

加强医疗质量管理的对策思考 PDF转换可能丢失图片或格式  
，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/495/2021\\_2022\\_\\_E5\\_8A\\_A0\\_E5\\_BC\\_BA\\_E5\\_8C\\_BB\\_E7\\_c25\\_495724.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/495/2021_2022__E5_8A_A0_E5_BC_BA_E5_8C_BB_E7_c25_495724.htm) 随着现代医学模式的转变和医疗需求的变化，医疗质量已涉及工作效率、费用控制、服务态度等多方面，成为医务人员素质、技术服务水平、设施环境条件、医疗费用高低、管理水平的综合体现。现代化医院的质量管理是突破单纯医疗技术和生物医学效应的质控，而成为与经营管理、科技管理、医疗业务管理有机结合的全方位质量管理，从而使质量管理提高到医院发展战略。由于医院的社会和经济效益，最终要通过医疗质量体现出来，所以，加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量，是医院的首要任务。

### 1加强医疗质量管理的措施 1.1建立质量管理考评体系

是医疗质量管理的基本途径制定出一套科学、规范、严谨、符合实际的医疗质量评价指标体系直接关系到医疗质量管理的效果。这套考评体系应结合个别质量控制、科室质量控制、院级质量控制及综合质量控制来制定，并把全程控制和重点控制相结合，个体控制和组织控制相结合，科内控制和科间控制相结合，最后精心组织考评工作，确保考评不流于形式。运用以病例为质量单元的管理评价方式，建立具有选择性、实用性、即时性、可操作性的病例分型指标模式，将效果和过程、质量和费用有机结合起来，进行综合科学地评价。实行“临床医师综合评价”法，内容包括医德医风、工作态度、工作数量、工作质量、业务能力、技术水平等8项内容，每名被评价的医师最终都有一个综合得分，在科室内部和全院相同职务范围内进行排序，让每个人很

好地了解自己的定位。 1.2合格的管理人才是医院质量管理的重点医院应有专业化的医疗技术管理者和专业化的行政管理 者。医疗技术管理者要把握所在医院的医疗技术的发展方向 和发展水平；行政管理者要负责做好医院内部行政、后勤等 各项管理，做好保障工作。面对市场经济、知识经济、全球 经济等新经济理念和格局，面对中国加入世贸组织引入强大 竞争，面对医疗卫生体制改革、医院文化内涵建设，面对人 民群众健康需求，人员政策、技术、协作、商业、控制等综 合能力提出的特殊要求，而我国现行的医院管理者非职业化 的现状难以胜任。医院管理者的素质已不单纯只是决定医院 的质量水平，而是决定医院的生死存亡，决定我国卫生事业 改革成败和现代化进程。所以，尽快实现医院管理者职业化 势在必行。 1.3优化的医疗服务流程是医院竞争的手段医院要 适应市场变化，对社会需求高的项目要扩展、强化；对社会 需求少，正在萎缩的项目，要坚决压缩、合并；要结合实际 ，开展具有特色专科、专病门诊或新技术、新项目，以特色 吸引病人，以特色培育新的增长点，激发医院生存的活力。 医院要在不增加病房、人员的基础上，优化的医疗服务流程 决定了医院的成本和竞争力，这在很大程度上增强了医院的 长期生存能力。要实现此目标，医院必须对可用资源进行高 效配置，及时发现潜在的瓶颈，并通过平衡流程中各组成部 分来减少重复和浪费，使医院现有硬件和软件达到较大的利 用率和较好的利用水平，尽可能发挥专业技术人员的能力， 满足病人的需求，取得较大的经济和社会效益。同时，要实 行医疗服务流程的动态分析和管 理，使医疗服务处于动态的 适应医疗市场需求的不断变化中，可以在低谷时不浪费医疗

服务供给，在高峰时增加服务的提供量，构建高效、精干并充满活力的新型医疗机构模型。

### 1.4健全的制度和机制是医疗质量管理的基础

目前，我国已出台了《执业医师法》、《医疗机构管理条例》和《医疗事故处理条例》等20多部卫生法规，数百部卫生法规和规章，这些法律法规规范了医疗服务行为，强化了对医院的质量监管，保证了患者利益。要严格执行医疗技术服务标准，确保医疗服务质量，体现以人为本、以病人为中心的内涵，使医疗服务质量最大限度地满足病人的需求。卫生法律手段为卫生法制建设，为医疗质量管理提供了法律武器，为医院和专业技术人员提供了竞争的公平环境。同时，还需要加强医疗服务监督机制的建设和完善，建立医疗机构和专业技术人员通行的准入和退出标准，净化医疗机构队伍，塑造卫生系统良好形象。

