

短的时间内准确地了解病情,为抢救赢得时间。三是建立新的排班制度:医疗组我们借鉴治疗医院的值班制度,在疗养院建立了以第二天的值班医师为副班,科室主任、高级职称医师为二线班的值班制度;并对各班的职责进行明确和细化,使之程序化,一但发生急诊抢救能各负其责,忙而不乱。护理组我们打破常规的排班,全天候地开展与疗养员的互动,既融洽护理人员与疗养员的关系,又将疗养员的活动控制在视线可及的范围之内,从而确保了疗养安全。对于个别年老体弱或是思想负担较重的疗养员,我们实行陪伴式疗养,不仅医护人员陪,还发动疗养员陪,也取得非常好的效果。四是建立重点护理对象:我们将80岁以上、二级疗养护理以上的疗养员列为重点护理对象,建立重点护理记录单。对其日常生活、疗养安排、疾病状况及心理健康等给予特别的关照,指导其合理的膳食、适当的运动、愉悦的心理,从而确保疗养期的医疗安全。

以上内容可简单归纳为疗养安全“三字经”:疗养院,是新家,保安全,最重要,借细创,为核心,借制

度,把三关,借上级,把源头,借专家,强力量,订预案,要细心,抓预防,要细节,练技能,要细致,创理念,变思路,创路径,增效益,创手段,牢基础,医护理,是一家,齐努力,定和谐。

## 参考文献

- [1] 李秀增,王贵国,李丽,等.论军队疗养院的疗养安全与管理对策[J].中国疗养医学,2008,17(4):200-201.
- [2] 王俊.军队疗养院医疗安全隐患与对策[J].西南国防医药,2007,17(5):646-647.
- [3] 王俊.充分利用疗养员资源的思考[J].中国疗养医学,2007,16(5):257.
- [4] 王俊,王贵国,周满臻,等.“五防五勤”确保疗养安全[J].中国疗养医学,2009,18(2):108-109.
- [5] 王俊.军队疗养院SWOT分析与可持续发展的思考[J].东南国防医药,2007,9(1):59-60.
- [6] 赵宁志,刘文华,陈太平,等.现代医院质量管理主要模式简介[J].人民军医,2008,51(1):53-54.

(收稿日期:2009-02-16)

(本文编辑:孙军红)

# 我院加强医疗质量管理的几点做法

李平,王东

(解放军149临床部,江苏连云港 222042)

**[摘要]** 医疗质量是医院生存和发展的基础,我院始终把医疗质量管理作为医院的中心工作来抓,建立了有效的质量管理组织,加强医务人员的法制观念,健全了一系列医疗规章制度,完善医疗质量监控体系,提升学科水平,以促进医疗质量的全面提高。

**[关键词]** 医疗质量;管理;做法

中图分类号: R644;R642 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)04-0367-03

国家卫生部颁布的《医院管理评价指南》对医院管理的目标方向和评价体系作出了符合时代要求的调整,为今后的医院管理明确了新的导向,即“质量、安全、服务、绩效”<sup>[1]</sup>。我院坚持“以质量促发展”的原则,强化医疗质量管理,树立全员质量意识,完善质控体系,严控医疗风险,保证了医疗质量稳步提升,医疗安全。

## 1 加强组织领导,为医疗质量管理提供思想保证

我院在全院范围了开展了以“强化服务意识、

强化法制意识、强化规范意识、强化道德意识”为主题的“医疗质量管理年”活动。为了切实有效地抓好落实,我院先后召开了全体医护人员动员大会,下发了活动具体方案,成立了以院长为第一责任人的医疗质量管理活动领导小组,下设活动办公室,专职负责管理年工作的督导、检查、资料整理、信息通报等工作。

## 2 加强法制观念,为医疗安全奠定基础

为了切实提高医务人员的法制意识和遵章行医

作者简介:李平(1964-),男,安徽巢湖人,本科,副主任医师,从事医院管理工作。

的自觉性,进一步增强医疗安全防范能力,我院印制了《卫生法规学习手册》,将《执业医师法》、《医疗事故处理条例》等法律法规收编在册,确保每名医护人员人手一册。为了使法律意识深入人心,我院以抽考的形式进行了法律法规知识考核,并对考核成绩优异的个人和科室给予了经济奖励。

