

## · 医院管理 ·

## 加强医疗质量和医疗安全管理的思考

罗志勇, 范颂杰

【摘要】 医疗质量是医院建设的生命线。本文结合军队中小医院医疗质量和医疗安全管理的实践,提出了加强医院医疗质量和医疗安全管理的基本思路:强化医务人员法制观念、健全医疗规章制度、加强环节质量管控、落实医疗护理操作常规、完善医疗质量监控体系、实行考核及责任追究制等,目的在于引导医院提高医疗护理质量,减少医疗差错,避免医疗纠纷,杜绝医疗事故,提升医院内涵建设水平和核心保障能力。

【关键词】 军队医院;医疗质量;医疗安全;思考

【中图分类号】 R197.32 【文献标志码】 A 【文章编号】 1672-271X(2011)02-0170-02

为全面提高军队中小医院医护人员的质量意识、法律意识和安全意识,加强医疗安全管理,提高医护质量,提升医院建设内涵,本人结合所属中小医院医疗质量和安全管理的实践,就加强医院医疗质量和医疗安全管理进行了思考。

## 1 强化教育,切实抓好医疗护理质量管理<sup>[1-2]</sup>

**1.1 抓好法规培训和职业道德教育** 组织医务人员认真学习《医疗护理诊疗常规》、《医疗事故处理条例》、《执业医师法》等法规,使医护人员充分认清医疗行为的“高技术、高风险、高期望值”性质。督促医护人员严格依法执业,遵守有关法律法规和诊疗常规,认真按照规章制度开展各类诊疗服务,消除医疗安全隐患,依法维护医患双方合法权益。

**1.2 抓好监控组织建设和规章制度落实** 成立医疗质量监控组织,配备专职人员负责医疗质量和医疗安全工作。加强基础质量管理,落实各项基本制度,重点抓好值班交接班制度、查对制度、三级查房制度、疑难危重病例讨论、会诊制度、消毒隔离制度、急诊抢救制度、病历书写制度、手术管理制度等核心制度落实。建立完善考核制度,加强质量检查和考核。

**1.3 抓好医疗环节质量管控** ①严格落实首诊医师负责制。对急危重症和疑难病员诊治困难,涉及多科病情的,要及时组织会诊,明确诊断,实施有效治疗。②严格落实值班制度。在节假日、夜间和重

要时节,要配足配强力量,避免脱岗离岗,做好对应急突发事件准备。③加强科室管理。对容易发生医疗差错的外科、手术室和妇儿科等,要加强领导,重点管理。④加强重点人员管控。对急诊、外科、妇产科人员、业务技术较差人员,要重点教育,重点防范。⑤加强重点部位管控。加强药品质量管理,定期对药品特别是毒麻药品进行检查,使药品器械保持良好的应急状态,确保临床用药安全。

**1.4 抓好医疗护理文书质量** 把提高病历质量作为狠抓医疗质量的重要环节,定期组织病历检查,发现问题,及时纠正。定期开展医疗护理文书质量讲评,不断提高医务人员的素质。强化举证责任意识,充分认清门诊、急诊、住院病历以及各种检查报告单(包括胶片、图片、病理片等),既是临床诊疗的基本依据,更是重要的法律证据,故须做好与诊断结论和治疗效果相关的X线片、CT片等资料的保存。

**1.5 抓好医患沟通和告知制度落实** 自觉履行告知义务,充分尊重患者的知情权、选择权及同意权,强化服务意识、沟通意识和告知意识,保障患者的合法权益;加强对患者的人文关怀,切实改善服务态度;努力提高医患沟通技巧,化解医患矛盾,对告知的重要内容必须以书面形式经患方签字后收入病历,归档备查。

## 2 依法办事,全力维护医患双方合法权益

**2.1 设立医疗纠纷处理办公室** 办公室负责接待患者投诉,为患者提供医疗事故争议处理咨询服务。发生医疗争议后,应认真倾听患者的意见,耐心细致地做好解释工作。对于患者投诉的问题,要仔细调查核实;问题重大、矛盾突出时,应及时上报<sup>[3]</sup>。由院方原因引发的医疗投诉,医院应立即采取措施,妥

