·医师论坛·

医疗质量管理考核在医院持续质量改进中的应用效果分析

黄金巧

宁南县人民医院　四川宁南　615400

〔摘　要〕**目的**　探究医疗质量管理考核在医院持续质量改进中的应用效果。**方法**　收录 2022.7—2023.6 期间我院 70 名医务人员，于 2023.1 开展在医院持续质量改进工作中实施医疗质量管理考核，评价实施前（2022.7—2022.12）、实施后（2023.1—2023.6）70 名医务人员工作满意度及不良事件、医患纠纷发生率差异。**结果**　评价医疗质量管理考核实施前后医务人员工作满意度，实施后评价值 98.57% 高于实施前评价值 90.00%，P ＜ 0.05。医疗质量管理考核实施后不良事件、医患纠纷发生率 7.14%、5.71% 均低于实施前（18.57%、17.14%），P ＜ 0.05。**结论**　在医院持续质量改进工作中实施医疗质量管理考核，对于提升医务人员工作满意度、降低院内不良事件、医患纠纷发生率的价值显著。

〔**关键词**〕医院持续质量改进；医疗质量管理考核；工作满意度；不良事件；医患纠纷

〔**中图分类号**〕R197　　〔**文献标识码**〕A　　〔**文章编号**〕2095-7165（2023）12-168-02

医疗质量管理是医院管理的重要组成部分，旨在提供优质、安全、高效的医疗服务。随着医疗技术的不断发展和人民群众对医疗服务质量要求的提高，医院需要积极采取措施来持续改进医疗质量。相关研究表明，医疗质量管理考核作为一种常见的管理手段，可以帮助医院全面了解医疗质量的现状，发现问题并及时进行改进[1]。基于此，本文特收录 70 名医务人员为样本，回顾性分析在医院持续质量改进工作中实施医疗质量管理考核，对于提升医务人员工作满意度、降低院内不良事件、医患纠纷发生率的价值。

1　资料与方法

1.1 一般资料

研究开展时间区间为 2022.7—2023.6，均为我院医务人员，统计样本量 70 例，在医院持续质量改进工作中实施医疗质量管理考核，评价实施前后 70 名医务人员工作满意度及不良事件、医患纠纷发生率差异。70 名医务人员中男女占比分别为 32.86%（23/70）、67.14%（47/70）；年龄阈值 22-50 岁，求取平均值（36.52±9.13）岁。

1.2 方法

1.2.1 医院内部质量指标的制定和调整

医院需要制定一套科学合理的质量指标体系，包括医疗技术水平、设备设施管理、医疗服务流程、医患沟通等多个方面，以确保医疗质量得到全面评估。

1.2.2 医疗工作流程的规范和标准化

医院需要规范和标准化医疗工作流程，制定明确的操作规范和工作流程，确保医务人员在诊疗过程中能够按照标准化操作，减少医疗差错和风险。

1.2.3 医护人员的培训和能力提升

医院需加强医务人员的培训与教育，提高他们的医疗技能和专业素养，通过继续教育和培训活动，增强医务人员的专业能力，以确保医疗质量的提升。

1.2.4 患者满意度的评估和反馈

医院需要定期对患者进行满意度评估，了解患者对医疗服务的满意程度，并及时采取改进措施，满足患者的需求和期望，提高患者的满意度。

1.3 观察指标

评价医疗质量管理考核实施前后医务人员工作满意度，评价标准分别为非常满意、基本满意和不满意。

统计医疗质量管理考核实施前后院内不良事件（包括病例数学不完整、其他）发生情况及医患纠纷发生率，并进行比较。

1.4 统计学方法

数据计算总体需借助 SPSS22. 0 软件，分为计量、计数资料两类，前者以（$\bar{\chi}\pm s$）描述，t 值检验；后者以频数及构成比描述，χ^2 检验。计算结果若 P ＜ 0.05，则证实差异存在统计学意义。

2　结果

2.1 比较医疗质量管理考核实施前后医务人员工作满意度

评价医疗质量管理考核实施前后医务人员工作满意度，实施后评价值 98.57% 高于实施前评价值 90.00%，P ＜ 0.05。详见表 1

表 1　实施前后医务人员工作满意度对比（n，%）

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度
实施前	70	40（57.14%）	23（32.86%）	7（10.00%）	63（90.00%）
实施后	70	50（71.43%）	19（27.14%）	1（1.43%）	69（98.57%）
χ^2	-	-	-	-	4.7727
P	-	-	-	-	0.0289

2.2 比较医疗质量管理考核实施前后院内不良事件发生情况及医患纠纷发生率

医疗质量管理考核实施后不良事件、医患纠纷发生率 7.14%、5.71% 均低于实施前（18.57%、17.14%），P ＜ 0.05。详见表 2

3　讨论

医疗质量管理考核在医院持续质量改进中起到了重要的作用，首先，它有助于提升医疗服务的质量，通过设定和监测医院内部质量指标，可以及时发现问题并采取改进措施，确保医疗过程的安全性和有效性[2]。其次，医疗质量管理考

学术期刊

核也能减少医疗事故和不良事件的发生，通过规范和标准化医疗工作流程，减少人为因素的干扰，可以降低患者风险和医疗差错的可能性。此外，医护人员的培训和能力提升也是医疗质量管理考核的重要内容之一，通过考核的结果可以发现医护人员的不足之处，并采取相应的培训和培养措施，提高他们的专业水平和服务态度。最后，医疗质量管理考核有助于增强患者对医院的信任和满意度，通过患者满意度的评估和反馈，医院可以了解患者对医疗服务的感受和需求，并及时改进不足之处，提供更好的医疗体验[3]。

