

公共管理视角下的医院公共医疗服务质量管理

陈震飞

(Pace University (佩斯大学) 美国 纽约 10038)

【摘要】本文首先分析了医院公共医疗服务质量管理内涵,围绕公共医疗服务质量管理中的公共性、可持续性与公平原则,及时发现医院公共医疗服务质量管理中所出现的问题,最后总结了公共管理视角下的医院公共医疗服务质量管理策略,主要包括明确定位医院公共医疗服务的公益性质、建立健全医院公共医疗服务运行机制、构建医院公共医疗服务质量管理机制等。旨在突出医院公共医疗服务的公益性质,提升服务管理质量,发挥医院公共医疗服务自身价值,保证广大人民群众身体健康。

【关键词】公共管理;医院公共医疗;服务质量

Quality management of hospital public medical service from the perspective of public management

Zhenfei Chen

(Pace University, New York 10038, USA)

[Abstract] This paper firstly analyzes the connotation of hospital public medical service quality management, focuses on the principles of publicity, sustainability and fairness in public medical service quality management, and finds problems in hospital public medical service quality management in time. Finally, it summarizes the The quality management strategy of hospital public medical service from the perspective of public management mainly includes clearly positioning the public welfare nature of hospital public medical service, establishing and improving the operation mechanism of hospital public medical service, and constructing hospital public medical service quality management mechanism. The purpose is to highlight the public welfare nature of public medical services in hospitals, improve the quality of service management, give full play to the value of public medical services in hospitals, and ensure the health of the general public.

[Key words] public management; hospital public medical care; service quality

前言

公共医疗服务是基于政府应道并向社会公众服务的一种社会性公众医疗资源,是保障广大人民群众身体健康和生命安全的保护线。当前我国公共医疗服务体系建设正在不断加强,而医院作为公共医疗服务中的主要供给者,医院的整体公共医疗服务质量直接决定了医院本身的市场占有率与社会影响力。无论从保障人民身体健康角度,还是从加快医院发展角度,都需要基于公共管理视角下,开展对医院公共医疗服务质量管理的研究,从而提升公共医疗服务质量,实现医院公共医疗服务管理现代化,全面改善人民生活质量。

1 医院公共医疗服务质量管理内涵

我国对公共医疗卫生的定义为:“公共卫生是以保障和促进公众健康为宗旨的公共事业,通过国家与社会共同努力,防控疾病与伤残,改善与健康相关的自然和社会环境,提供医疗卫生服务,培养公众健康素养,实现全社会的健康促进,创建人人享有健康的社会。”根据以上定义可以看出,医院公共医疗服务质量管理的内涵在于,以公立医院作为提供公共医疗服务的主体,加强公共医疗服务供给与运行管理,以

此提升公共医疗服务质量,充分体现医院在公共医疗服务当中的突出价值,切实保障人们身体健康^[1]。

2 公共管理视角下医院公共医疗服务质量管理的原则

2.1 公共性原则

公共医疗服务作为公共产品的一部分,其本身具备公共物品的服务性质,所以在实际管理当中,应切实遵循公共医疗服务的公共性属性与原则,突出非竞争性与非排他性。公共医疗服务是面向社会健康所开展的医疗保障行动,其服务质量管理中心应从提升公共医疗服务质量,强化公共医疗服务公共性等方面出现,切实保障与维护公共医疗服务的非营利性,也就是说将公共健康作为重点,不以营利与市场化运转强化管理效能,清晰界定公共医疗服务质量管理的价值定位,从而保障公共医疗服务质量的不断提升。

2.2 可持续性原则

公共医疗服务与普通医疗服务的差别,主要体现在公共医疗服务为一种社会效益回报周期相对较长的服务,主要通过政策发展和保障措施来预防疾病,所以医院公共医疗服务过程呈现长期性与可持续性的特征,在其服务质量管理当中,也应可持续发展作为管

理重点^[2]。以政府引导干预提升各类资源的配置效率,从而保证各种公共医疗服务措施与管理手段的可持续使用,能够适应社会医疗卫生环境波动情况。

2.3 公平原则

医院公共医疗服务的财务支出主要来自政府专项拨款,具有直接服务社会大众的责任,并在服务当中体现出公正原则,这不仅与公共医疗服务的本质性质有关,同时也与切实解决看病难、看不起病等社会医疗问题有关。首先,医院公共医疗服务管理应保证公众接受公共医疗服务的机会均等,以加强医疗资源优化配置,解决医疗分配不公的问题。其次,保证服务待遇相同,公共医疗服务应遵循社会主义医德,平等对待每个病患,确保每个患者在医疗当中都享有相同的诊治机会。最后,确保医患双方权利义务的保护与履行,一方面,医疗人员要遵守职业道德与操作规范,提升医疗服务质量,一方面,患者也应尊重医疗人员的劳动成果,在发生医疗纠纷时候不得采取过激冲动行为。

