

从医疗质量管理看医院服务水平的提升

杨 静

重庆市九龙坡区西彭镇卫生院 重庆 401326

【摘 要】：在医疗行业发展迅速的今天，患者的需求也在持续提升，医院的服务水平成为了衡量医院综合竞争力的核心指标，因此，本文将围绕医院质量管理展开研究。首先明确其核心目标，如提升服务效率、保障患者安全、增强患者满意度、促进医院可持续发展、确保医疗服务质量，接着提出医疗质量管理的实施策略，涵盖规范诊疗行为、优化服务流程、全员参与、全程控制、预防为主、信息化手段辅助及形成闭环管理等七个方面，最后，详细从人、机、法、料、环五个维度分析医疗质量管理的实施路径，以期提升基层医疗机构服务质量提供参考。

【关键词】：医疗质量管理；镇卫生院；医院服务水平；服务提升；患者安全

DOI:10.12417/2811-051X.25.11.079

镇卫生院能为辖区居民提供基本的医疗服务和公共卫生服务，是城市医疗资源和农村居民健康需求之间的桥梁^[1]。伴随着医疗改革的不断推进，患者对医疗服务要求日益提高。对于镇卫生院来说，其医疗资源相对较少，医务人员专业水平参差不齐，医疗质量管理存在诸多问题，因此，如何加强医疗质量管理以解决这些问题，是当前镇卫生院重点研究的课题。本文根据镇卫生院工作的实际情况，从医疗质量管理的核心目标、实施策略和具体实施维度三个方面来探讨，旨在为镇卫生院的医疗质量管理提供切实的思路。

1 医疗质量管理的核心目标

1.1 提升服务效率

镇卫生院患者多来自周边农村，交通不便，就医时间成本高。通过医疗质量管理，优化就诊流程，合理安排医护人员工作，能缩短患者挂号、就诊、检查时间，提升服务效率。

1.2 保障患者安全

镇卫生院就医群体相对较为复杂，包括老年人、儿童、慢性病患者等。这些特殊人群就医时存在各种潜在风险。医疗质量管理建立严格安全管理制度和操作规范，能预防和减少就医时医疗差错、事故的发生。

1.3 增强患者满意度

医疗质量管理是以患者为核心。关注患者需求和感受，改善服务态度，提高服务质量，加强医患沟通，这样能让患者更信任医院，对医院更满意。

1.4 促进医院可持续发展

市场竞争激烈，医院需提供高质量医疗服务。这样能吸引更多患者，提高经济效益和社会效益。医院做好医疗质量管理，能降低风险成本，减少纠纷诉讼，稳定发展。

1.5 确保医疗服务质量

医疗质量管理制定了科学质量标准和评价体系，对医疗服务过程和结果全面系统监测评估，能及时发现问题，并采取相

应措施，保证医疗服务质量的稳定提升。

2 医疗质量管理的实施策略

2.1 规范诊疗行为

诊疗行为规范是镇卫生院医疗质量的核心保障和管理重点。镇卫生院医护人员专业水平存在差别，部分医生有诊疗随意、过度医疗等问题，要通过制度和培训进行规范^[2]。制定专门的诊疗规范和指南，根据常见疾病谱编《常见病诊疗手册》，明确疾病诊断、治疗标准，防止诊疗出错。要加强监督考核，定期开展处方点评等工作评估，对有问题的医生约谈培训，把规范性纳入绩效考核。还要采取多种办法提升医护人员专业能力，使其掌握并执行规范。

2.2 优化服务流程

镇卫生院空间不大、人员不多，优化服务流程很关键。医疗质量管理要先梳理现有流程，找出问题再改进。就诊时，推行“一站式服务”，把功能集中到服务大厅，设导诊台引导，保留人工窗口且提供“代办”。检查时，合理规划医技科室，集中相关科室，提前预约检查时间。出院时，提前整理资料，明确用药指导和随访安排。

2.3 全员参与

镇卫生院人少、部门简单，要树立“人人都是质量管理者”的观念。要加强质量意识培训，定期组织培训，让各岗位人员明白自己工作和医疗质量的关系。建立全员参与的质量改进办法，鼓励员工提建议，设置“建议箱”，奖励被采纳建议的人，定期召开质量分析会共同商量改进办法^[3]。明确各岗位质量责任，把目标分配至个人，形成全员齐心抓质量的局面。

2.4 全程控制

镇卫生院在医疗质量管理中实行全程控制。事前，要制定严谨制度，规范操作流程，预防问题发生。比如，就诊前要做好消毒工作，采购物资时要严格审核资质。事中，在服务时要实时监督，及时纠正错误。如上级医师要指导诊疗，护士要严格执行“三查七对”。事后，要收集患者意见，剖析不良事件，

