

医院医务管理质量提升途径建议探究

章 瑜 王 巍

沭阳中西医结合医院 江苏宿迁 223600

〔摘要〕 医务管理作为医院整体管理中的重要组成部分,做好医务管理工作可使得医院的医疗卫生服务水平得以明显提升,更降低医患纠纷的出现几率。随着现代管理理念的不断普及,对于医院来说,也需重视医务管理在医院提供服务中的重要地位,不断提升医务管理质量,实现医院管理水平的整体提升。本文分析医院医务管理质量提升的积极作用,并提出医院医务管理质量提升途径,以期今后开展相关研究提供参考。

〔关键词〕 医院; 医务管理; 质量提升; 路径

〔中图分类号〕 R197 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 2095-7165 (2022) 07-156-02

随着我国经济发展水平的不断提高,人们的健康意识也有了明显的提升,对于医院的服务质量和服务水平的要求相较于从前来说也有了明显的提高。对于医院来说,更应在提升自身医疗水平的同时提升自身的医务管理质量,来提升患者的就诊满意度,提升医院管理水平。

一、医院医务管理质量提升的积极作用

医院的医务工作覆盖范围较广,在整个医院系统中起到连接作用以及枢纽作用,做好医院医务管理工作可使得医院的医疗质量得以明显提升。从其具体内容来看,医务管理围绕医院中的事物开展全方位的分层管理,不仅对科室的工作质量开展监督以及管理,还需对临床查房、会诊以及考核等开展质量检测,对于检测结果还需进行分析,及时找出医院在开展诊疗工作中存在的问题,并有针对性的进行改进,有利于医疗质量的全面提升。医务管理工作除渗透在医疗服务的过程中之外,在医疗事故的处理中也发挥重要的作用,在出现医疗事故以及医患纠纷之后,医务管理需及时进行应对,做好调查工作以及应对工作,并将处理结果报请领导进行审批,做好总结工作,降低同类事故再次出现的几率。并对病例的查房、会诊以及抢救等进行协调,降低医疗事故以及医患纠纷的出现几率^[1]。

二、医院医务管理质量提升途径

(一) 强化组织队伍建设

在医院医务管理质量提升的路径中,首先需强化组织队伍建设,优化医院中的人员配置,为开展医务管理工作做好人员上的支持。在具体的实施中,首先,需结合医院的实际情况,对当下的医院管理人员进行重新配置,结合医疗卫生服务体系的具体要求进行,了解患者对于医疗服务的具体需求,保证做好医务管理人员的分配工作,使得管理人员均可全面掌握工作中的重点内容以及要点内容,降低医疗服务压力^[2]。

其次,对于现有的医务管理体系也需不断进行完善,对于人员组织架构需进行优化,引入多元化的管理模式进行。更要在构建管理体系过程中引入绩效评价体系以及综合评价体系,全面展开对于医务人员的工作能力以及态度均纳入到评价范围内,构建横向管理机制,并在管理体系构建之后随着社会形势的变化不断对其进行创新,使得管理体系更为符合社会发展要求。

最后,医务管理人员的专业水平以及职业素养对于医务管理工作质量也可产生至关重要的影响。在强化组织队伍建设

的过程中,还需提升对于人员的重视程度,做好人员的培训工作,来全面提升其工作质量。首先,医院需对医务管理的工作内容以及职责进行全面分析,把握医务管理工作与医疗工作之间的关联性,对于医务管理工作内容需进行重新梳理,明确管理目标。在管理内容以及工作目标均明确之后,需利用培训的方式来提升管理人员的专业水平。可引入行业专家来进行培训,提升培训的专业性。在培训内容中,除需加入具体工作内容之外,还需加入有关于服务意识的培训,使得医务管理人员的职业素养得以提升。另一方面,由于医务管理工作较为复杂,设计到的内容较多,在开展培训的过程中,还需加入全面管理的内容,提升医务管理的覆盖面,更提升其工作质量^[3]。

