

# 加强医务科管理，提高医疗服务质量

Strengthen the management of the medical department to improve the quality of medical services

闫会娜

Yan Huina

(鄂尔多斯市中心医院 内蒙古鄂尔多斯 017000)

(Ordos Central Hospital, Erdos, Inner Mongolia 017000)

摘要：医务科是医院管理中的重要部门，具有处理医院临床工作、协调内部机构的积极作用。医院的稳定运行与医务科的高质量管理有着密切的关联，特别是现阶段医患纠纷较多，医患关系较为紧张，如果不能及时处理医疗问题，不仅会对医院的发展产生不良影响，同时也会降低医疗服务质量，影响患者治疗过程。因此需关注医务科管理中存在的各类难题，并结合医院管理现状提出建设性意见，以提升医务科管理水平。本文主要对医务科的职能、医务科管理的意义、医务科管理难点与对策进行了阐述，旨在提升对医务科管理的重视，强化质量管理与监督，促进医务科人员专业素养进一步提升，推动医务科发挥积极的管理作用，为临床患者提供更安全的治疗保障。基于此，本文针对加强医务科管理，提高医疗服务质量进行综述。

Abstract: The medical department which plays an positive role in handling hospital clinical work and coordinating internal organizations is an important department in hospital management. The stable operation of the hospital is closely related to the high-quality management of the medical department, especially at this stage. There are many disputes between doctors and patients together with the tensing doctor-patient relationship. It will not only have had influence on the development of hospital but also reduce the quality of medical service affecting the treatment process of patients. Therefore, we should pay more attention to the various problems in the management of the medical activity. It is necessary for us to put forward constructive suggestions that improve the management level of the medical management department. This article mainly expounds the function of medical department, the significance of medical department management, the difficulties and countermeasures of medical department management, in order to enhance the importance of medical department management, strengthen quality management and supervision, to promote the professional quality of medical staff to further improve, to promote the medical department to play an active role in the management of clinical patients to provide more safe treatment. Based on this, this article aims to intensify the management of medical department and improve the quality of medical service.

关键词：医务科；医院管理；医疗服务质量；难点；对策

key words: Medical Department; Hospital Management; medical service quality; difficulties; countermeasures

## 前言

医务科是医院运营中的重要职能部门，相较于基础部门为患者提供的医疗服务<sup>[1]</sup>，医务科主要的工作是协调各科室和整个临床工作、保障医疗质量与安全、处理医疗纠纷、监督政策方针的落实情况等，是医院内外管理工作的重要枢纽。随着社会的不断发展，为了提升患者就医体验，医疗体制也在寻求新的变革方向，促使医疗服务范围更加广泛，进而使医疗管理难度进一步提升。医务科管理是医疗服务质量的关键环节，医务科管理水平的提升与医疗质量的提高有着紧密联系，同时也是医疗安全管理的重要基础，对于医院

整体管理质量的提升具有积极的推动作用。促进提高患者治疗满意度，监督医疗行为的有效落实，加强医疗应急措施的制定，都是医务科管理质量提升的基础条件。只有提高医务科的工作质量，才能有效解决医院管理过程中医疗质量与医疗安全的问题，为医院的发展提供源源不断的动力<sup>[2]</sup>。

对此，本次主要综述加强医务科管理，提高医疗服务质量相关进展。

## 1 加强医务科管理的重要意义

随着生活水平的不断提高,医疗服务质量的发展也逐渐收获了更多关注,成为医院管理的热点问题。提升医疗服务质量能够树立良好的医院形象,推动医院的健康发展。医务科在医院管理过程中,不仅要处理医院各项医疗业务,同时还需监督医疗服务的落实,结合医院实际情况开展各项管理工作,同时协调医院内部机构的稳定运行。在医疗水平不断提升的过程中,医院的管理规划也出现了较大变动,医务科作为医院管理中的枢纽,需不断提升管理水准,发挥协同管理作用,助力于医疗服务质量的提升。目前医务科管理还存在部分问题亟待解决,对医疗服务质量产生了一定的阻碍。因此需建立完善的医务科管理规范,调动医务科管理的协调作用,在保证医院稳定运行的前提下,促进医疗服务质量的持续提升,为患者提供更加满意的就医体验。

