

口腔门诊医疗质量管理体系的探索与实践

李芳菲 刘文钊 骆书美

重庆医科大学附属口腔医院

【摘要】：大型三甲口腔医院门诊因其专科设置多、门诊手术治疗为主体等特点而成为门诊质控管理的重点。如何提高和优化口腔专业的医疗质量、安全、服务的管理方法，成为门诊质控管理亟待解决的问题。为建立门诊质控监控系统，优化门诊诊疗质量，提升口腔医院门诊医疗质量的总体水平和患者就诊满意度，我院进行安全（不良）事件管理、病案质量管理、重点环节质控、重点技术管理、抗菌药物管理等；同时建立切实可行的口腔医疗目标管理体系，定期对科室进行考核、评价和奖惩，进行合理、有效的管理，促使医疗管理有效的进行PDCA循环，利于医疗服务、医疗安全与医疗质量持续改进，切实保障了患者的诊疗安全。

【关键词】：口腔医疗质量；门诊管理

目前，医学界面临着科技爆炸、市场力量介入医疗体系、医疗卫生实施中存在的问题所带来的压力。医生扮演的都是治病救人的角色，它的根源可以追溯到希波克拉底，医师在工作中是否能承担他们对患者和社会所肩负的责任。在这种情况下，注重口腔医院门诊质控的管理、建立医疗目标管理体系对口腔综合门诊进行管理变得尤为重要。

“目标管理(Management by Objective, MBO)”的概念是由管理专家彼得·德鲁克（Peter Drucker）1954年在其名著《管理实践》中最先提出的，德鲁克认为有了目标才能确定每个人的工作，如果一个领域没有目标，这个领域的工作必然被忽视。因此我院管理层通过建立医疗目标管理体系对口腔综合门诊进行管理，再根据目标完成情况对其进行考核、评价和奖惩。作为三甲口腔医院，如何建立一套以门诊医疗质量控制为特色的目标管理体系一直是我院探索的目标。

1 构建口腔门诊医疗质量管理方法

构建口腔门诊医疗质量管理体系要符合国家相关法律法规要求，以提升医疗质量和服务，保证患者安全，持续改进和满足患者需求为目的。识别口腔门诊质

量管理体系所需的环节及其在门诊中的运行；确定这些环节的顺序和相互作用；确保这些环节的有效运行和控制所需的准则和方法，以支持这些环节的运行和对这些环节的监督。质控办监督、测量和分析这些环节，实施必要的措施，以实现对这些环节及其产生的结果的持续改进。

1.1完善医疗质量管理人才建设

1.1.1设立三级质控是我国三级甲等医院最常使用的管理架构，包括：①决策层：院领导以及医疗质量安全管理委员会；②控制层：医务部、质控科等医疗质量安全相关职能部门；③执行层：临床科室、医技科室的医疗质量与安全管理小组，简称“科室质控小组”。

1.1.2科室质控小组负责制定本科室质量与安全工作计划，进行年度工作总结；定期召开管理小组会议，研究解决本科室存在的质量与安全管理问题；对本科室医疗质量与安全进行定期检查和培训，对本科室存在的问题和相关管理指标进行分析，对存在问题提出改进措施并督促落实执行。科室质控小组在保障三级质控能否良性循环运作起到关键作用。

1.2 口腔门诊病案质量的信息化管理

1.2.1时效性监控：基于电子病历信息系统的数据，对医生电子病历完成情况进行时效性控制，保障门诊电子病历书写的及时性、真实性，落实首诊负责制，保障患者的合法权益；同时以科室为单位监控电子病历完成率，以上均纳入口腔门诊医疗质量管理体系。

1.2.2完成质量监控：每月由医院医疗质量控制办公室（以下简称质控办）组织各临床科室质控小组进行自查和互查，通过HIS信息系统提取中患者基本信息，调阅电子病历及患者的相关检查结果（PACS系统）及物价收费情况，对电子病历的书写质量和病例的诊断治疗过程进行评分。质控办对评分结果进行复核，将质控整改结果通过正反馈，发送给主管医生，医生整改后将整改情况负反馈给质控人员，最终评分结果纳入医疗目标管理体系进行考核。

1.3各类检查申请单及处方书写情况的质控

质控办通过HIS信息系统每月对各类申请单进行合格性检查，不合格信息再

通过信息平台反馈给临床科室，结果纳入医疗目标月考核体系。

1.4重点环节质量控制

针对不同专业内容及诊疗流程，制定各专业重点环节质控的标准，开展重点环节质量控制。质控办和科室质控小组基于信息平台对患者的诊疗过程、治疗质量、治疗效果进行全面监控，例如牙体牙髓专业的根管治疗术前术中术后片，正畸、修复、种植专业的治疗前后模型、数码照片检查等。

1.5重点技术管理

根据国家对三级口腔医院的要求，结合我院的实际情况将部分技术(新技术)纳入重点技术管理，制定相应的管理规范，依托信息平台对重点技术信息进行提取，进行实时监控，发现异常情况及时采取相应措施，同时生成报表。质控办对数据进行汇总、分析、提出措施以持续改进，结果纳入医疗目标管理体系考核。