基金项目:南京军区卫生专业人才培养“122工程”资助项目(2009WG009)

作者简介:罗志勇(1970-),男,江西南城人,本科,主治医师,从事医疗卫生事业管理工作

作者单位:214063 江苏无锡,解放军73801部队卫生处

通讯作者:范颂杰,电话:0510-85151131

善处理,并将结果及时反馈给患者。当出现医疗事故争议时,应及时告知患者处理的程序、解决的途径,以及患者享有的权利和承担的义务等。

**2.2 建立医疗纠纷逐级报告制度** 发生医疗事故或出现可能引发医疗事故的医疗过失行为后,有关医务人员要立即向科室负责人报告,科室负责人向医院医疗事故处理办公室和医院领导报告,医院及时向上级卫生行政部门报告。对有可能导致医患矛盾激化,危及医院、医务人员和患者安全,扰乱医院工作秩序的重大事件,在做好解释疏导工作、妥善处理的同时,立即向当地公安机关和上级卫生行政部门报告。同时,组织最强的技术力量,及时采取积极有效的措施,防止事态扩大。

**2.3 严格依法处理医疗纠纷** 医院对有过错的纠纷、差错和事故,应严肃追究责任人责任,并按《医疗事故处理条例》进行处置;对无过错的纠纷,应积极引导患者进行医疗事故技术鉴定或按照司法程序提起诉讼。在医疗纠纷处理过程中,管理者应当勇于承担责任,主动担负起医疗纠纷的干预和消除工作,对不应当承担赔偿责任的,应按照有关法规处理。

**2.4 加强医疗纠纷处理的正面宣传** 应加强医疗纠纷处理相关法律法规及处理程序的正面宣传,减少群体性事件的发生。发生医疗事故争议时,医院可以通过适当方式发布信息,让社会和群众了解真相。医疗纠纷、事故处理结束后,医院要进行专题总结,分析存在问题,同时提出整改措施,防止类似纠纷和事故的发生。

### 3 落实责任,确保医疗质量安全管理有效

**3.1 实行主官负责制** 加强医疗质量管理,防范医疗事故,保障医疗安全,是医院管理的永恒主题<sup>[4]</sup>。

医疗质量和医疗安全实行谁主管谁负责,院长应把主要精力放在医院管理上,从繁忙的事务中解脱出来,集中精力抓好管理。实行压力传递,层层落实责任制,认真督查,严格考核,奖罚分明。

**3.2 实行责任追究制** 医院应本着对部队官兵和人民群众生命权、健康权高度负责的态度,认真对待每一起医疗纠纷和事故,做到问题不查清楚不放过,当事人不处理不放过,防范措施不到位不放过。凡属于医疗事故的,上级卫生管理部门应根据医疗事故的等级和情节,对相关责任人暂停 6 个月至 1 年的执业资格,情节严重的,吊销执业证书,同时给予行政处分。

**3.3 实行督查和考核制度** 医院医务处要加大对医疗质量和医疗安全管理的监督和检查力度,指导督促各科室抓好医疗质量和医疗安全工作。要严格考核制度,将医疗质量和医疗安全管理列入医院目标管理的考核内容<sup>[5]</sup>。推行重大医疗安全事故一票否决制,确保医疗质量和医疗安全管理工作取得实效。

#### 【参考文献】

- [1] 冯军强,李晓芳,衡亮,等.强化医院医疗质量管理的做法[J].人民军医,2009,52(4):254.
- [2] 李平,王东.加强医院医疗服务质量管理的做法[J].人民军医,2009,52(9):626.
- [3] 曹荣桂,朱士俊.医院管理学质量管理分册[M].北京:人民卫生出版社,2003:104-109.
- [4] 刘卫平,罗志勇,尤健,等.以创新理论为指导 全面推进医院质量效益稳定发展[J].东南国防医药,2008,10(2):146-148.
- [5] 骆流明.对军队医院提高质量效益的几点思考[J].东南国防医药,2007,9(6):470.

(收稿日期:2010-11-24;修回日期:2011-01-08)

(本文编辑:孙军红)