找出问题所在，然后制定改进办法。

2.5 预防为主

镇卫生院因救治能力有限，需遵循“预防为主”的重要原则。需要加强风险识别和评估，定期找出潜在风险点，为高风险环节制定防控办法，比如给老年患者建立用药前评估制度，规范输液器具灭菌和药品储存^[4]。开展预防性培训和演练，定期组织急救技能、院感防控等培训和应急演练，如每季度开展心肺复苏演练、每月组织院感防控培训等。

2.6 信息化手段辅助

镇卫生院引入实用信息化系统能提升管理水平。先优化电子病历和健康档案系统，实现诊疗信息电子化管理。这样能方便医生更快、更准确查询病史，避免误诊漏诊，还能引导规范诊疗，减少用错药。再建立医疗质量监控系统，实时监控服务质量指标，有异常马上预警。进一步完善远程会诊系统，和上级医院共享资源，提升诊疗质量。

2.7 形成闭环管理

镇卫生院要建立闭环管理体系，从制定质量目标、实施质量计划、检查评估质量到改进质量，保证医疗质量管理持续进步^[5]。按照医院的发展战略和患者需求，制定医疗质量目标和计划。依照计划开展各项质量管理工作。定期检查评估医疗质量，分析问题和原因。根据评估结果定改进办法，再组织实施，这样不断循环的闭环体系。

3 医疗质量管理的具体实施维度

3.1 人

“人”是医疗服务的核心，包括医护人员等各类人员，其专业能力等会影响医疗质量。镇卫生院“人”的管理，重点是提升专业能力和强化责任意识。在提升专业能力上，针对医护人员水平不高的情况，制定分层培训计划。新入职员工接受岗前培训，重点教授基础内容。在岗员工定期组织业务学习，请上级医院专家讲座、带教，鼓励参加继续教育和进修。在强化责任意识方面，建立岗位责任制，明确职责权限，将质量责任落到个人。加强职业道德教育，树立“以患者为中心”的想法，增强责任感和使命感。另外，建立合理绩效考核机制，把医疗质量指标（如诊疗规范执行率等）纳入考核，和绩效工资、职称晋升挂钩，激励员工主动提高服务质量^[6]。

3.2 机

“机”指医疗设备与设施，这是医疗服务的物质基础。设备性能状态影响诊疗质量和患者安全。镇卫生院资金和技术有限，设备更新慢、维护不及时。检验设备精度不足，急救设备老化，影响诊疗准确，甚至延误救治。医疗质量管理要把“机”的管理当重点，从采购、维护、使用、更新四个方面建管理体系^[7]。采购要考虑服务需求和自身能力，按“实用、高效、经

济”原则来，不盲目追高端。比如农村慢性病患者多，就先采买血糖检测仪这类常用设备。采购前，要组织相关人员讨论设备有没有必要买、适不适合用。维护上，建立“日常保养加定期检修”的制度，安排专人负责。日常做好检查，维护及校验档案记录情况。使用设备时，要加强操作人员培训，使其熟练掌握操作方法和注意事项。新设备操作人员考核合格才能上岗。更新设备时，根据使用年限、性能和临床需求制定合理计划。设备老化严重、维修成本高、不能满足需求时，要及时更换。

3.3 法

“法”说的是医疗服务的规章制度、诊疗规范和操作流程，这是医疗质量管理的准则。镇卫生院管理体系差，有些制度不完善，执行也不好。这造成诊疗不规范，服务质量不稳定。所以，医疗质量管理要完善“法”的体系，让医疗服务有规则。首先，完善规章制度体系。要按照镇卫生院实际情况和上级要求，制定涵盖医疗质量、患者安全等多方面的制度，如《医疗质量管理制度》等^[8]。还要根据政策变化和工作需要，定期修改完善制度，保证制度有效且适用。比如医保政策变了，就要马上更新《医保结算管理制度》，让报销流程更规范。要完善诊疗规范和操作流程。针对常见病和常用操作，制定详细规范流程，如《高血压诊疗规范》^[9]。把这些整理成册，发给医护人员，方便查看执行。制定时要考虑农村患者情况，比如老年患者听力视力差，就要求医生耐心交流。最后，要加强制度与规范执行。通过定期检查、考核评估，保证制度落实。比如每月检查制度执行情况，对落实不好的科室和个人通报批评，督促整改。把制度执行情况纳入绩效考核，和工资挂钩，让医护人员更自觉执行。