(二) 构建健全的管理机制

医院的医务管理工作涉及到的内容较多,涉及到的人员也较多,为保障医务管理工作的顺利进行,还需构建健全的管理机制,细化工作内容,提升医务管理质量。在构建管理机制的过程中,除需结合医院的实际情况进行之外,还需考虑医院中的工作人员的意见以及建议,做好意见的收集工作,保证医务管理更符合医院发展。在构建管理机制中,还需落实责任机制,将工作内容细化到个人,保证在出现问题之后可快速找到责任人^[4]。

(三) 加大监管力度

监管工作在医务管理质量提升中占据重要地位,加大监管力度可使得医院中的员工做好自身言行的约束工作,有效提升医务管理质量。在开展监管的过程中,需结合医院的实际情况明确监督目标,合理制定监管计划,做好组织管理工作。在开展科级监管的过程中,需结合任务的差异性来对其进行划分,利用每周监督以及每月监督的方式进行,每月监督可由科室自行完成,并将检查结果整理成报告。每周监督一般有质量控制人员进行,并在检查之后进行记录,来实现对于岗位责任人以及质量控制目标的监管。对于科室内部实际工作状况,也需开展每周考评工作,并对考评结果进行真实记录。在开展院级监管的过程中,可利用每月监管以及季度监管的方式进行。在月度监管中,由质量管理委员会进行,将院内感染、病案质量、医患沟通、医保管理、临床用血、合理用药等均纳入到监管的范围内。在检查完成之后,需开展考评工作,对于医疗缺陷需进行严格的控制工作。在季度监管中,

(下转第 158 页)

评估对在不同治疗方式下患者社会功能、精神健康以及身体健康的变化情况，评分与其生活质量呈正比例关系^[3]。

1.4 统计学分析

采用 SPSS18.0 软件进行统计处理，以 ($\bar{x} \pm s$) 表示 SAS、SDS 评分、社会功能、精神健康以及身体健康评分等计量资料，行 t 检验，(P < 0.05) 时即为呈现出统计学意义。

2 结果

2.1 比较心理状态

研究组患者 SAS、SDS 评分更低 (P < 0.05)。详见表 1。

表 1 SAS、SDS 评分 [$n(\bar{x} \pm s)$]

组别	例数	SAS (分)		SDS (分)	
		治疗前	治疗后	治疗前	治疗后
参照组	40	52.7±2.9	45.4±3.6	53.3±2.9	45.6±2.5
研究组	40	52.8±2.6	32.7±3.8	53.2±2.4	31.2±2.8
t	/	0.162	15.103	0.168	24.263
P	/	0.871	0.000	0.867	0.000

2.2 比较两组生活质量

研究组各项生活质量评分更高 (P < 0.05)。详见表 2。

表 2 生活质量 [$n(\bar{x} \pm s)$]

组别	社会功能 (分)	精神健康 (分)	身体健康 (分)
研究组	83.1±4.1	84.6±4.6	82.2±3.4
参照组	75.2±4.8	76.8±4.4	75.1±3.8
t	7.915	7.750	8.806
P	0.000	0.000	0.000

3 讨论

本次研究采用的是支持性心理联合治疗，与常规药物治疗相比临床效果更加显著，在提高治疗总有效率的同时还疏

导了老年高血压患者的消极情绪，增加与患者之间的沟通，了解患者心理状态，制定科学合理的心理治疗方案，有助于拉近医患之间的关系，缓和护患矛盾，取得患者的信任，积极配合治疗^[4]。通过一系列支持性心理治疗方式有助于增强老年高血压患者治愈的信心，提高对疾病的认知，获得家庭和社会支持，保持稳定的情绪，更加积极的面对病情，对有效控制收缩压和舒张压具有明显作用，从而改善老年高血压患者生活质量。本次研究得出以下数据：研究组治疗后 SAS、SDS 评分分别为 (32.7±3.8) 分、(31.2±2.8) 分，参照组分别为 (45.4±3.6) 分、(45.6±2.5) 分；研究组社会功能、精神健康以及身体健康评分分别为 (83.1±4.1) 分、(84.6±4.6) 分、(82.2±3.4) 分，参照组分别为 (75.2±4.8) 分、(76.8±4.4) 分、(75.1±3.8) 分。

