

本期关注

前不久,国务院办公厅印发了《关于推动公立医院高质量发展的意见》,提出了公立医院是我国医疗服务体系的主体,要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大精神和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,坚持以人民健康为中心,加强公立医院主体地位,坚持政府主导、公益性主导、公立医院主导,坚持医防融合、平急结合、中西医并重,以建立健全现代医院管理制度为目标,强化体系创新、技术创新、模式创新、管理创新,加快优质医疗资源扩容和区域均衡分布;力争通过5年努力,公立医院发展方式从规模扩张转向提质增效,运行模式从粗放管理转向精细化管理,资源配置从注重物质要素转向更加注重人才技术要素,为更好地提供优质高效卫生服务、防范化解更大疫情和突发公共卫生风险、建设健康中国提供有效支撑。针对全面质量管理(TQM),笔者谈谈自己的看法。

TQM指标考核评价在公立医院高质量发展中的探索与实践

商丘市中医院 彭春峰

什么是全面质量管理

《关于推动公立医院高质量发展的意见》明确了推动公立医院高质量发展的总体要求和重点任务,这给公立医院今后工作指明了方向。该意见提出的“三个转变”,是公立医院可持续性发展的必经之路。公立医院要善于运用现代医院管理理念和管理工具、管理方法、管理技术,进一步提升公立医院管理的精细化、规范化和科学化管理水平。在公立医院高质量发展中,根据我国公立医院管理现状,在不断完善各项规范标准的基础上,全面质量管理指标考核评价的应用,是推动公立医院高质量发展的有效管理工具之一。

全面质量管理的概念是20世纪50年代末美国通用电气公司的费根堡姆和质量管理专家朱兰提出的。全面质量管理就是一个组织以质量为中心,以全员参与为基础,目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。全面质量管理有3个显著特性:全员参与的质量管理、全过程的质量管理、全面的质量管理。

商丘市中医院自2020年1月正式启动实施了全面质量管理指标评价工作,建立科学完善的全面质量管理指标考核评价体系,主要目的是进一步强调以人民健康为中心,注重强化医疗质量和医疗服务的持续改进,全面规范医疗行为,提高医疗服务水平,强化医疗综合质量管理,从而确保医疗安全。

如何加强全面质量管理

搭建全面质量管理组织体系

医院成立以院长为主任的全面质量管理委员会,创建“全面质量管理委员会—职能科室(质量指标评价小组)—临床医技门诊科室—医药护技专业人员”的四级网络质量控制管理体系;

明确每一级质控的目标和重点任务;委员会下设全面质量管理办公室(简称全质办),同时明确全质办的功能定位和管理的职责范围;运用PDCA(循环,又叫质量环,是管理学

中的一个通用模型)管理模式,将管理科室进行数据指标量化,建立规范的、科学的指标评价体系,通过分析查找问题,跟踪督导问题的整改等各个环节,实现医疗质量的持续改进和提高。

以结果为导向,建立健全目标管理

以《三级中医医院评审标准实施细则》和国家三级公立中医医院绩效考核内容为基础,以各项法律法规、规章制度和技术操作规范为依据,医院制定《医院全面质量管理实施方案》和《全面质量管理指标考核评价标准》,在全面质量管理委员会的领导下,成立医疗质量组、护理质量组、感染管理组、门诊

质量组、合理用药组、医技质量组、医保管理组、经济运行组、医德医风组、外联和宣传组等考核评价小组。按照日常督导和集中考核评价相结合、个案管理与系统追踪等形式进行考核评价,对发现的问题,以下发书面的质量改进整改通知书的形式,督导科室重视问题的存在,并将存在的问题进行原因分析,整

改的措施和结果要以书面形式报全质办备案,在下次的检查中,将重点跟踪评价问题的整改情况。体现质量管理的PDCA循环。同时对每月全面质量管理重点评价的指标完成情况进行排名、通报。季度质量与分析评价会对排名靠后的科室给予通报和点评,同时约谈科室负责人。

以持续改进为主线,将质量管理指标融入日常督导

根据医院制定的《全面质量管理指标考核评价标准》,在运用中逐步完善了门诊医技病区的质量考核评价指标。以提高医疗质量为目标结果,以持续改进为主线,各相关考核组将质量管理指标融入日常督导,重点加强对关键绩效指标(KPI)、经济运行(工作量)指标的统计、分析、考核、评价反馈,督导被考评科室整改落实,使医院的医疗服务质量和运行效率得到了显著提高。