3 公共管理视角下医院公共医疗服务质量管理现状分析

3.1 自身价值定位模糊

公共管理视角下的医院公共医疗服务管理应以保障社会群众身体健康为首要目的。根据以上关于公共医疗服务的定义可以知道,公共医疗服务本身具备公共性与公平性的典型特征,这些特征决定了在医院公共医疗服务管理当中,必须将医疗服务的公共性作为医疗服务保障的核心,并以此作为基本发展模式,持续推动我国公共医疗服务事业的可持续发展。就实际情况来看,在医疗制度改革与医保机制持续推动的情况下,我国公立医院的公共医疗服务性质已悄然发生变化,医院本身价值定位出现模糊界定不清等问题,主要表现在医院外部竞争压力增大,部分医院为提升自身核心竞争力,抢占医疗服务市场份额,导致自身的公益性公共性服务模式变质,转为出提升医院经济效益的市场化与商业化发展运行模式^[3]。这种自身价值定位扭曲现象的出现,导致医疗服务质量持续下降,公共医疗支出与医疗执行力严重不对等,医护人员自身劳动价值与实际收入不对等,严重影响公立医院的可持续发展。

3.2 服务质量有待提升

目前医院的整体公共医疗服务质量不足,主要体现在医患关系紧张与医德医风建设等两个方面。医患关系问题一直以来都是影响医院公共医疗服务质量的重要因素,造成医患问题出现的主要原因在于医生与患者之前的信息不对等,针对医疗事故与患者医疗纠纷,未能采用正确的处理方式,导致矛盾扩大升级,影响医疗服务质量。其次是医德医风建设问题,医疗

人员良好的医德医风建设,是保证公共医疗服务质量的重要条件,当前部分医院由于医疗报酬失衡等问题的出现,加上部分医疗人员本身思想道德觉悟不高,在实际的医疗服务中出现收取红包等医德失衡现象。针对医院公共医疗服务中的医德失衡问题,大部分医院采取事后控制的方法,但这种方式只能针对特定行为进行处理,无法做到预防控制与事前管理,从而导致医德医风问题频发,管理力度偏低,严重影响公共医疗服务中的人民身体健康。

3.3 服务机制不健全

面向社会公众的公共医疗服务与常规的医疗服务有着较大区别,主要体现在公益性差异方面,由于当前部分医院商业化倾向的出现,导致对公共医疗服务重视程度不高,其相关服务机制不健全,主要体现在这样几个方面:首先是公共医疗服务质量管理模式较为落后,当前所采用的质量管理模式比较传统,主要包括经验化、技术化与行政化管理,管理流程与医疗服务标准不统一^[4]。其次,医疗人员素质偏低,针对数量巨大的公共医疗服务业务数量,部分医疗人员没有按照规定的流程进行公众医疗服务,经常出现敷衍了事或者医疗服务态度较差等问题,严重影响社会公众的医疗体验。

4 公共管理视角下的医院公共医疗服务质量管理策略

4.1 明确定位医院公共医疗服务的公益性质

导致公立医院功能公益性弱化的主要原因包括政府与医院两个层面,政府层面集中在财政投入补偿不足、医疗资源配置不合理,缺少合理的公益性监管,而医院层面,存在内部绩效公益性偏移与运营管理体系不健全等问题。针对这些问题,需进一步以明确定位医院公共医疗服务的公益性质来突出医院的社会效益,解决医院逐渐突出的市场逐利性问题。首先在政府层面,应从建立稳定的医院投入机制来保障公共医疗服务专项资金供给,实现医院追求经济效益与社会效益的平衡,引导与激励医院自觉执行公益性目标。另外,实现对医疗资源的合理配置,医疗资源配置在很大程度上影响了公共医疗服务的公平性,进而阻碍医院公共医疗服务公益性质的发挥,当地政府应充分发挥自身的宏观调控功能,结合当地医疗现状与医疗资源供给情况,优先给予医院卫生技术不发达地区的资源支持,缩小公共医疗服务水平差距^[5]。最后,加强给予政府层面的公益性监管,实现管办分离改革,清晰界定政府监管责任,以此消除监管职能方面存在的利益屏障,将医院运营管理与监督管理独立分割,集中力量落实公共医疗服务的公益性责任。在医院层面,围绕公益性医疗服务目标,构建内部绩效管理机制,坚定公共医疗服务的公益性发展方面,不断清除

医院内部管理中的市场化与商业化发展动机,转变以经济效益为核心的绩效评价机制,结合医院运行管理特点扩大医院社会责任在绩效考核中的占比,将涉及公众效益与医疗公平的指标纳入到绩效考核评价体系当中。并在此基础上梳理与细化公益性指标,保证其能够有效落实到各个科室与医疗岗位当中。