综上所述，支持性心理治疗的应用价值更高，值得临床推广和借鉴。

[参考文献]

- [1] 李雪晶. 心理护理对高血压患者健康行为及生活质量的影响 [J]. 继续医学教育, 2020, 34(2):3-4.
- [2] 崔付新, 高昌荣, 刘晓玉. 支持性心理治疗在慢性精神分裂症康复治疗中的效果及对生活质量的影响 [J]. 世界复合医学, 2021, 7(6):3-4.
- [3] 郭小敏, 武娟, 闫玉红. 情绪释放疗法对社区老年高血压患者焦虑、抑郁与生活质量的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(15):3-4.
- [4] 于利娜. 心理护理对老年高血压伴抑郁症患者的影响 [J]. 中国医药指南, 2021, 19(20):2-3.

(上接第 156 页)

需做好质量考核工作，结合在开展医务管理中出现的问题提出改进意见，并评价监管状况。对于病历也需进行严格检查，做好科室日常检查以及医务处检查，拓宽检查的覆盖面^[5]。

三、结语

医院做好医务管理工作可有效提升医疗质量，降低医患纠纷以及医疗事故的发生几率，有着极为积极的作用。而在医院医务管理质量提升的过程中，需强化组织队伍建设，结合医院的实际情况构建健全的管理机制，并加大对于医院各个环节的监管力度，全面提升医务管理工作的有效性，树立医院良好形象口碑，实现医院的长远可持续发展。

[参考文献]

- [1] 匡超, 宋晓玲, 陈泽炜. 医院医务规范化管理质量提升途径建议分析 [J]. 中国标准化, 2022(14):198-200.
- [2] 余娟. 医院医务管理质量提升途径建议分析 [J]. 现代企业文化, 2021(8):66-67.
- [3] 李桂玲. 大型综合医院医疗质量与安全的医务管理要点研究 [J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(13):19-22.
- [4] 黄澎, 陈炜, 于森. 关于医务科在医院医疗质量管理中的作用探讨 [J]. 中国卫生产业, 2021, 18(27):67-70.
- [5] 江康伟, 潘妙君, 吴心悦, 等. 医院医务科管理工作中的难点与对策 [J]. 中国城乡企业卫生, 2021, 36(2):218-220.

(上接第 159 页)

[参考文献]

- [1] 王广洋. 钱乙学术思想及其对后世影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(43):223.
- [2] 刘敏, 闫军堂, 刘晓倩, 王庆国. “儿科宗师”钱乙学术思想评述 [J]. 黑龙江中医药, 2014, 43(06):2-4.
- [3] 卢红蓉, 于志静. 钱乙学术思想及对后世的影响 [J]. 中国中医基础医学杂志, 2014, 20(07):880-881+933.
- [4] 任光明. 钱乙五脏辨证学说与“司内揣外”思维 [J]. 中医儿科学杂志, 2020, 16(03):1-4.
- [5] 王畅, 董晓薇, 徐建云. 钱乙完善《内经》五脏理论

体系之探析 [J]. 江苏中医药, 2016, 48(06):13-15.

- [6] 李相珍, 黄岩杰, 彭超群, 丁雪颖. 儿科五脏辨证学说源流和特点 [J]. 中医杂志, 2020, 61(20):1771-1774.
- [7] 黄岩杰, 秦蕾. 钱乙调理脾胃的辨证论治理论体系 [J]. 中华中医药杂志, 2013, 28(12):3487-3489.
- [8] 张婷, 孙贵香, 肖丹, 厉佳俊. 从钱乙“脾主困”思想论析调治脾胃对儿童亚健康的防治意义 [J]. 江西中医药大学学报, 2019, 31(04):12-13+17.
- [9] 周正, 张明. 《小儿药证直诀》顾护脾胃学术思想探析 [J]. 中医药临床杂志, 2014, 26(07):742-743.