### 3 坚持以病人为中心,努力提高服务保障水平

针对医疗卫生系统普遍存在的一些问题,我院通过召开社会各界人士座谈会、开展院内自查自纠等活动,不断找矛盾,找问题,找差距;通过新闻媒体,公开监督电话,欢迎广大市民提出批评和指导意见;为解决群众节假日看病难的问题,我院推出了无假日门诊服务,确保广大市民在节假日得到最专业的诊治,受到了社会各界的一致好评;为了更好地为军民服务,医院在门诊大厅设置了导医台,专职负责军人和地方患者的接待、咨询工作;为了让患者更好的监督医护人员的医疗行为,我院实行全员挂牌上岗服务;为了更好的加强医患沟通,借鉴了地方卫生行政部门好的做法,制定了《入院知情告知书》及《住院期间医患沟通备忘录》,要求发至患者手中并在病历中备份。

### 4 强化规范意识,为医疗质量管理提供制度保证

整个医疗过程由各个医疗环节组成,每一个质量环节都直接影响或决定医疗服务质量。因此,对医疗质量的管理,首先要对医疗全过程进行细化分解,进而从最小的质量环节开始控制和改进<sup>[2]</sup>。

**4.1 不断完善质量监控体系** 认真制定年度医疗工作计划,进一步修订《综合目标责任制管理方案》,坚持每周一次的院领导查房制度,对重点环节的医疗质量进行严格监控。财经管理中心每月对医疗质量指标和成本效益进行分析点评,有力地增强了全院人员的质量效益意识,促进了抓质量效益建设的自觉性。

**4.2 严格落实各项规章制度** 针对医院不断出现的新情况和新问题,医院修订完善了《会诊工作制度》、《请示报告制度》、《医院抗菌药物使用管理》等医院规章制度,使医院各项医疗活动都能做到有章可循,有章必循;抓好各项医疗常规制度的检查落实,重点是请示报告制度、值班制度、专科专治等医疗工作制度,督促各科室及个人自觉执行常规制度。

**4.3 突出医疗文书的质量控制** 结合医疗质量管理年活动,把提高病案质量作为一项重要工作来抓。

建立了机关、科室和个人三级检查网络,加强对病案书写的全程监控;坚持对病案质量定期检查、评定,创办《病案质量检查通报》,每周下发;为提高病案内涵质量,进一步完善了出院小结、授权委托书、术前小结等病例模板;医院还专门把有关医疗文书规定列入《综合目标责任制管理方案》中,有效促进了各项规定的进一步落实。

**4.4 加大初级医务人员的培训力度** 基础培训工作是医院把质量意识深植于人心的重要手段<sup>[3]</sup>。为进一步就安全医院初级职称人员规范化培训考核,使医疗服务更加标准化,我院制订了周密的“三基”培训计划,通过集中授课、考核、现场指导等多种方式实施培训,大大提高了医务人员的基础理论、基本知识和基本技能水平。

### 5 加强学科建设,用学科水平提升医疗质量

“人无我有、人有我精”,是我院加强专科建设的思路和做法。我院骨科创建于1965年,经过几代人的努力,现已发展成技术实力雄厚、医疗设备先进的苏北鲁南地区专科领头科室。我院不断发挥骨科的龙头作用,创立了微创、中西医结合、康复等多种治疗手段并存的新的发展模式,开展了新的诊疗项目,尤其以脊柱外科、骨与关节外科及创伤显微外科闻名于驻地。近几年又在连云港地区率先开展关节镜微创手术、双侧转移皮瓣修复骨外露并大面积软组织缺损、数次成功再植多指断指等高难度手术,代表当地最高水平。在其他科室的设置和岗位调整上,立足现有编制,优化各类资源配置,培育与拓展我院快速发展的新的增长点。近年来,我院新设置了120东部城区急救分站、急诊科、体检中心、糖尿病诊治中心等科室,这些科室的设立使医院收容不断增加,对外影响也随之扩大。

### 6 推行护理改革,为患者提供人性化服务

推行“七声、六心、四动、三勤”的服务模式,每季度评选“星级护士”、全年评选“十佳护士”活动。落实护理人员首问负责制,发放连心卡4000张;坚持整体护理工作模式,全面开展护理大病历的书写工作;坚持帮带结合的工作方式,圆满完成了科室的调整和护士长的工作交接。

### 参考文献

- [1] 赵强元. 医疗质量管理方法探讨[J]. 海军总医院学报, 2008, 21(3): 168-170.