1.6安全（不良）事件管理

按照医院的《安全（不良）事件管理制度》进行安全（不良）事件上报。针对发生的安全（不良）事件进行分级分类汇总，专题会议上讨论分析，提出改进措施，制定改进计划，逐项落实。针对误吞误吸、治疗牙位/手术部位错误、麻醉意外等安全(不良)事件要重点关注，组织相关科室及医务人员共同参与讨论，加强沟通与协作，不断完善诊疗流程，尽量减少或避免安全（不良）事件发生。

1.7抗菌药物管理

根据《三级口腔医院评审标准实施细则》的要求，制定我院抗菌药物管理规定，将抗菌药物应用指标纳入医疗目标管理体系。由药事管理部门依托信息平台每月对各科室抗菌药物应用进行数据统计、分析，根据标准进行考核；基于信息平台提供的数据，发现问题，分析问题，定期召开药事管理委员会，提出整改措施，反馈予临床科室，促进持续改进。

1.8临床路径信息化管理系统

我院是国内首批将门诊病种纳入临床路径信息化管理的医院。医生在HIS信息系统医生工作站系统登陆，如患者的病种纳入我院临床路径管理，即在网页上

点击“进入临床路径”，在临床路径窗口点选诊疗项目，完成开单，同时该病种的本次临床路径表单自动生成，患者复诊时按同样程序进行操作，形成一套完整的临床路径表单；最终HIS信息系统可自动生成信息统计报表，可及时了解各时段各科室各路径实施情况，进行有效地管理。临床路径纳入医疗目标管理，按国家标准每月对临床路径入径率、完成率进行考核，对路径实施情况进行分析，及时解决各路径实施过程中遇到的问题，不断优化临床路径电子化实施流程，以持续改进。职能部门定期组织临床科室和信息中心进行临床路径交流会，切实有效的解决问题，提高临床路径实施的可行性，管理合理性及有效性。

2 建立口腔门诊医疗质量考核方法

结合医院实际情况和《三级口腔医院评审标准》，基于HIS信息系统的可查可追溯的数据制定各专业的医疗质量控制指标，建立每个专业的月度、季度、年度医疗目标管理表；对各个临床医技科室进行月度、季度、年度的量化考核并与科室绩效挂钩，构建全面的、合理的、有效的医疗目标管理体系。

2.1 月度目标管理考核内容

医疗质量主要通过HIS信息系统进行各项质控数据、数量、质量、完成的监控，同时对患者就诊的全过程检查、治疗、治疗效果、病历书写、物价收费进行全面的监控，对监控的结果进行考核；医疗安全主要是考核医疗制度执行情况、医疗投诉情况、患者参与医疗安全为主的各项进行考核。主要包含以下几个方面：

2.1.1 病案质量监控：如电子病历完成情况(时限和完成率)、完成质量情况、处方和各类申请单书写情况。

2.1.2 各专业环节医疗质量监控：如对根管治疗术前术后、正畸治疗前后、修复前模型等进行评估考核。对修复、正畸加工件返工率进行监控等。

2.1.3 各专业重点技术和新技术的质量监控：如显微根管治疗术、下颌第三磨牙拔除术、龈下刮治、儿童早期矫治等各专业重点技术进行病历、治疗效果的跟踪监控。

2.1.4 各专业临床路径实施情况的监控：门诊近二十个病种全面实行信息化临床路径管理。各病种入组率和入组完成率在HIS信息系统上可以实时监控。

2.2 季度目标管理考核内容

主要是现场检查临床医技科室基础质量与安全管理、应急管理等工作以及医生临床技术操作、医护配合等。检查的人员主要是院级督导组 and 医政管理人员，检查的手段主要是现场提问，检查科室资料、现场观摩医生治疗全过程等。科主任参与院级质量控制，在检查各科室的同时也是相互的学习借鉴的过程，是对其管理能力的现场培训。

2.3年度目标管理考核内容

主要是根据上级卫生行政部门相关文件要求，结合我院的实际情况，重点对本年度科室医疗规模总体水平、临床诊治能力、医疗服务能力、医疗质量和安全状况作为指标进行考核。

3 结语

通过以上所述，我院结合信息化管理手段初步建立了以门诊为特色的医疗管理目标体系，并每月、每季度、每年定期持续进行相应检查、公示检查结果、绩效挂钩、整改反馈，切实可行的进行PDCA的循环管理，达到较好的管理效果。但是，我院信息系统尚需进一步优化，进行电子病历全结构化升级，建立更为全面的数据库，以进一步支持医院管理部门高效、合理、有效地进行医疗目标管理考核，支持医护人员优化工作流程、提高工作效率，同时利用数据库资源开展各类学术建设项目，从而保障医疗安全与质量，促进医院发展，提高满意度，更好地为患者服务。