、管理、科研等方面的专业人才。并利用丰厚的薪酬待遇,如住房补贴、子女教育等,长期留住这些优秀人才。以此多措并举,确保质量管理工作可按照既定计划如期进行。同时,提高医院诊疗救助服务品质,增长患者满意度,塑造良好的医院形象,提升医院效益。

### 三、医院质量管理体系的强化

#### (一) 严格依法执业

依法执业作为医院运营的最低门槛、基本要求,也是我国推进卫生健康事业长远发展的重要保障,更是防范化解医疗风险、医疗纠纷的有力抓手。对此,医院在质量管理中,应特别强调依法执业。

首先,医院质量管理者应严格要求各临床科室,遵守《医疗机构管理条例》等文件要求,根据诊疗科目的具体内容,对应开展相应的诊疗工作。此外,在开发、实施新业务前,应按照相关规程,上报行政部门,待其正式批准后,再推进有关工作,确保诊疗行为的合法性。同时,需严守法律红线,遵照我国法律法规,正当执业,继而在守护患者生命安全的基础上,维护医院运行利益。

其次,医院质量管理者应结合相关政策,不断完善新技术准入制度。在此前提下,规范构建审批程序,保障医院医疗行为的经济性、安全性、合理性。

最后,医院质量管理者应重视职工职业资格的获取,防止违规违纪。例如,对于进修人员而言,应谨慎审核其职业资格证书,确保其具有执业医师资格。另外,在其进修期间,应禁止其独立执业,待其考核通过备案后,方可允许其独立执业。

#### (二) 注重管理环节

医院在推进质量管理中,应严抓重点环节,加强管理工作的有效性。例如,坚持查房制度,鼓励院长、要求医师定期查房,维护医院质量管理的权威性。同时,应对各个临床科室的主任加以严格管理,督促其履职尽责。例如,只有在医务部综合评估后,才可发放科室主任的奖金福利,促使其以实际行动,达到质控指标。此外,应根据《国家医疗质量安全改进目标》的指导要求,围绕重点科室,如急诊科、心血管内科、肿瘤科、ICU等,展开质量管理,着力达到提高急性脑梗死再灌注治疗率、提高肿瘤治疗前临床 TNM 分期

评估率、提高感染性休克集束化治疗完成率、降低非计划重返手术室再手术率等目标,优化医院医疗质量。另外,应重视全院每日大交班,着力将现场问题,高效、快捷、合理的解决,提升患者对医院医疗服务的满意程度。

#### (三) 重视监督检查

医院质量管理无法一蹴而就,需要长期、持续的推进,才可真正彰显质量管理的优势价值,助力医院长足进步。即在根据有关制度开展质量管理工作的同时,还应由督察小组,以“定期+抽检”等监督模式,深入各个临床科室,进行精细化、动态化的监督检查。在此间,应以教育指导为主,在觉察问题后,及时提出改正建议,指导科室改进。久而久之,牢固树立各科室的质量意识,并不断增强医院质量管理效果。

#### (四) 强调风险防范

站在某一角度分析,医院坚持推进质量管理工作,其目的在于实现医疗服务的零投诉、零缺陷,进而在保障患者合法权益的同时,维护医护工作者的职业尊严。医院为避免医疗差错、医疗投诉、医患纠纷等问题的发生,可分别对危重患者、手术患者、疗养患者、老干部患者,以及新业务、新技术等要点,进行科学、严谨的风险评估,促使医护工作者、患者及其家属,多方位掌握患者病情、预后情况,降低医患纠纷的发生概率,并对潜在的风险隐患,如医疗事故等,提出预警,警惕重点防范。另外,成立专门处理医疗投诉的部门机构,如社会工作办公室等,再同步构建医疗投诉处理程序、医疗事故管理规定等制度,提高投诉处理的规范性、实效性<sup>[5]</sup>。此外,应深入开展医患满意度评价工作,收集患者对主治医师、责任护士的评价信息,再将这些信息及时反馈于医护工作者,敦促其有则改之无则加勉。从而不断改善医患关系,创设出彼此信任、友善和谐的医疗氛围,充分保障医疗安全,预防恶性“杀医案”的再次发生。

### 结语

本文针对医院质量管理展开了系列研究,即首先在定义、意义等方面,分析了医院质量管理的概念,其次在组织体系、方体体系等角度,探究了医院质量管理体系的建设思路,最后在依法执业、管理环节等维度,提出了医院质量管理体系的强化方法。未来,医院应紧跟我国卫生健康领域的发展新步伐,深入学习贯彻落实有关政策规定、文件要求,不断增强医院质量管理实效,为医院的高质量发展创造坚实基础。

### 参考文献

- [1]张倩,于海英. 公立医院医疗质量智慧化管理体系建设路径探讨 [J]. 中国医院管理, 2024, 44 (08): 60-62.
- [2]高欣. 新时代医院医保管理质量提升对策探讨 [J]. 经济研究导刊, 2024, (13): 108-111.
- [3]潘高勇. 患者安全文化在医院医疗质量管理中的应用 [J]. 中国品牌与防伪, 2024, (07): 86-87.
- [4]沈艳. 质量管理理论在放射科护理中的应用 [J]. 中国防痨杂志, 2024, 46 (07): 858.
- [5]沈俊. 基于新形式的医疗设备维修质量管理研究 [J]. 中国设备工程, 2024, (12): 94-96.