4.2 建立健全医院公共医疗服务运行机制

长期僵化的医院行政管理运行机制,导致医院公共医疗服务质量不佳,公益性质难以体现。基于公共管理理论的观点,要想实现医疗服务运行管理机制的创新,就需要脱离僵化管理模式,采用符合时代特性与公共医疗服务现状的运行机制。围绕我国《关于建立现代医院管理制度的指导意见》相关要求,强化建立健全医院公共医疗服务运行管理机制,主要包括这几个方面:首先是开展人力资源管理制度改革与调整,以提升医院自主用人权利为主要目标,逐步扩大劳动合同聘用机制在人力资源管理中的占比,改善传统事业编制背景下医务人员进步动力不足,医院服务水平不高等实际问题,以人力资源制度改革促进医疗服务质量的持续提升。其次,建设现代化医院法人治理结构,界定医院运行当中的责权义务,将运行决策、医院服务质量监督与经营管理相互独立分割,明确岗位职责,激发医院内在驱动力,从而保证公共医疗服务相关行动履行到位,切实突出公共医疗服务的公益性。最后,强化信息化技术的运用,提升对公共医疗服务专项资金使用途径的监管,公共医疗服务专项资金由政府提供,加强对资金的监管,可以保证公共医疗服务资源的供需平衡,切实提升公共医疗服务的公平性。另外加大对医院开展公共医疗服务的信息化建设投入,以互联网+实现对公共医疗服务的精准对接,通过大数据技术收集并分析各个区域中有关公共医疗服务现状信息,并以此为基础设施精准的公共医疗服务活动,切实缩小区域间的公共医疗服务质量差距,提升服务管理水平。

4.3 构建医院公共医疗服务质量管理机制

首先,强化医德医风建设。目前导致医院医患关系紧张的主要原因在于医德医风建设强度较低,部分医生缺少职责道德素养,难以体现医院公共医疗服务的公益性质,其医疗服务管理质量自然难以提升。所以,为提升医院公共医疗服务质量,应将强化医德医风建设作为凸显医院公益性的主抓手,以组织开展反腐倡廉、医德医风培训教育的形式,树立正面典型示范与反面教材案例,达到提升培育教育深度与广度的目的,挖掘医务人员内深处的社会责任感,从而在公共医疗服务当中树立正确的职业价值观,严格遵循相关规章制度与流程。另外需要构建专门的监督组织机构与监督检查制度,采取奖罚制度强化医德医风监管,

引导医务人员规范公共医疗服务行为。除了以医德医风建设凸显医院公共医疗服务的公益性质,提升人民群众满意度之外,同时也需要构建公共医疗服务质量管理体系,加强质量管理来保证医院公益性功能的良好发挥,以先进的医疗技术、高端医疗设备、便捷的医疗流程来提升医疗质量,同时注重强调服务质量的提升。围绕公共管理理论中的“顾客导向”思维,以广大人民群众患者为中心实现对公共医疗服务流程与效率的优化创新,加强信息化技术在患者就诊与公众医疗服务方面的运用,结合当地公共医疗服务开展现状,及时建设电力病历档案,增加公共医疗服务的咨询与引导医务人员数量,帮助公众解决公共医疗当中的疑难问题,加强对医务人员服务意识与水平的培训,以人为本为群众提供更加人性化便捷的公共医疗服务,不断提升公众的就诊体验,真正落实公共医疗服务的公益性。最后,加强公共医疗服务质量管理评价机制建设,以科学合理的评价促进公共医疗服务公平性的提升。客观公正的服务质量评价能够帮助医院及时正视自身在公共医疗服务开展中所出现的问题,准确把握公众对公共医疗服务的预期,从而采取针对性的方法解决服务问题,促进这质量提升。公共医疗服务质量管理评价除了可采用医院自评方式之外,也可引入第三方评价机构,从而保证评价结果与反馈的全面客观性。

结语

总的来说,基于公共管理视角的医院公共医疗服务质量管理,应切实围绕公共管理相关理论与公共医疗服务的内涵特征,强调医院公共医疗服务公益性与公平性的有效发挥。以优化公共医疗资源配置,强化信息技术运用,建立健全医院公共医疗服务管理运行机制,保证公共医疗服务质量的有效提升。基于公共医疗服务的可持续性发展特点,在未来的公共医疗服务当中,医院应坚持公益性原则,加强与社会力量的合作,深入挖掘不同区域人群对公共医疗服务的需求,切实保障广大人民群众的身体健

参考文献:

- [1] 张翠娟. 公共管理视域下医院公共医疗服务质量管理研究 [J]. 中医药管理杂志, 2020,28(18):188-189
- [2] 唐世超. 沈阳市公立中医医院公共医疗服务问题研究 [D]. 沈阳师范大学, 2021
- [3] 罗馨, 忻静, 翁敏. 基本公共医疗服务均等化与优化布局 [J]. 地理空间信息, 2020,18(06):13-18+23+6
- [4] 魏有焕. 农村公共医疗服务均等化研究——以湘潭市为例 [J]. 农村经济与科技, 2019,30(21):242-244
- [5] 王宏. 我国公立医院公益性提升路径研究 [D]. 天津财经大学, 2020