## 2 医务科职能

### 2.1 执行医疗法律法规

医务科是医疗法律、法规和规章的重要执行者。为了构建完善的医疗制度体系,推动医院工作的有序进行,同时保障医务人员与患者的基本权益,国家制定了一系列的法律、法规和规章。与医院管理有关的主要包括《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》、《中华人民共和国医师法》、《传染病防治法》、《药品管理法》、《医疗机构管理条例》、《医疗纠纷预防和处理条例》、《突发公共卫生事件应急条例》、《医疗机构病历管理规定》、《医疗质量管理办法》等。医务科在管理过程中需不断落实相关法律、法规和规章,并结合医院实际情况贯彻政策,保证医院各部门能够全面执行相关要求,以保障医疗安全,减少医疗纠纷的发生几率。

### 2.2 制定医疗计划

医务科是统筹医院业务的职能部门,需全面协调院内外的各项工作,组织科室的医疗业务开展,监督方针政策的落实,起着联系内外工作的枢纽作用。同时,医务科还具备全面统筹的职责。在院领导的引导下,医务科需制定全方位的医疗计划,包括周计划、月计划与年计划的编制<sup>[3]</sup>。拟定医院特色的专科发展规划,才能使计划更加符合医院的发展方向。在制定医疗计划的过程中,还需结合各科室的发展特征,制定各阶段的针对性计划。对院内所开展的各种新技术、新方法以及新的仪器、设备使用需要进行全面审查<sup>[4]</sup>。

所制定的各项医疗计划均需要报告给院领导处审批,在获得审批后可以在医院管理过程中施行。

### 2.3 控制医疗质量

医务科管理是医疗质量控制的关键环节,高质量的医务科管理能够实现对医疗质量的全面控制,保证医院整体管理环节的稳定运行。医疗质量具有多项内容,涉及范围比较广泛,各个科室具有不同的业务管理范畴,医务科需结合医疗质量控制的流程,实施分层质量管理,全面统筹各个科室的业务质量,监督科室的业务落实情况,定期开展科室质量管理考核,检查科室质量管理情况,并对检查中存在的问题进行整理,分析质量管理的不足之处,及时上报领导寻求改进措施。同时,医务科在医疗质量控制中有着积极的把控作用,只有加强医务科管理,才能确保医疗质量控制流程的有序开展,推动科室医疗质量控制达到标准,实现对医疗质量的有效控制。

### 2.4 处理医疗纠纷

在临床治疗的过程中,医患之间的沟通不畅或医疗服务没有满足患者需求时往往容易引发医疗纠纷,从而影响和谐医患关系的构建。医务科是接收医疗投诉、处理医疗纠纷的主要部门,需结合临床纠纷处理经验制定不良事件应急处理预案,完善医疗纠纷解决制度,定期开展查房工作,并加强与患者之间的交流,举办患者座谈会,鼓励患者提出对医疗服务质量的不满之处,以促进管理工作的积极改善;对危重患者的急救工作进行协调,协助患者进行顺利转院,做好院内外的会诊工作;针对已经发生的医疗纠纷需第一时间开展调查,并组织医护人员共同参与讨论,将讨论结果进行分析汇总,及时报告给院领导,从已经发生的事件中汲取经验,促进临床工作方法的不断优化,以降低医疗纠纷风险,树立医院良好的形象。

## 3 医务科管理难点

### 3.1 工作人员综合素质不足

在当前大多数医院中的医务科工作管理的过程中,工作人员综合素质不足已经成为管理中的主要问题。医院对于医务科人才引进重视程度不够;医务科工作人员忙于日常繁杂的工作,对医疗质量的认知还不够,更忽视了用发展的角度看待医疗质量问题;医务科部分医务人员是从临床一线人员中抽调的,虽然具有较高的实践技术水平,但并不了解医疗管理的相关法律、法规,对于相关问题的

处理也缺乏充足的管理经验,导致医疗管理效率较低;部分医务科工作人员工作态度虽严谨,但由于缺失专业的知识储备,导致在开展工作时受到的制约较多,缺乏对管理工作的科学规划,进而影响医疗事故处理质量,不仅会增加医疗事故风险,同时还会影响医院的整体形象,促使医务科工作效率受到严重阻碍。