- [2] 王艳萍, 我院医疗质量管理的做法与体会[J]. 西南军医, 2008, 10(6): 141-142.
- [3] 陈林初. 我院医疗质量管理工作探索与体会[J]. 中国冶金工业医院杂志, 2008, 25(6): 752-753.

(收稿日期: 2009-04-05)

(本文编辑: 孙军红)

## 军队医院体检中心检后服务模式与策略

王 瑜, 于海霞, 许宝珠

(解放军第 180 医院体检中心, 福建泉州 362000)

**[摘要]** 目的 探讨军队医院体检中心检后服务模式。方法 体检中心成立健康管理部, 负责个人及团队检后问题的分析、反馈、干预、跟踪。针对健康意识强的客户, 采取统一电话回访, 安排见面交流, 制定保健计划落实表, 帮助客户进行自我管理; 团检客户则根据该团队疾病排行榜情况, 上门进行专题讲座, 提供综合性的健康指导和个性化的治疗意见。结果 检后服务开展二年, 体检中心年利润率及利润增长额度分别位居全院第一、人均利润全院第二, 占领了当地体检行业的龙头地位。结论 注重做好检后服务, 充分发挥军队医院的特有优势, 必将产生极好的品牌效应。

**[关键词]** 体检; 检后服务; 优势

中图分类号: R730.4 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)04-0369-02

随着健康体检产业的快速发展, 各地名目繁多的体检机构应运而生, 体检市场竞争也愈加激烈。军队医院管理者对健康市场日益重视。体检中心已从单纯的市场营销转变为注重检后的延伸服务, 培养出更多忠诚的健康体检客户, 促进医院健康体检的有序发展。我院是一所综合性三级甲等医院, 以往由于地理位置偏远, 以及当地闽南语文化差异的影响, 部队医院与地方沟通存在一定距离, 体检中心建设发展也相对缓慢。2007 年我们进行体检环境流程的改造, 注重服务的细节, 在检后的延续服务上下功夫, 2008 年体检量近 5 万人, 同比增加 58%, 体检收入增长率达 105.12%, 为医院创造了良好的经济效益和社会效益。本文结合我院体检中心多年的工作经验, 对军队医院体检中心如何在地方体检市场占领地位进行探讨, 现将做法报告如下。

### 1 发挥综合性医院整体优势, 提供就医绿色通道

军队综合性医院开展检后服务的最大优势就是可以建立就医绿色通道<sup>[1]</sup>。我院体检中心 2003 年成立, 但发展相当缓慢。2007 年医院对体检中心加大投入, 由医务处主任领衔挂帅, 组建了健康体检中心专家组, 指定医院各科主任为体检中心专业顾问。经过健康体检需要就医的客户, 能够通过绿色通道直接由中心健康管理部预约专科专家, 由导检护士

陪同看病、办理住院。使医疗保健、健康管理一体化的优势彰显凸现, 充分体现军队综合性医院协调及管理的优势, 为检后就医提供绿色通道, 方便体检客户, 提高客户满意度。

### 2 发挥技术优势

我院是一所三级甲等医院, 拥有人才及设备优势。有六个军区乃至全军医学专科中心, 在肝病、骨病、眼疾、代谢综合征治疗, 信息网络开发与管理具有明显的技术优势。体检中心以三级甲等医院为依托, 借助雄厚的医疗资源, 检后客户健康问题能得到资深专家及时指导和专科诊治。医院信息科是军区的信息网络中心, 研制的专业健康体检软件更为我中心建立完善的健康信息评估提供有效保证。为诊治疾病、维护促进和改善健康、管理和控制健康风险提供科学依据<sup>[2]</sup>, 显现军队医院与众不同的技术优势。

### 3 发挥环境优势

我院座落于国家 4A 级清源山名胜风景区, 占地近 300 亩, 被省委、省政府授予绿化先进单位、花园式医院。具有良好的自然环境及丰富的文化资源。体检中心拥有独立的体检大楼, 面积近 3 000 m<sup>2</sup>, 真正实现“医检分离”和“一站式”服务流程。一

作者简介: 王 瑜(1959-), 女, 福建泉州人, 本科, 副主任护师, 从事健康体检工作。