3.4 料

“料”指的是医疗耗材、药品、试剂等医疗物资。这些物资质量关乎患者安全和诊疗效果。镇卫生院医疗物资管理问题多，采购渠道不规范、储存条件差、使用管理乱等情况常见。像药品过期、耗材质量差，都给医疗质量埋下隐患。所以，医疗质量管理要管好“料”的全流程，从采购、储存、使用三个环节入手，保证物资质量^[10]。采购物资时，要严格管质量。挑资质全、信誉好的供应商，建立评估和准入制度，定期评估，淘汰不合格的。还要规范采购流程，遵循“申请-审核-采购-验收”的路径。临床科室提交申请，设备科和药剂科审核，审核通过才能采购，验收小组验收物资，合格才能入库。储存物资时，要根据物资特性定储存条件。药品按温湿度要求放置，耗材避开阳光和潮湿。建立库存管理系统，实时检查库存和有效期，按照“先进先出”的原则发放物资，预警临近快到期的物资，及时处理过期品^[11]。使用物资时，要制定规范流程。医护人员使用前要核对物资质量、有效期和规格，如护士使用的输液器，需检查包装和有效期。还要加强监管，高值耗材要登记

审核,防止浪费和乱用。

3.5 环

“环”指的是医疗服务环境。这和患者就医感受、院感风险、医疗质量都有着直接的联系。镇卫生院硬件差,部分环境设施破旧,卫生条件不佳,标识不清晰,这都会影响患者的就医体验和安全。所以,医疗质量管理要重视改善“环”,主要从以下三方面着手。环境清洁上,要建立常态化清洁消毒制度,制定完善的清洁范围、次数和标准。比如每天清洁消毒诊室等地,每周彻底清洁公共区域。还要加强质量监督,重点区域严格消毒,降低交叉感染的可能^[12]。设施完善上,要根据患者的需求改善就医设施。候诊区放置座椅,提供水电,为特殊患者准备辅助设施,诊室配齐诊疗和办公用品。定期检查维修坏掉

的设施,让就医环境舒适又方便。标识清晰上,要规范医院标识系统,在关键地方设清楚导诊标识,标明重要信息。针对农村患者,安排导诊人员引导,以减少患者就医延误情况的发生。

4 结论

医疗质量管理是医院管理的核心,对于提升医院服务水平尤为重要。镇卫生院要明确医疗质量管理的核心目标。采取规范诊疗行为、优化服务流程等策略,还要做到全员参与、全程控制、预防为主、采用信息化手段辅助、形成闭环管理。从人、机、法、料、环五个具体方面入手,全面加强医疗质量管理。这样才能提高医院服务效率,保障患者安全,为患者提供更高效安全的医疗服务。

参考文献:

- [1] 蔡乐,周春宇,耿志伟,等.以品牌建设引领医院服务管理提升的路径与方法[J].中国卫生产业,2024,21(16):230-233.
- [2] 闵锐,刘樊娇,方鹏骞,等.面向新质生产力的医院服务模式创新与能力提升策略[J].中华医院管理杂志,2025,41(1):33-38.
- [3] 孙敏.医院服务质量管理存在的问题及对策探讨[J].甘肃科技纵横,2021,50(5):78-80.
- [4] 周红英,李瑞宝,廖春花,等.基于患者满意度的医院服务质量管理研究[J].中国卫生产业,2021,18(17):66-69.
- [5] 谢淑萍,孔春燕,杨永挺,等.基于网格化管理改进医院服务质量的探索[J].医院管理论坛,2022,39(5):40-43.
- [6] 吴丽华.三级综合医院内部质量管理体系的建立与实践[J].江苏卫生事业管理,2020,31(2):182-185.
- [7] 郭美,黄汝.细节服务管理对提高医疗服务质量及对医患关系的改善探讨[J].实用临床护理学电子杂志,2022,7(48):121-123,126.
- [8] 陈剑波.大数据时代医疗质量精细化管理探索与实践分析[J].中国卫生产业,2022,19(13):154-156,164.
- [9] 李朝阳,周立涛,王兆宇,等.提升地市级公立医院服务能力的探索与实践[J].江苏卫生事业管理,2022,33(7):873-875.
- [10] 翟琼清.高质量人文服务在医院优化管理体系中的应用探讨[J].中国卫生产业,2021,18(27):53-56.
- [11] 周玉宝,习毓芝,侯玲君.如何加强医疗质量控制的思考与实践[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(95):201-202.
- [12] 陈会枝.人力资源管理的精细化对医院管理的提升作用研究[J].经营者,2020,34(16):196-197.