本次研究各项数据比较结果显示，评价医疗质量管理考核实施前后医务人员工作满意度，实施后评价值 98.57% 高于实施前评价值 90.00%，P ＜ 0.05。医疗质量管理考核实施后不良事件、医患纠纷发生率 7.14%、5.71% 均低于实施前（18.57%、17.14%），P ＜ 0.05。

在医院持续质量改进工作中实施医疗质量管理考核亦存在一定的难度和挑战，因此，临床应从如下几点进一步优化管理措施。（1）数据采集与分析的难度：医疗质量管理考核需要大量的数据支持，包括诊疗记录、手术报告、患者满意度调查等信息，然而，由于医院内部信息系统的繁杂和不同科室之间的数据整合困难，数据采集和分析变得复杂且耗时，因此，医院需要建立高效的信息系统，确保数据的准确性和及时性。（2）客观性和公正性的保障：医疗质量管理考核的结果直接影响医护人员的职业发展和薪酬待遇，因此必须保证其客观性和公正性，选择科学有效的质量指标，并确保考核过程的透明度和公平性，避免出现人为评判和主观偏见的情况，此外，还需要建立监督机制，对考核过程进行监督和审查，以保证考核结果的准确性和可信度。（3）医护人员对考核的接受程度：医疗质量管理考核往往会给医护人员带来一定的压力和焦虑，尤其是对于那些工作压力较大的临床科室，因此，医院需要进行充分的沟通和培训，向医护人员解释考核的目的和意义，引导他们正确理解和积极参与考核过程，同时，也要及时给予正面反馈和激励措施，增强医护人员的工作动力和参与度。

综上所述，在医院持续质量改进工作中实施医疗质量管理考核，对于提升医务人员工作满意度、降低院内不良事件、医患纠纷发生率的价值显著。

［参考文献］

[1] 胡南希，郁扬，吴小华 . 医疗质量管理考核在医院持续质量改进中的作用分析 [J]. 中国卫生标准管理，2023，14(02):60-64.

[2] 莫非，李伟，程玉梅，左石等 . 三级公立医院绩效考核推动医疗质量管理体系实践与思考 [J]. 中国医院，2022，26(12):90-93.

[3] 顾怀敏，夏文明，谢秦等 . 军队大型三甲综合性医院医疗质量考评体系的构建与应用体会 [J]. 医学研究生学报，2022，35(11):1196-1198.

表 2　实施前后不良事件、医患纠纷发生情况对比（n，%）

组别	例数	不良事件			医患纠纷
		病例数不完整	其他	合计	
实施前	70	6（8.57%）	7（10.00%）	13（18.57%）	12（17.14%）
实施后	70	3（4.29%）	2（2.86%）	5（7.14%）	4（5.71%）
χ^2	-	-	-	4.0801	4.5161
P	-	-	-	0.0434	0.0336

（上接第 166 页）

患认知和整体感受；随机对比试验结果显示，干预后社区组的 SBP 及 DBP 血压水平、健康知识知晓率与服药率水平均明显优于常规组，P ＜ 0.05。

综上所述，针对高血压患者予以系统性社区综合管理，能够很好地帮助其控制血压，提高健康知识知晓度以及治疗依从性，对高血压病患的居家治疗有确切帮助。

［参考文献］

[1] 蒋品，李结华，唐海沁，等 . 某功能社区职业人群高血压规范化管理效果评价 [J]. 中国临床医生杂志，2021，47(12):1419-1422.

[2] 陈玲，涂燕玉，陆柳营，等 . 微信管理模式对社区老年高血压病患者自我管理行为的影响 [J]. 广西医学，2020，41(11):1465-1467.

[3] 魏建梁，彭伟，杨传华 . 社区高血压健康管理与中医药综合干预模式探讨 [J]. 中西医结合心脑血管病杂志，2021，17(20):3133-3136.

[4] 余淑华，刘敏 . 高血压患者社区规范化管理的价值 [J]. 重庆医学，2021，48(17):2941-2944.

[5] 李敏，张丹，陈学军，等 . 县级医院主导的高血压老人医院 - 社区 - 家庭健康管理模式的构建及效果评价 [J]. 实用医院临床杂志，2022，16(6):194-197.

（上接第 167 页）

思维转变为主动思维，使学生的主观能动性提升。使学生的沟通能力提升，促进学生推理，对学生的语言表法能力和沟通能力提升，并使其团队协作精神得到相应培养。设置讨论问题，让学生积极主动查询资料，并培养学生的独立解决问题和自主探索意识的能力。

［参考文献］

[1] 唐群，吴华，雷久士等 . 临床病理讨论在病理学教学中的应用和效果 [J]. 中国病案，2021，17(1):84-86.

[2] 段泽君，齐雪岭 . 临床病理讨论在神经系统疾病病理学教学中的作用 [J]. 中国卫生产业，2020，13(27):113-115.

[3] 吴爱萍 . 基于 E-learning 自主学习平台的临床病理讨论教学模式在病理学教学中的应用 [J]. 中国高等医学教育，2021(11):95-96.

[4] 李晓敏，王健君，黄小梅等 . 临床病理讨论在病理学教学中的应用及意义 [J]. 继续医学教育，2021(12):51-53.

学术期刊网