医院全面质量管理是一项系统的工程,需要医院各部门提高认识,齐抓共管,共同参与。商丘市中医院通过一年多的实施,此项工作已经常态化,全院广大干部职工积极行动,

工作中处处以患者满意为理念,围绕全面质量管理指标考核评价的内容认真开展各项工作,全院上下形成了积极向上的良好工作局面。一是医疗指标取得较好的控制效果,评价方案中对药占比、人均次费用、平均住院日、中医特色治疗项目及合理用药等指标按照上级有关文件要求进行硬性规定,全质办对各项指标加强动态监控,大多数科室各项指标控制在医院规定的范围之内,达到了预期控制的目标。2020年,医院各临床科室西药占比始终控制在20%以下,平均住院日控制在10天以下。住院患者医疗费用控制在8000元左右。从根本上减轻了患者的就医负

担。二是服务水平得到提升,患者满意度提高。全面质量管理指标考核评价标准对医疗服务有明确要求,规范了医疗服务行为,违反劳动纪律、患者投诉等不良现象较前有明显减少,得到了广大患者的好评,患者满意度大幅提升,2020年医院共收到患者感谢信260余封,锦旗180余面,发表省级及以上论文150余篇,其中国家级论文80篇。三是医院得到了健康快速发展。通过医院内部结构指标的有效调整,整体效益不断提升。在2020年受新冠疫情影响的前提下,医院仍保持20%以上的增长速度,可以说医院取得了良好的经济效益和社会效益。

经验探索

医院管理要抓好“两件事”、管好“两类人”

固始县人民医院 陈家学

医院管理牵涉方方面面,千头万绪,错综复杂,但只要沉下心来,抓好“两件事”、管好“两类人”,各项工作就会有条不紊,从容高效,进而步入良性发展轨道。

“两件事”指的是医疗安全和医疗质量。医疗安全和医疗质量是医院运营发展的永恒主题,任何时候都不可能避而不谈。安全是前提,没有安全就谈不上质

量。质量是主线,没有质量,安全就无法保障。两者辩证统一,它们相辅相成而又各自独立。

医疗安全和医疗质量,需要警钟长鸣、常抓不懈。要时刻把安全放在心中,切实落实各项医疗核心制度,规范医疗行为,建立健全日常监督考核和奖惩机制,使其成为医务人员的自觉行动。

“两类人”即患者和员工。管理好患

者,要做好院前、院中、院后宣教,既要让患者遵守规章制度,又要在治疗方面取得患者的积极配合。同时,还要虚心听取患者的意见和建议,不断改进工作方法。只有这样,才能取得患者的信任,获得满意的治疗效果,进而为医院的长远发展赢得更广泛的社会资源。

医院要发展,人才是关键。人才是第一主观能动因素,优秀员工即优秀人才。

要制定中长期人才培养规划,建立健全人才综合评价、使用机制。要为人才全面发展营造良好环境,创造个性化发展平台,让他们工作得开心、生活得舒心。

要千方百计留住人才,努力形成待遇留人、情感留人、环境留人和前景留人的长效机制。要关心和重视人才成长,深入基层调查研究,倾听员工心声,共谋医院发展之路。

发挥医疗行业优势 深入开展为老服务
滑县中心医院获“全国敬老文明号”荣誉

本报讯(记者张治平 通讯员韩龙)10月13日上午,滑县中心医院“全国敬老文明号”授牌仪式在该院举行(如图)。在授牌仪式上,县领导对该院获“全国敬老文明号”荣誉表示祝贺,希望该院再接再厉,持续做好老年服务工作。

滑县中心医院自创建“全国敬老文明号”以来,在滑县县委及县卫生健康委大力支持下,全院干部职工始终把老年工作作为单位的重点工作,切实为老年人解决生活中的问题,取得很好的成效,在履行优待义务、保障合法权益、开展志愿服务等方面亮点纷呈。

