新常态下社区卫生服务中心医疗质量管理面临问题与对策思考

方亮

湖北省宜昌市伍家岗区城东社区卫生服务中心　湖北宜昌　443000

摘要：目的：就新常态下国社区卫生服务中心医疗质量管理面临问题与对策予以探究。方法：本次研究时段为 2019 年 2 月至 2020 年 8 月，研究目标为我市各社区卫生服务中心，了解各社区卫生服务中心医疗质量管理体系等相关内容，就其存在的问题予以分析并提出相应整改对策。结果：经过分析发现，信息化水平滞后、监管力度与手段不足以及难度大是社区卫生服务中心医疗质量管理主要存在的问题。结论：针对新常态下社区卫生服务中心医疗质量管理面临的问题，我们需积极构建医疗质量信息化监管平台，加大事发前、事发中以及事发后的监管力度，并建立院科两级医疗质量管理队伍，展开医务人员不良执业行为记分管理，定期排查医疗质量安全隐患，突出监管工作重点。

关键词：新常态；医疗质量管理；问题；对策

医疗质量不仅涵盖社区卫生服务中心诊疗质量的内容，还强调患者满意度、医疗工作效率、医疗技术经济效果以及医疗的连续性与系统性，是一个医院赖以生存的根本以及患者就医选择的主要标准[1]。伴随医疗卫生事业的改革，医疗市场竞争日趋激烈，医疗质量管理问题暴露无遗，为保障医疗卫生事业的可持续发展，认清当下社区卫生服务中心医疗质量管理面临的问题与不足，并采取相应有效干预措施势在必行。本文从新常态下出发，深入剖析当前社区卫生服务中心医疗质量管理存在的问题，并提出相应对策，以增强社区卫生服务中心医疗质量管理水平。

1 一般资料与方法

本次研究时段为 2019 年 2 月至 2020 年 8 月，研究目标为我市各社区卫生服务中心，了解各社区卫生服务中心医疗质量管理体系等相关内容，就其存在的问题予以分析并提出相应整改对策。

2 结果

经过分析发现，信息化水平滞后、监管力度与手段不足以及难度大是社区卫生服务中心医疗质量管理主要存在的问题。针对新常态下社区卫生服务中心医疗质量管理面临的问题，我们需积极构建医疗质量信息化监管平台，加大事发前、事发中以及事发后的监管力度，并建立院科两级医疗质量管理队伍，展开医务人员不良执业行为记分管理，定期排查医疗质量安全隐患，突出监管工作重点。

3 讨论

分析本次研究资料可发现，社区卫生服务中心医疗质量管理面临的问题主要为（1）医疗管理信息化水平欠佳、三级质控体系薄弱是社区卫生服务中心医疗质量管理面临的主要问题，故其管理效能不佳。大多数社区卫生服务中心仍将事后监管、终末质量控制作为医疗质量管理主要举措，缺乏实时医疗质量控制信息化监管机制，未能合理使用品管圈活动、全面质量管理、临床路径管理等应用效果理想的现代质量管理理念、方法实施医疗质量监管，不与时俱进注定会被淘汰[2]。（2）目前缺乏对社区卫生服务中心质量控制相关指标的明确评价标准，目前都是参考二级以上医院评价标准，难以适应现代社区卫生服务中心管理发展需求；各社区卫生服务中心则根据自身医院等级评审制定相关质量监管指标，在具体分类与标准上缺乏统一性，故结果会存在偏差，影响管理效果[3]。（3）《医疗质量管理办法》对各层面医疗质量管理首要责任人予以了明确，社区卫生服务中心多根据要求组建了医疗质量管理委员会以及相应管理工作小组，但多数社区卫生服务中心仍难以完全落实三级质控，对院级层面质量控制而言，其多由于专业管理人员匮乏等因素难以实现对全院医疗质量安全监测、预警分析等相关职责，多存在管理不到位、不完善、效果不好等情况；部分社区卫生服务中心院科两级质量控制体系未能实现协同效果，体系流于表面，致使部分医务工作者对医疗管理制度不熟悉或执行不到位，意识淡薄，从而导致医疗质量安全问题得不到保障。

针对以上问题，本文提出了以下几点整改对策：（1）伴随医疗信息化水平以及互联网的深入推进，为信息化管理创造了条件，基于管理工作繁重、监管力量与手段薄弱等现状，各级行政部门、医疗机构可合理利用信息化技术实现医疗质量动态评估与反馈，提升事前、事中以及事后监管力度，增强质量监管效能。（2）医疗质量管理的良好效果需依靠各科室医务工作者对相关管理规章制度的严格执行，需建立院科两级医疗质量管理队伍，并展开医务人员不良执业行为记分管理，设置健全奖惩机制[4]。（3）社区卫生服务中心需加强护理部、医务科、院感办、药学部等职能部门医疗质量安全隐患排查，形成安全信息监测，及时发现并处置医疗不良事件，进一步预防不良事件的发生几率，突出相关人员的岗前培训，并不断加强并提升医务工作者的综合素质，注重医疗风险较高的科室、部门，如手术室、门急诊、消毒供应中心、血液透析室等规范管理以及风险防范力度[5]。

有效的医疗质量管理是医疗服务行为规范、医疗安全得以保障的基础。新常态下分析社区卫生服务中心医疗质量管理，其主要存在信息化水平滞后、监管力度与手段不足以及难度大等问题，使得现下社区卫生服务中心医疗质量安全形势不容乐观，为进一步提升医疗质量以及安全，需针对现下存在的问题积极采取相应措施以强化医疗质量管理能力。

参考文献

[1]陈武朝,张国,林英忠,等.新常态下医院医疗质量管理面临问题与对策思考[J].中国医院管理,2019,39(1):37-39.

[2]张宗久.进一步改善医疗服务 增强人民医改获得感——《进一步改善医疗服务行动计划》全面解读[J].中华医院管理杂志,2016,32(6):401-403.

[3]赵玉玲,苏世彪,严明波.建立医疗核心制度常态化督导长效机制的实践探索[J].当代医学,2021,27(6):120-122.

[4]方鹏骞,白雪,陈婷,等.新常态下医改关键问题思考[J].中华医院管理杂志,2016,32(5):321-324.

[5]杨丽丽,高翔.医疗卫生行业的负面媒介形象成因及解决对策[J].中国医学伦理学,2019,32(8):1056-1058.