

医务管理与医疗质量控制情况分析

王立敏

航天医疗健康科技集团有限公司

[摘要]在当今知识经济时代,医院职工必须在高素质的同时,不断培养和提高思想政治素质。目前,医院面临着日益激烈的竞争。因此,要加强对医护人员的培训,确保医院以患者为中心,尽最大努力为患者提供最好的服务。医疗管理和医疗质量控制是医院的核心,是医院发展的基础。近年来随着民营资本的不断注入,各地医院规模不断扩张,但从国家卫生健康委员会公布的医疗质量安全相关指标中却显示医疗质量与安全在不断下滑。随着信息化与医疗行业不断融合,医疗信息化平台得到快速发展,使得医疗质量与安全信息化精准监管成为可能。

[关键词]医务; 医疗; 质量; 途径; 措施

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.1823

一、提高医务管理的工作水平

(一) 打造智慧医疗管理模式

近年来,随着医院、企业的深度合作,医工结合的人工智能项目发展迅速,主要以医学影像诊断、5G远程诊疗、智能机器人、智能救护车等新技术、新设备应用为主。以肺结节的影像诊断为例,人工智能软件与影像医师在对胸部计算机断层扫描(CT)图像进行诊断对比发现,虽然二者的检出率均为100%,但人工智能软件检测肺结节的灵敏度明显高于影像医师。由此可见,智慧医疗在医学影像诊断方面凸显优势。智慧服务的主要服务对象是患者,这主要体现在3个方面。一是“互联网+医疗”的就诊惠民服务,即通过设立的自助缴费机、检验报告查询机、手机微信问诊、微信预约挂号、网上办理住院等服务,减少排队就诊、缴费、办理各种手续的时间。二是“智能随访+诊后指导”,即通过互联网医院、云诊室等途径提供视频问诊、复诊开方、智能随访、健康宣教、用药提醒等线上看诊服务。三是“智慧停车+就诊导航”,即基于院区内地理信息系统(GIS)地图、实景地图等功能,精准定位,引导患者便捷就医,减少往返。上述智慧服务措施可以打通院前、院中和院后的医疗流程环节,让“患者少排队,数据多跑路”,增强患者就医感受^[1]。

(二) 加强对社会化服务的监管力度

通过市场化的方式进行招标,引进高质量的物业管理公司进入医院后勤管理工作。加强对社会化服务的监督力度,构建科学规范,以人为本的后勤服务与管理,落实绩效考核、风险评估考核和成本核算等管理手段,实行分化管理,确保职责分工明确,以不断刺激相关社会化企业的责任感和使命感,使其能够充分发挥主人翁意识,明确后勤管理质量检测指标,确保在第一时间发现后勤管理过程中出现的问题并及时做出有效的整改措施,以此不断形成制度健全、管理高效的后勤管理体系,逐步提高医院后勤管理质量;建立文化融合机制,注重社会化服务公司的文化内核建设,通过关心外包企业内部员工的生活水平和思想动态,制定适当的考核机制和奖励机制,让其能够遵循服务临床一线的宗旨,不断规范自身的医疗行为,传递优良服务理念,以帮助医院实

现有序发展。

(三) 把患者管理工作提上议事日程

人一旦生病,其思维方式会较日常的理性逻辑发生极大差别。在没有实际医疗需求的状态下,人们更多考虑的是成本开支因素。一旦陷入疾病状态,人们的思维方式会转为以疾病为中心,在经济能力许可的条件下用好药、用新药,尽快得到缓解治疗。然而随着病情好转,患者又会回到计算经济账的思维。这种现象是我们研究患者行为规律时必须加以注意的。从医保视角来看,目前我国患者就医秩序管理工作严重滞后。前往公立医院就诊的患者常常抱有过度需求预期,一旦不能满足,就容易形成社会负面影响。为此,有关部门需开展新型健康科普教育,对那些无需用药治疗或只需简单治疗就可以解决的疾病,要加大宣传力度,借用网络、视频等公众易接受的宣传手段帮助公众提高医学素养,减轻公立医院应对不必要就医需求的压力(调研中有多家三甲医院管理者表示,至少有2/3的患者无需去该院就医);另一方面,公立医院也要设立更多的导医岗位,为患者提供诊前分析引导,避免其在多个科室甚至多家医院间浪费不必要的金钱,增加医保负担。

(四) 医院大数据集成与服务平台架构

医院大数据集成与服务平台以springcloud分布式架构为基础,分布式架构使平台可以承受医院数据高并发的访问,在极高的负载情况下仍能保证较高的可用性^[2]。同时,针对医疗机构内部系统紧密耦合的特点,采用JSON数据格式作为医疗数据的统一交换格式。JSON是一种轻量级的数据交换格式,易于阅读和编写,也易于机器解析和生成,医院数据可在JSON规范下直接进行共享与交互,实现不同服务之间的通信与整合。此外,平台还提供了强大的数据库访问功能,支持主流关系型数据库数据抽取、更改、插入功能,如Oracle、MySQL等,提供数据处理结果全流程显示,数据库终端结果可自动生成JSONschema方便数据映射。医院大数据集成与服务平台支持多种平台系统,实现了跨Windows和Linux操作系统的整合环境^[3]。

