



树牢医院质量观，守护发展生命线

山东省戴庄医院倾力打造全面医疗质量管理体系

记者 郭纪轩 通讯员 侯峰

医疗质量作为医疗技术、管理水平和医德医风的综合反映，是医院管理的永恒主题，是医院生存和发展的生命线。近年来，在政策密集落地的背景下，山东省戴庄医院牢牢守住医疗质量和患者安全的底线，在高质量发展的“赛道”上持续加速。医院按照现代医院管理和三级医院评审标准，对标建立和完善优质高效的医疗质量管理体系，提升内涵质量建设，全院形成了生命至上、质量第一的理念与文化，逐步建立了医疗质量管理长效机制，在优化服务流程、创新服务模式、提升服务效率上的坚持不懈，不仅切实改善了群众就医体验，更为探寻高质时代下的医院质量管理“示范样板”和扎实高效完成三甲复审迎评工作打下了坚实的基础。

院科两级管理 推动医疗质量持续进阶

“科室医疗质量标准的高低关系着医疗质量的优劣，影响着患者的就医体验。现在我们每月都要进行一次科室质量管理分析会，对科室过去一段时间可以完善改进的地方进行复盘。”作为山东省戴庄医院精神一科主任，张金响深刻感受到狠抓医疗质量管理带来的变化，现如今，树立医疗质量与安全高于一切的理念已深入科室方方面面。

精神一科共有两个封闭病区和一个开放病区，收治的患者不仅所患精神疾病种类多、患病轻重程度差别大，这对科室管理和医护人员日常工作开展等提出了很高的要求。尤其在封闭病区，由于没有家属陪护，医护人员要负责患者的治疗、护理、生活起居等诸多事项，各项工作千头万绪。作为一所国内建院较早、规模较大的精神专科医院，精神一科所面临的压力和发展瓶颈也普遍存在于医院其他功能科室。为此，山东省戴庄医院紧紧围绕“以病人为中心、以质量为核心”原则，结合相关质量管理目标、质量指标、考核项目、考核标准、考核办法等方面制定了医院医疗质量管理实施方案，进一步明确了医疗质量管理体系的运行机制和院科两级责任制管理的组织架构。

在做好医疗质量监管与持续提升医疗质量的过程中，医院持续完善顶层设计，将“医院医疗质量管理委员会”“医疗技术临床应用管理委员会”等13个相关委员会纳入院级质量管理组织，明确了各委员会职责、工作制度、年度工作计划，且通过定期召开质量管理委员会会议，研究解决影响医院发展的瓶颈与问题，建立健全了“层次分明、职责清晰、功能到位”的医疗质量管理体系。同时还进一步规范科室质控小组活动，制订了科室质量管理记录模板供临床科室参考使用，以及收集科室质量管理的相关信息和数据等，为医院的质量管理决

策提供依据，促使医疗质量管理体系不断规范化、精细化、科学化。

各临床科室成立的质量与安全管理小组，科主任是科室质量管理第一责任人，负责科内医疗、护理、院感、综合质量安全控制等工作，制定年度重点工作计划和工作目标，科室每个小组每周开展一次质控活动，质量与安全管理小组月底进行科室质控，在科主任的带领下对医疗质量、护理质量、病历书写、消防安全等进行全面检查，对检查内容进行总结分析，召开科室质量分析会，制定整改措施，责任到人并督导检查落实。此举极大提升了科室人员对医疗质量的重度度，促进了科室精细化管理，规范了医疗行为。“有措施，有结果，这是我对医院质量管理工作最大的感受。通过质量分析会，我们对发现的问题积极分析产生根源，制定整改措施，并进行追踪，使业务水平和服务质量持续改进，让更多患者受益。现在医疗质量管理贯穿到每个工作环节，让我们找到了发展的着力点和放大镜，所以要时刻保障医疗质量不放松。”精神一科主任张金响坦言。

持续分析改进 全力冲刺迎接三甲复审

三级医院等级评审是对医院整体水平和综合实力的一次全面检阅，也是以评促建、以评促改、评建并举、重在内涵，促进医院医疗质量提升的良好契机。2022年年初，山东省戴庄医院完成了山东省等级医院评审系统的填报工作，并制定了工作方案和工作计划。医院以三甲复审迎评为“指挥棒”，依据三级医院评审指标手册、公立医院绩效考核指标及《山东省实施细则指标手册》等，不断完善院科两级质量控制指标体系，细化医疗质量分工，加强医疗质量监管。同时充分发挥信息技术在提高医疗质量管理效率中的优势，利用BI信息化系统对指标数据进行分析、反馈，确保数据提取准确并可追溯。

山东省戴庄医院将新一周



山东省戴庄医院以多种形式赋能精细化管理。

期三甲复审作为推动整体工作再跃升的良好机遇，为高位推进三甲复审工作，医院成立了7个三甲迎评工作推进小组，以院领导任组长，主管职能部门主任任副组长，各相关科室业务骨干为组员，每周深入临床医技科室进行检查、指导和考核，查找差距和问题，制定整改措施。各迎评小组每周将工作推进情况上报迎评办公室，由迎评办公室印发《迎评通报》进行公示。齐抓共管、院科联动的工作机制，使医院医疗质量管理工作得以持续改进，实现找短板、补差距、促提升这一目标。