### 3.2 管理制度不完善

管理制度不完善是影响医务科工作质量的重要因素。在医院管理的过程中存在多种管理缺陷,例如管理制度与实际的发展情况具有不协调性,进而影响医院的可持续发展;部分医院在管理过程中存在一些问题,导致医院经常忽视医疗质量管理工作的的重要性,且医疗质量管理工作主要是经医疗行政部门进行监督,由于医务科等行政部门还需承担医院的整体运营,难以抽出很多时间管理医疗质量,进而诱导医疗服务质量难以持续提升;同时医院管理中由于缺乏足够的人才储备,在实际工作中,医务工作繁杂,医疗质量监督人手不足,一人身兼数职往往导致分身乏术,使得医务监管工作很难到位;缺乏有力的医疗质量管理,在没有完善的制度约束下,工作人员对于自身的职责内容未形成正确的认知,导致医院发展前景受到阻碍。

### 3.3 医疗服务需求愈发复杂

从现阶段的医疗事业发展实际来说,大多数医院在管理过程中,存在就诊人数多、患者病情复杂等问题,由此患者对于医疗服务质量也持有更高的期待;不同的患者对于医疗服务需求具有一定的差异性,导致医院管理工作易有资源浪费情况出现;同时对于患者的治疗需求难以做到人人满意,进而引起患者对于医疗服务的不满;此外在医疗服务过程中,对于医疗质量管理的问题没有提升重视度,进而难以适应就诊患者日益增长的医疗服务需求,影响医院的整体发展。

### 3.4 评价机制存在缺陷

在医务科提升医疗服务质量的过程中,需通过评价机制对工作人员开展专业性培训,当评价机制存在缺陷时,就会造成工作能力下降情况,同时也会影响医院的信息化管理效率。评价机制的建立对于医疗服务质量与工作能力的提升具有重要的推动作用,通过开展评价机制,能够及时对工作中的不足之处进行查找,同时有助于

激发工作人员的积极性,促进工作质量的持续性改进;在医院管理的过程中,由于工作人员未形成良好的专业能力,就难以实现评价机制的预期效果,进而难以促进医务科在医疗服务质量管理中发挥积极效用。

## 4 医务科管理对策

### 4.1 提高工作人员综合素质

医务科管理工作繁重杂糅,为了确保管理质量的提升,需不断完善质量管理体系,加强对医务科人员的岗前培训,重视医务科工作人员专业能力的发展,推动医务科人员提升综合素养与工作水平,对于医务科工作管理有着重要的推动作用。组织医务科人员定期参加培训,增强医务科人员的专业知识与管理技能,提升医务科人员的应急意识,强化综合素养,促使工作人员能够明晰自身工作的重要性,意识到自身所承担的重要责任,并掌握自身工作内容的主要处理方法,促使工作人员能够提升专业意识,不断提高自身解决问题的能力;鼓励医务科人员外出进修学习,增强对医疗法律、法规精神的领会,能够在科室询问法律问题时积极进行回应,对科室进行深度的研究和分析,结合科室的实际情况帮助各个科室进行协调处理<sup>[9]</sup>;为了调动医务科人员的积极性,可以开展服务质量管理知识问答,并设置一定的奖励,促进医务科管理效率的提升,在管理过程中充分发挥医务科的作用,为医疗服务质量的提升奠定坚实基础。

### 4.2 完善医疗服务质量管理体系

医疗服务质量的重点是救治患者。医务科作为医院质量管理的重要部门,需以医疗质量安全核心制度为基准,实现对医疗质量的全面控制。随着医疗服务需求的不断增加,医院收治的患者也逐渐增多,为医院带来了较大的诊疗压力,也为医护人员带来了新的挑战,进而增加了医疗安全风险。医务科需充分调动医务人员的积极作用,不断强化医务人员对医疗安全问题的重视,意识到医疗安全在医疗服务质量中的重要性,推动医院的持续发展;医务科需充分领会上级部门及领导的任务要求,制定与医院发展方向一致的医疗质量安全管理方案,建立完善的医疗服务质量管理体系,进而开展阶段性的质量管理,明确质量管理目标,优化管理流程,对医务人员的职责进行明确,并监督医务人员工作的落实情况,对发现的问