### 1.5实施全面监控是加强医疗质量管理的保障

(1) 全员监控：人人都是监控接受者，人人又都是监控实施者，使医务人员始终处在认真自控和自觉互控之中。

(2) 全岗监控：门诊、临床、医技科室，以及医疗行政职能部门，都有明确的质量指标和具体的监控措施。使医院各个岗位的工作都在严密监控之中正常运行。

(3) 全项监控：检诊、治疗、护理工作中各项质量达标情况，基础质量、环节质量、终末质量，所有质量项目都在监控之列。

(4) 全日制监控：对医疗质量实行24h跟踪监控，全天候监控。在医疗质量监控上没有节假日；不论上级检查或检查过后，质控工作都不放松；不论总结评比或平时，质控工作都无空档 [ 5 ]。

## 2 医疗质量管理的发展趋势

### 2.1 成立CQI (质量持续改进) 小组

以临床诊疗技术质控为重点质控方法研究，通过“临床路径”研究，按相同病种若干病例自始至

终的检查、诊断、治疗（含处置、处方用药、手术等）、护理、膳食等医疗全过程的技术和服务项目、医疗效果和服务满意度进行登记、统计、分析、比较和评价，以确定病种医疗质量控制方案，促进医疗行为规范化，提高医疗服务质量。医疗质量管理的责任不仅要由管理人员承担，更主要是由医护人员广泛参与，组成超越学科界限的质量控制小组（QC），开展专题立项的质量改进研究。这种群众性的研究改进活动，将与临床科研工作同步进行，持续不断地提高医疗质量，同时在更广泛的意义上推进医药科技发展[6]。医院持续质量改进可以包括：评估现状、建立改进目标，寻找、评价和实施解决方法，测量、验评和分析结果。具体表现在对医院考核指标的有效评估后，从而保证考核指标对医院全面管理的改进与提高具有持续的指导意义。

## 2.2 实行全程、全方位医疗质量管理

医疗质量全面质控，包括临床各科、医技科室和医疗功能达标、“三基”培训、系统化整体护理等基础质量管理；加强三级医师查房、护理查房、手术、急救等医疗技术全过程的质量控制及医技专业的室内质控，狠抓单病种质量管理，采用有效率、平均住院日、平均住院费用进行综合评价，促进和带动医院各方面的工作质量。系统化整体护理与护理质量管理有机结合，将进一步完善护理质量体系。临床药学、医学检验、病理、营养及麻醉等专业将普遍采用质控技术，并完善各专业质量体系。要以病人为中心，其中医疗技术质量是内在质量，优质服务则是医疗服务的外在质量。如果只有医疗技术的全面质控，而忽视医疗服务作风、服务态度的重要性，是不能实现以病人为中心的办院宗旨的。保证医疗安全、防范差错事故、减少纠纷是医院全方位

质量管理不可缺少的重要方面。医院经营必须坚持以社会效益为最高准则，杜绝片面追求医院自己的经济效益，而忽视质量效益和社会效益，否则医疗服务质量必然全面滑坡。控制医疗成本，就是在确保医疗服务质量的前提下，降低医疗消耗和医疗费用，用较少的医疗费用为病人提供优质服务。

2.3加大人员培训和继续医学教育的力度坚持不懈地抓好人才培养，抓好学历教育、在职教育及岗前培训，提高全员素质。要根据各专业的需求，对中级职称以上人员要不断地派往国内外各大医院进修学习，充实和吸取先进技术，支持他们把所学到的知识用于医疗工作。强化基础训练，定期开展理论讲座，普及危重病抢救知识；坚持以自学为主的原则，激发医务人员学习的主动性；邀请国内外专家来院进行学术讲座，促进双向交流。分阶段组织考评小组，进行授课后的理论考核和技能操作考核，其评分将与年终医疗综合水平考核评估挂钩，促使医务人员的学科知识逐步走向系统化、制度化和规范化 [ 9 ]。

2.4加大医疗质量分级督导工作的力度各级卫生主管部门要积极创造条件，尽快加大医疗质量监督的力度和频率，督导医院加强质量管理，逐步形成质量 - 效益型的医院发展模式。对有明显医疗质量或质量管理问题的医院要进行通报批评，限期整改；对整改不力，有严重医疗质量问题或质量管理问题的医院要按照《医疗机构管理条例》等规定严肃处理，切实履行医疗质量监督管理的职责。要把质量管理细则规定的质控措施，逐级公解、责任到人，及时进行公正严明地奖优罚劣，视医疗质量的优劣，在奖罚当事人的同时，连同有关领导一并奖罚。对医疗质量优胜单位，重奖员工，更重奖领导；对质量差的科室在批评处罚当事人

的同时，加倍处罚科室主要领导。 2.5加大医院质量管理社会监督制约的力度随着市场经济的发展和社会的进步，国家将针对工业产品和服务行业的质量问题建立社会监督制约机制，医疗服务也不例外。这种监督制约将逐渐从软制约（群众监督、新闻媒体监督）向硬性制约发展（法律和经济制约），从而使这一社会制约层次具有群众性、法制性和经济赔偿的性质。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)