此外，为提高质量管理人员水平，增强质量意识、责任意识与标准意识，医院按照质控计划，利用线上培训、现场讲座等形式对全院质控人员进行系统培训，内容涵盖管理学知识、管理工具应用、数据管理、统计分析等，且要求科室进行二次培训，确保全员知晓，熟练掌握共同提高。以及通过举办各类竞赛，全面提升人员业务知识和对质量管理工具的应用能力。

“三甲牌匾”代表着一所医院医疗服务水平的高度，作为省级精神专科区域医疗中心，山东省戴庄医院承担着引领区域精神卫生事业发展的使命，捍卫“三甲”则更是推动自身高质量发展的战略之路。“等级医院评审是加强医院管理、提高医疗质量的一个重要措施，完善的医疗质量体系涉及到对于医疗质量的监管和控制、医疗制度的建立和落实、医疗质量全程管理、质量评价指标的统一等多个方面，我们把三甲评审标准作为管理标准，做到“标准工作日常化、日常工作标准化”，不断强化内涵建设，有力提高了医院质量管理的水平和整体服务能力，推进了技术、人才、科研的转型与提升，医院核心竞争力也得到进一步增强。”

山东省戴庄医院医教部主任王彬介绍。

聚力核心质量 实举奋进打造品质医疗

在健全的管理制度和明确的体系标准下，山东省戴庄医院以定期召开多部门质量管理联席会议、质量管理分析会等形式，赋能精细化管理，使众多困扰医疗质量管理的难题迎刃而解。会上对科室质量存在的问题和指标进行分析，制定整改措施并追踪落实，对重大问题或反复发生的质量问题，医院将召开协调会议。此外，还组织临床科室采用不定时抽查、科室间互查的方式，通过系统抽查运行病历，查看书写内涵质量及书写及时性。医院每月汇总审核综合管理部门对临床医技科室的质量督导检查材料，形成《医疗质量管理检查通报》，通过OA系统向全院公示，促使临床科室加强日常质量管理，构建多层次、多维度的质量管理框架。

“医疗风险管理，是医疗质量安全重点，我院质量管理部对全院医疗安全(不良)事件统一管理，对各部门上报的不良事件进行审核，运用柱状图、鱼骨图等质量管理工具，每季度进行统计、分析、评价、反馈。坚持鼓励、自愿、主动、非惩罚性上报的原则，对医院工作改进有影响力及意义的进行奖励，现在医院医疗安全(不良)事件报告率得到了逐步提高，这也更利于防范医疗安全不良事件的发生。”山东省戴庄医院护理部兼质量管理部主任侯秀梅坦言，“以患者为中心，以质量为核心”，以医疗安全(不良)事件管理为抓手形成医院质量持续改进的长效机制，不断提升医院医疗服务能力和管理水平。

始于患者需求，终于患者满

意!作为一所疗愈花园式医院，山东省戴庄医院注重打造优美舒适就医环境，提高患者幸福指数。步入医院，处处皆美景。该院按照“推动绿色发展，促进人与自然和谐共生”的要求，积极建设患者就医与生态环境融为一体的“花园式院区”新环境，对院区进行了整体规划，提高绿化品质。先后种植紫薇、丁香、桂花、海棠、腊梅、连翘、黄栌、七叶树等观赏性花木500余株，多花蔷薇、欧石竹、大叶黄杨、红叶石楠等观赏性花木带6000余平方米，带给患者、陪人及职工视觉上的享受，心灵上的愉悦、精神上的慰藉。

医院还以改善患者就医体验为出发点，积极做好看病就医满意度调查工作，动态调整满意度指标体系，对监测结果和数据及时进行反馈分析，督促相关科室进行整改，为医疗质量管理持续改进提供依据。该院依托国家满意度调查平台、医院“院长热线”和回访中心等渠道方式，本着“接诉即办”的原则，对于患者及家属所反映的问题或意见做好详细记录，及时化解矛盾，致力构建和谐医患关系，切实提升群众就医满意度、幸福感。目前医院门诊患者满意度和住院患者满意度均达95%以上。

当前，随着党和国家对卫生健康事业高度重视，“健康中国”战略的实施，为医院的发展进步提供了前所未有的政策环境和社会环境。医疗质量管理工作任重而道远，放眼未来，山东省戴庄医院将根据《关于推动公立医院高质量发展的意见》等政策文件的要求，为提高医疗质量、保障医疗安全、提升医院服务品质继续奋进，借力信息技术构建具有“戴医”特色的医疗质量管理体系，努力打造群众满意、省内一流、国内知名的区域医疗中心，为“健康中国”“健康山东”建设做出新的更大贡献。