在创建过程中,滑县中心医院开展了应对人口老龄化宣传和尊老敬老主题教育活动,不断改善基础设施,为老龄患

者提供良好的医疗环境;落实老年人就医优惠政策,开设“老年人优先”服务窗口,提供老年人检查、注射等绿色通道。需要住院治疗的,优先安排床位;老年病科、康复科根据本科室的实际情况开展护理康复和临终关怀为一体的医护服务。该院还根据实际情况,积极开展了一系列老年病防控知识宣传,如定期督导乡镇卫生院老年健康管理工作,为辖区内65岁以上老年人建立健康档案,定期开展健康体检,为老年疾病防控知识培训和干预提供健康指导;大力宣传普及健康饮食知识;积极宣传用药安全常识,增强老年人的理性消费意识,提高鉴别虚假医疗广告、假劣药品的能力;发展老年保健事业,广泛开展老年健康教育,注重老年精神关怀和心理

慰藉;重点关注高龄、空巢、患病等老年人的心理健康状况,对老年痴呆、抑郁等疾病做到早发现、早治疗;在医院进行患者满意度调查,召开老年人座谈会,征求对医院的意见和建议。

滑县中心医院院长席连峰说,下一步,该院将以此次挂牌为契机,进一步贯彻落实国家及省、市、县工作要求,充分发挥模范带头作用,充分发挥医疗行业优势,深入开展为老服务,使老年人的权利得到更好的保障,老年人生活质量



得到进一步提高,为形成尊老爱老的良好风尚,促进社会主义精神文明建设做出贡献。

在学校,咳嗽了怎么办?

河南省疾病预防控制中心 张艳秋

新冠肺炎疫情期间,大家对咳嗽和发热等症状非常敏感。但是除新冠肺炎外,很多情况都会引起咳嗽,包括生理性咳嗽和病理性咳嗽。

咳嗽本身是一个防御反应,通常咳嗽反射能有效清除呼吸道内的分泌物或进入气道的异物。因此,不要采取屏住呼吸的方法抑制咳嗽。

咳嗽也是某些疾病的外在表现,如呼吸道感染、过敏体质、精神因素等都会引起咳嗽。引起咳嗽的疾病有的可以自愈,有的可能预后不良。但是,不管哪一种咳嗽,都需要及时就诊,寻求医生的帮助。

目前,学生也都相继开学了。那么,在集体生活中,一旦咳嗽,应该怎么办呢?

1.用手帕或纸巾捂住口鼻。当预感到要咳嗽时,尽量避开人群,用手帕或纸巾捂住口鼻,防止唾液飞溅。使用过的手帕应该及时清洗和消毒,使用后的纸巾不要随便乱扔,要丢到有盖子的垃圾桶里。

2.用手肘衣物捂住口鼻。当预感到要咳嗽时,来不及掏纸巾或临时找不到手帕或纸巾,建议把头低向手肘,代替手捂住口鼻。弯曲手肘后,再靠近口鼻。这个动作可以将喷出的飞沫阻挡在手肘皮肤或者衣服上,肘部不容易接触其他公用物品,可以有效阻断病原微生物传播。

3.避免用手直接捂住口鼻。直接用手捂住口鼻,会让手沾染上病菌,也容易将病菌传染给别人。

4.咳嗽后立即洗手。咳嗽后要立即清洗双手,或者使用免洗消毒液进行手消毒,防止病菌传播、残留。

5.戴口罩,遮住口鼻。如果出现咳嗽症状,需要佩戴口罩,并与他人保持至少1米以上的距离。

6.及时就诊,尽早治疗。如果同时合并其他症状,或者怀疑自己患病时,要及时向老师汇报,并尽早就诊治疗。

不管是生理性咳嗽还是病理性咳嗽,如果处理不当,都可能将疾病传染给他人。因此,在学校想咳嗽,学生要牢记以上几个方面,严格遵守咳嗽礼仪。

结核病防治论坛



遗失声明

河南中医药大学第三附属医院孙丙军的医师执业证书(编码:141410000301227)不慎丢失,声明原件及复印件作废。

华北水利水电大学校医院吕荫的医师资格证书(编码:200641110410323810225002)、医师执业证书(编码:110410300004528)不慎丢失,声明原件及复印件作废。

河南华安再生资源有限公司

输液瓶(袋)专业回收、处置企业

诚邀合作单位及个人

电话:400-670-3055

0373-3803737 18838728111

广告

征 稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《他山之石》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:梁凤娇
电话:(0371)85967078
投稿邮箱:757206553@qq.com