



加强重点时段巡查提升医疗质量安全

田 锋 (张家界市人民医院 湖南张家界 427000)

摘要: 医疗质量是医院生存之本, 落实重点时段的诊疗管理是对医院服务质量全方位监督和考评的一种方法, 其目标是为了实现医院服务质量水平的全面提高。本文主要介绍了医院进行重点时段巡查的做法, 阐述了巡查的作用, 希望通过本文的研究, 对医院质量管理的方法进行有效探索, 促进医院管理水平的不断提高。

关键词: 重点时段 巡查 医疗质量安全

中图分类号: R197.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2019) 03-315-02

国家卫健委高度重视医疗质量工作, 2016年正式实施的《医疗质量管理办法》, 首次明确提出了18项医疗质量安全核心制度; 2017年颁发的《建立现代医院管理制度的指导意见》中强调: 健全医疗质量安全管理, 落实医疗质量安全院、科两级责任制。加强重点科室、重点区域、重点环节、重点技术的质量安全管理, 推进合理检查、用药和治疗。2018年印发的《医疗质量安全核心制度要点》, 对各级各类医疗机构实施医疗质量安全核心制度提出基本要求。2018年5月, 国家卫健委再次颁发《关于进一步加强患者安全管理工作的通知》中强调: 按照“预防为主, 系统优化、全员参与、持续改进”的原则, 大力推进患者安全管理工作, 有效减少医疗服务中可避免的不良事件。为提升医院质量与安全, 我院在通过三级甲等医院等级评审后, 认真落实质量持续改进, 为解决节假日及晚夜班管理力量薄弱、工作人员相对较少、存在医疗安全隐患等突出问题, 建立了巡查、反馈、通报、处罚等系列制度, 开展了节假日及晚间等重点时段的巡查工作, 医院质量与安全明显提升。现报告如下:

1 巡查方法

1.1 巡查人员组成

由值班院领导带队, 医疗、护理、院感等相关职能部门管理人员参与, 在全院范围内开展节假日巡查及晚查房。

1.2 巡查内容

此项工作主要以现场督查医疗、护理核心制度执行为主, 并现场解决发现的问题。其中, 医疗工作主要是针对危重病人及新病人, 从病历书写、会诊及时性、三级查房、交接班、围手术期管理、危重病人抢救及患者的诊疗流程、危急值管理等医疗质量安全核心制度执行情况进行巡查; 护理工作主要是从护士行为规范、在岗情况、查对制度、医嘱制度、跌倒、坠床、压疮等风险方面的安全管理、药品管理、危重病人护理、依法执业、护理文书书写、手卫生、合理排班等方面进行全面巡查。

1.3 巡查方式

由医务部、护理部负责安排巡查排班, 一院两区各巡查一次, 每周安排一次晚巡查和一次节假日巡查。两区晚巡查和节假日巡查交叉安排。巡查具体时间由带队院领导确定。每次巡查安排2-3个临床科室、一个医技药科室。每季度对全院所有的临床、医技药科室均安排相同的频次, 保证一次晚查和一次节假日查。

1.4 巡查结果反馈

巡查人员采用统一的巡查记录表, 对当日巡查发现的问题进行记录, 现场给值班的人员进行反馈。对现场发现的必须立即解决的问题, 特别是危重、重点患者的诊疗护理问题予以现场协调, 要求值班人员即刻整改落实, 并要求值班人员在记录表上签字确认。每周一由院长亲自主持, 组织领导班子成员、职能部门负责人及参与巡查的人员对上周的巡查情况进行集中反馈、点评。对巡查发现的共性问题及需要多部门参与整改的问题, 现场予以明确责任及整改措施, 立行整改。之后, 由行政办公室将巡查发现的问题进行汇总后在医院内网通报。

1.5 巡查结果运用

为强化核心制度的执行力度, 对巡查发现的违反医疗核心制度的突出问题, 每月由医务部、质控科、护理部、医院感染管理科等管理职能部门进行汇总, 依照医院奖惩条例的相关规定落实单项处罚, 每月在内网下发处罚通报。并将巡查评价情况列入每季度对临床医技药科室绩效考核的权重项目内容, 占科室绩效考核分值的30%。

1.6 质量持续改进

巡查全过程采取PDCA循环落实质量持续改进, 通过巡查发现医院管理及流程执行层面存在的问题与短板, 重点进行督查, 对发现的问题集中进行反馈、讨论分析, 制定整改措施, 下发整改通报。并将整改效果的评价列入下一轮巡查的内容及月考核的内容, 反复循环, 全面落实持续改进。

2 讨论

2.1 巡查影响深远

加强重点时段的巡查督导, 是本着以患者为中心的管理核心, 建立覆盖医疗服务各个环节以及质量管理体系, 加强医院服务中薄弱环节的管理, 提高预防管理的实效性, 实现现代化高效持续改进。经过一年多的时间, 截止供稿之日, 我院对45个临床医、技、药科室共计巡查212次。通过巡查发现了制度执行层面存在的问题及安全隐患共316项次。下发巡查通报68期, 处罚通报22期。2017年上半年、2018年不合格项目呈现下降趋势。