二、提高医疗质量控制的策略

（一）高水平医疗人才的发展渠道保证

通过顶尖公立医院带动不同层级不同地区公立医院的高质量发展，对于顶尖公立医院自身有着更高质量的发展要求。其中，核心因素是高水平人才，要引得进、留得住、用得好，深层次的动力机制是高水平薪酬回报和高水平事业预期。高水平薪酬回报在引进人才、留住人才上可以发挥巨大作用，短期效应好是医院竞争人才的常用手段。高水平事业预期则在用好人才，长期效应好是医院集聚人才的不二法门。但是，无论是高水平薪酬回报和高水平事业预期，都取决于顶尖公立医院的补偿机制。长期以来，我国通过财政投入和物价管制，使得公立医院面向病人提供优质低价的医疗服务，公立医院获得微利甚至亏损。顶尖医院也是一样，不得不借助品牌的效应，全力吸引病人，通过病人数量的增加，摊薄固定成本，从而实现盈利，并从盈利中保障特定高水平人才的高水平薪酬。在限制顶尖公立医院规模的今天，需要调整顶尖公立医院的外部制度环境，赋予顶尖公立医院新的盈利模式，方有可能引得进、留得住、用得好高水平人才。

（二）临床科研平台建立

临床数据的数量巨大，数据的关联性又异常复杂，传统关系型数据库的数据读取速度会随着数据量的增加而越来越慢，难以满足医院数据日趋庞大的存储需求。大数据应用以Hadoop分布式集群架构存储为基础，提供高并发、高性能、可伸缩、实时读写的数据库系统，结合数据挖掘、机器学习和自然语言处理等技术，建立了电子病历智能全文检索、临床科研平台和临床决策支持三大应用系统。这三大应用系统涵盖了医院临床、科研和运营等重要业务，形成医院多学科、多部门共用的全量数据中心，为医护人员临床诊疗和科研提供智能助手，为医院管理层分析决策提供信息化抓手。临床科研平台以医院数据中心（CDR）为基础，筛选出符合临床研究的病例，完成对病例数据的集成整合、统计分析和数据导出，实现临床数据向科研数据的转化。此外，临床科研平台还支持科室科研专病数据库建设，为科室高质量、高效率地开展临床教学研究提供数据支撑^[4]。

（三）完善绩效考核评价管理指标体系

绩效考核评价管理行政人员的工作与绩效考核评价管理指标体系密不可分，绩效考核评价管理指标体系目标依赖绩效考核评价管理行政人员的共同努力实现。建立绩效考核评价管理指标体系，针对体系存在的不足，采用多层次考核方法对执行绩效考核评价管理行政人员绩效开展考核评价，并与绩效考核评价管理指标体系基本原理相结合。根据绩效考核评价管理指标体系的特点以及绩效考核评价管理办法，此次研究从绩效考核评价管理行政人员考核评价管控的视角出

发，试图对绩效考核评价管理指标体系难题寻找一个新的解决方案。制定绩效考核评价管理相关指标，领导层从关键绩效、职能绩效、否决项三个维度进行考核，对总体绩效考核评价管理指标体系中的组群，按照关键记录责任和责任两个维度进行考核。所有开发面试指标体系的工作都是围绕岗位说明书进行的，与薪酬、培训、晋升、发展等人事决策密不可分，岗位说明书定位正确、描述详细、义务明确、权责明确。与时间考核评价管控、目标考核评价管控相结合，明确医院的战略目标以及规划^[5]。

（四）建立医德医风考评体系

除了医院的医疗器械和相关设施设备以外，其他能够促进医院长久发展，并决定其进步效率的条件，都属于医院的软环境，而医德医风更是医院软环境当中非常重要的一个环节。优质的医院软环境可以为患者带来良好的就医体验，同时能够提升医疗工作的服务质量，提高患者对于医护工作的依从性及满意程度。针对医院工作人员进行医德医风的考评可以提供其道德规范指导，让医护人员能够更好地为患者服务，与患者及其家属建立良好的社会关系。

结语

综上所述，新时期想要使得患者对于医院的整体满意度有所提升，需要从医院的管理和医疗质量上进行把控。把医院的服务和医疗的水平提升上去，就能从根源上提升医院的知名度，服务环节需要以患者为中心，让患者有一个舒心的治疗环境，在医疗上进行专业化的诊治，则湖南正的为患者排忧解难是现如今医院长远发展的核心，但医院的整体水平提升并非易事，还需要相关的从业人员不懈的努力。

参考文献

- [1]张华玲, 刘俊峰, 孟宏伟, 张竞由. 关于医务人员岗位胜任力培训的研究[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(07): 8-11.
- [2]魏威, 徐蕙质, 祝伟, 孙熹, 夏海朋, 王禾, 谢子秋, 吴剑宏, 李刚. 多院区医院医疗质量管理难点与对策分析[J]. 中国医院, 2020, 24(12): 9-10.
- [3]叶传禹. 物联网智慧医院的医务信息管理平台建设实践与探讨[J]. 中国卫生标准管理, 2019, 10(21): 1-3.
- [4]潘攀. 新形势下加强医务部医疗质量管理的新举措[J]. 中国农村卫生, 2018(01): 80+79.
- [5]郭朝雷. 医务管理与医疗质量控制情况分析[J]. 大家健康(学术版), 2014, 8(02): 389-390.

作者简介:

王立敏, 出生于1983年9月, 女, 汉族, 籍贯河北唐山, 中级工程师, 研究生学历, 主要从事工作医院管理。