题进行汇总,并分析问题产生原因,完善质量管理体系,制定科学有效的管理制度,推动服务质量的改进;加强对各科主任职责的宣教,使科主任可以由全科发展方向做好科室的医疗质量与医疗安全管理工作<sup>[5]</sup>;可以通过建立奖罚机制,激发医务人员的工作积极性,并形成对医务人员工作的全面约束,直观呈现人员的工作效率,还能够促使医务人员对医院的运营情况进行了解,以及时调整自身工作方向,为医院发展提供重要保障。在执行工作制度过程中,需加强对医务人员的宣传教育,促进执行效率的提升,落实工作责任,做到权责分明,引导医务人员转变医疗服务质量管理理念,增强对医疗服务的重视,推动医疗安全管理水平的提升。

#### 4.3 提升医疗服务质量

在日常管理过程中,需不断提高对医疗服务质量提升的重视,需认识到医疗服务质量与医疗质量存在紧密的联系。随着患者医疗服务需求的不断提升,需积极创新医疗技术,并为患者提供更加多元化的医疗服务,以减少医疗纠纷;需积极借助互联网技术,为医疗服务质量的管理注入新的活力,将临床诊治工作与医务科管理相结合,定期实施医疗信息的采集,并进行分类整理,通过计算机信息技术平台,将临床诊疗信息与医务科医疗质量管理相匹配,实时收集、整理和分析医疗质量数据<sup>[6]</sup>,实施信息化的分析,实现对患者医疗服务需求的动态掌握,同时还能够评估医疗纠纷风险,以做好应急方案;引进网络信息管理技术,以提升医务科管理效率,同时减少医务科工作人员的压力,推动医疗服务质量的持续改进。

#### 4.4 建立完善的评价机制

通过构建完善的评价机制,能够公正地对工作质量进行评估,同时能够直观的呈现出工作质量,促使工作人员充分认识到医院发展的实际情况,以形成对自身工作职责的正确认知;此外还需不断提升医务人员的综合素养,提升医疗技术水平,构建规范化的医务人员约束机制,更好地约束医务人员的职责,促进医务人员在评价机制的指导下开展各项工作,促使医务人员整体素质与技术水平得到显著提升;促进医疗服务更加适应患者的需求,在医疗管理过程中,不能对医务人员开展单一的道德评价,需完善评价标准,提供充足的评价参考依据,在管理过程中,不断落实以患者为中心的理

念,转变医务人员以往的观念,引领良好医德医风建设风尚,促使全体医务人员围绕以患者为中心的理念,树立责任意识,对患者做到全面负责;可以定期组织工作人员去基层岗位进行深入学习,掌握患者的服务需求,研究科室的不同纠纷问题,并积极协调与患者之间的纠纷,促进医患关系的和谐发展。积极有效的评价机制有助于查漏补缺,提高医疗服务质量,引领良好的医德医风,推动医院的可持续发展。

#### 5 小结

医务科是医院管理过程中的枢纽,同时还承担着监督医院管理措施的落实的责任,关注着医疗政策、方针的执行力度。医务科发挥良好的管理衔接效果,不仅能够营造良好的医疗办公氛围,同时还能为医院持续发展提供保障,保证医疗质量的稳步提升,有助于获取更多患者的满意度与认可,有效减少医疗纠纷。在医院改革的过程中,需提高对医务科管理工作的重视,结合医院管理现状,积极解决医疗纠纷,维护和谐的医患关系,提升医务科人员综合素养,充分发挥医务科的职责,着重医疗服务质量的全面控制,促进医务科管理水平的稳步提升,推动医疗服务质量的持续改进,助力医院的高质量发展,为患者的健康保驾护航。

#### 参考文献

- [1]赵翰卿.医务科在医院管理中如何发挥作用[J].中国城乡企业卫生,2022,37(12):218-220.
- [2]谢伟男,余祚添,郁扬.医务科在医院医疗质量管理中的作用探究[J].中国卫生标准管理,2022,13(21):77-80.
- [3]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(02):218-220.
- [4]刘摩西.医务科在医院医疗质量管理中的作用[J].中医药管理杂志,2017,25(03):134-136.
- [5]林永坚,朱秀微,陈策等.医院医务科管理工作中的难点与对策[J].中医药管理杂志,2019,27(16):213-214.
- [6]张世岩.医务科在医院医疗质量管理中的职能体现[J].现代企业,2020(10):20-21.