2.2 巡查常态全覆盖

医院实行重点时段的巡查, 落实节假日巡查及晚查房工作, 是为切实贯彻落实《医疗质量管理办法》的有效措施, 是进一步落实“巡查、点评、约谈、处罚、通报”五项制度, 确保医疗质量安全的重要措施之一。通过巡查能进一步督促临床医务人员严格执行医疗核心制度, 提高认真履职尽责的重要性的认识, 确保患者生命安全。通过全方位的巡查能及时发现问题、解决问题, 全院真正体现了巡查全覆盖, 督查不缺位。经过近2年的临床实践, 重点时段的巡查模式已基本深入了医院管理, 医疗质量得到了持续提高。

2.3 巡查效果明显

国家卫生计生委颁布的《三级综合医院评审标准实施细则(2011年版)》^[1](简称“评审细则”), 要求医院基本掌握并运用1-2项质量管理改进方法和质量管理常用工具, 持续改进质量管理工作。为此, 医院职能部门及临床医技科室有关人员认真运用各种管理工具, 如PDCA、品管圈、根因分析法、追踪方法学等^[2]。通过运用医疗质量管理工具落实持续改进, 体现了质量管理的连续性和系统性, 形成良性循环, 提高了科学管理水平及医护人员的观察力和决策力, 体现了质量持续改进的长期性和持续性。全院职工对质量管理及持续改进有了正确的认识。医院病区管理、医疗质量安全核心制度的落实情况有了显著提高, 晚夜班、节假日对危重患者、手术患者、存在潜在纠纷的特殊患者、重点疾病患者的诊疗护理安全性明显提高。并通过流程再造, 进一步完善、补充、规范了医院质控标准, 持续落实、正确执行质控标准, 提

(下转第319页)



[4] 刘伟. 枸橼酸咖啡因不同给药方式治疗早产儿呼吸暂停疗效观察[J]. 浙江临床医学, 2018, 20(3):487-488, 490.

[5] 林坚, 许志有, 韩萍等. 经鼻持续正压通气联合枸橼酸咖啡因治疗早产儿呼吸暂停的效果[J]. 南昌大学学报(医学版), 2017, 57(4):24-26.

[6] 何焱志, 黄梅. 枸橼酸咖啡因治疗极低出生体重早产儿呼吸暂停的临床研究[J]. 广西医科大学学报, 2016, 33(4):650-653.

[7] 曾云燕, 杨林. 枸橼酸咖啡因治疗早产儿呼吸暂停疗效分析[J]. 中国妇幼健康研究, 2018, 29(3):390-391.

[8] 黄列, 徐锡, 陈少峰等. 枸橼酸咖啡因联合经鼻间歇正压通气治疗早产儿呼吸暂停的疗效[J]. 宁夏医科大学学报, 2017, 39(8):960-962.

[9] 高晓燕, 奚碧冰, 陈明娟等. 不同维持剂量枸橼酸咖啡因治疗早产儿呼吸暂停的临床效果比较[J]. 广西医学, 2017, 39(12):1808-1810, 1826.

[10] 陈厚炎, 谭举方等. 不同剂量枸橼酸咖啡因和氨茶碱治疗早产儿呼吸暂停的研究[J]. 中国新生儿科杂志, 2016, 11(5):348-352.

[11] 张雁. 不同剂量枸橼酸咖啡因治疗早产儿呼吸暂停的临床效果[J]. 中国药物经济学, 2017, 12(10):45-47.

[12] 胡伟滨, 章秀桃, 黄栋钦等. 枸橼酸咖啡因联合纳洛酮治

疗早产儿原发性呼吸暂停108例临床疗效[J]. 海峡药学, 2016, 28(2):229-230, 231.

[13] 陈静, 陈晓, 龚放等. 不同维持剂量枸橼酸咖啡因治疗早产儿呼吸暂停疗效和安全性的meta分析[J]. 临床儿科杂志, 2018, 36(9):697-701.

[14] 谭艳鸣, 段妮, 易明等. 不同剂量枸橼酸咖啡因在早产儿呼吸暂停中的临床应用[J]. 中国新生儿科杂志, 2016, 31(2):129-132.

[15] 吴文旭, 梁艺耀. 枸橼酸咖啡因注射液治疗早产儿呼吸暂停的疗效观察[J]. 中国医院用药评价与分析, 2017, 17(1):47-49.

[16] 张俊, 朱绪亮, 郭军等. 枸橼酸咖啡因注射液对早产儿生长发育的影响[J]. 黑龙江医药, 2018, 31(4):743-746.

[17] 林法涛, 宋燕燕, 张腾伟等. 枸橼酸咖啡因与氨茶碱治疗早产儿原发性呼吸暂停的疗效及其智能发育比较[J]. 中国新生儿科杂志, 2016, 11(5):325-329.

[18] 齐荣, 李园. 枸橼酸咖啡因与氨茶碱治疗早产儿呼吸暂停的疗效比较[J]. 药物评价研究, 2016, 39(3):437-440.

[19] 吴斌, 黄青, 吴素文等. 枸橼酸咖啡因治疗早产儿原发性呼吸暂停的疗效观察[J]. 临床合理用药杂志, 2018, 11(28):39-40.

[20] 王晓楠. 枸橼酸咖啡因与氨茶碱治疗早产儿原发性呼吸暂停的疗效及安全性评价[J]. 中国医药指南, 2018, 16(32):81-82.

(上接第315页)

高了工作效率。

2.4 整改效果明显

对督查结果实行每周集中反馈, 院领导及职能部门负责人能及时掌握医院存在的问题及隐患, 当遇到临床医技科室无法独立解决的问题, 形成多部门协调机制, 并进行现场办公落实整改, 解决了以往多部门沟通协调不力, 多头汇报导致问题迟迟得不到解决的难题。通过巡查, 对当下所面对的管理体系存在的问题进行讨论, 并提出科学、合理的改进方案, 严格执行于服务管理各个环节。此外, 采用这种随机巡查的方式, 摒弃了以往“突击式”“运动式”的管理模式, 通过植入全面质量管理理念促进专业质控的常态化与长效化管理, 覆盖质量管理全过程和每个领域, 杜绝出现管理死角与盲点, 真正体现质量持续改进。

2.5 坚持问题导向

对于巡查发现的问题, 不袒护, 不遮掩, 及时下发巡查通报

及处罚通报, 督促相关部门和人员依据存在的问题迅速拿出整改措施并整改到位, 对改进医疗质量起到了积极作用, 有利于确保医院质量决策、控制的顺利实行。基于当前实际状况来看, 每一期巡查通报及处罚通报电子版形式传递到各科室主任、医院领导及通过相关会议召开向全院通报, 做到上报领导、下达科室。在此基础上切实加大通报问题整改情况的监管落实力度。医院质量管理是一个复杂的系统工程, 我院坚持以问题为导向, 以《标准细则》为指南, 以“过程管理为核心”的巡查机制, 紧紧围绕“质量、安全、服务、管理、绩效”, 全方位、全时段无死角的加强质量管理, 不断提升医疗质量, 确保患者安全。

参考文献

[1] 卫生部、办公厅关于印发《三级综合医院评审标准实施细则(2011年版)》的通知:卫办医管发[2011]148号[A].

[2] 李佳勋, 孙秀丽, 栗克清. 管理工具在医院质量持续进中的应用[J]. 中国卫生质量管理, 2016, 23(2):1-3

(上接第317页)

Psychosomatic Research, 1997, 42(3):235-244.

[6] Carabajal B. Practical points in the care of patients recovering from a colostomy [J]. Journal of Perianesthesia Nursing Official Journal of the American Society of Perianesthesia Nurses, 1997, 12(3):188-190.

[7] 张华, 李峥. 肠造口病人的分期护理[J]. 护理研究, 2004, 18(19):1700-1702.

[8] Lazarus RS. Stress, appraisal, and coping. Springer, new york, 1984 [J]. ストレスの心理学, 1991.

[9] 刘晓红, 楚更五, 贾福军. 护理心理学[J]. 2004.

[10] 王永华, 杨晓媛, 刘湘林, 等. 直肠癌行永久性结肠造口患者抑郁情绪及相关因素的调查[J]. 解放军护理杂志, 2007, 24(8a):36-38.

[11] 尹跃华, 侯妍妍. 直肠癌结肠造口患者知识需求的调查与分析[J]. 护理管理杂志, 2006, 6(2):13-14.

[12] 阮定萍. 循证护理在经腹腔镜直肠癌根治术中的应用[J]. 全科护理, 2009, 7(32):2939-2940.

[13] 孙翠华, 黄丽丽, 张鸿湘. 人工肛门袋改革用于肠道造口术患者的研究[J]. 华西医学, 2001, 16(3):308-308.

[14] 江萍. 腹壁造口周围皮肤糜烂常见原因及护理[J]. 护士进修杂志, 2001, 16(6):472-472.

[15] 宋剑萍. 青黛散治疗肠造口周围皮炎的护理体会[J]. 新疆中医药, 2000, 1(1):51-52.

[16] 郑美春. 1例肠造口缺血坏死的护理[J]. 结直肠肛门外科, 2001, 7(4):45-46.

[17] 汪红霞. 肠造口患者造口并发症的预防及护理[J]. 中国现代药物应用, 2012, 3(5): 98.

[18] 张立霞, 那洁, 刘筱威, 袁春华. 肠造口术后并发症的护理[J]. 吉林医学, 2010, 31:366-367

[19] 赵嵘. 结肠造口并发症原因分析[J]. 中国中西医结合外科杂志, 2006, 12:111-112

[20] 叶广坡, 项和平. 肠造口并发症防治进展[J]. 中国实用医药, 2011, 6:246-248

[21] 刘华丽. 40例肠造口术后并发症护理体会[J]. 中国保健营养, 2013, 3:285

[22] 喻德洪. 我国肠造口治疗的现状与展望[J]. 中华护理杂志, 2005, 40(6):415-417.

[23] 覃惠英, 尤黎明, 郑美春, 等. 家庭护理干预对提高肠造口病人生活质量的影响[J]. 中华护理杂志, 2005, 40(6):418-421.