

## 简析医务科在医院医疗质量管理中的作用

肖伟

宜宾市第一人民医院医务科 四川宜宾

**【摘要】**在医院结构中，医务科是其重要的构成部分，其对医疗质量提升以及协调各部门间工作等方面起到了积极的促进作用，并且为医院相关政策顺利开展给予了强有力的支持。在经济飞速发展以及医疗技术更新迭代的背景下，医院发展逐渐规模化，与此同时，医疗条件也呈现了多元化发展，而此种情况显著提升了医务科落实管理的难度性。因此，如何充分发挥医务科在医院医疗质量管理中所具备的作用，实现强化医疗管理质量的目的，成为了当前临床和医务科室人员探讨的重点话题。

**【关键词】**医务科；医院；医疗；质量管理；作用

### A brief analysis of the role of medical affairs in hospital medical quality management

Wei Xiao

Department of Medical Affairs, First People's Hospital, Yibin, Sichuan

**【Abstract】** In the hospital structure, the medical department is an important part of it, which plays a positive role in promoting the improvement of medical quality and coordinating the work of various departments, and gives strong support for the smooth development of relevant hospital policies. Under the background of rapid economic development and the update and iteration of medical technology, the development of hospitals has gradually become large-scale, and at the same time, medical conditions have also shown diversified development, which has significantly increased the difficulty of medical department implementation and management. Therefore, how to give full play to the role of medical affairs department in hospital medical quality management and achieve the purpose of strengthening medical management quality has become a key topic discussed by clinical and medical department personnel.

**【Keywords】** Medical Affairs Division; Hospital; Medical; Quality control; function

医院在运营期间，各科室工作的协调以及沟通等方面离不开医务科，同时其也是医院相关政策的有效落实的有利保障，为相关管理工作的有效开展提供了有利条件<sup>[1]</sup>。由此不难看出，医务科对提升医院医疗质量管理工作中发挥着至关重要的作用，其与院内其他科室对比而言，存在一定的差异，其工作落实情况与医院医疗质量管理效率信息相关。从当前医务科发展状态来看，医务科在医院医疗质量管理上显露了相应的不足之处。例如，医务科工作人员职责缺乏清晰性、管理机制有待完善以及医务科人员综合素质良莠不齐等。为此，医务科在今后开展工作期间应对该解问题进行有效解决，加大对自身工作落实的重视度，确保医务科在医疗质量管理中的作用得到充分发挥，为医院稳定健康发展

奠定基础。

### 1 医务科在医院中的作用

#### 1.1 医疗相关法律和政策的执行

医疗机构在运营阶段离不开立法以及政策的规范和指导，但是，由于相关法律法规内容涉及较多，如《药品管理法》以及《职业医师管理法》等，加之各部门还需落实相应的规范制度，如《处方管理办法》等<sup>[2]</sup>。而该些法律法规以及制度均需要医务科给予有效落实，并且还需确保这些法律法规以及制度开展的效果，确保各科室严格遵循相关规范开展自身工作，为医院的正常运行塑造坚实的壁垒。

#### 1.2 制定有关管理计划

医院在经营期间，为了确保各项管理制度全面有序执行，医务科在各科室之间发挥着枢纽的作用。

医院管理工作落实阶段,在对医院运行实际情况进行充分考虑的基础上,制定和优化周、月以及年度等计划,将医院医疗质量管理现状作为基础,对医院医疗质量管理进行科学合理的规划,与此同时,充分掌握各科室医疗质量管理情况,医务科采用定期与不定期联合模式进行相关检查,若在检查中发现不足之处,依据不足进行针对性的培训,并提出改善方案。此外,为了增强医院医疗质量管理的规范化和严谨性,当医务科制定相应的医疗计划后,需要管理层的审核后才可执行<sup>[3]</sup>。

### 1.3 控制医疗质量

医务科人员在落实工作过程中,对提升医疗质量管理工作的质量起到了关键的作用,医务科组建了医疗质量监督团队,提升监管管理效率,同时将安全放在首位,在制定和落实相关决策方案过程中,需要对人员安全进行有效分析,在此基础上提升各科室工作人员监督管理质量,使工作效率得到显著提升。此外,医务科人员在工作时发挥模范作用,在对阶段性工作梳理和分析的前提下,对工作缺陷实施补救,促使医疗质量管理水平得到显著提升<sup>[4]</sup>。

### 1.4 处理医疗纠纷

医务科在工作过程中,对医院医疗质量管理存在的医疗纠纷以及差错处理中存在着至关重要的作用。在患者、业务人员以及医疗质量管理等各种因素的影响下,因医疗差错所导致的医疗纠纷无法规避。因此,医务科在工作期间,从医院发展现状角度出发,制定和优化医疗纠纷处理措施,在将制度作为主要依据的前提下,对医疗纠纷实施调查论证,并将调查结果及时反馈给相关领导。在落实工作期间,对工作模式给予持续优化和完善,促使医疗纠纷发生占比逐渐降低<sup>[5]</sup>。

## 2 医务科当前工作中存在的问题

### 2.1 医务科工作人员的职责缺乏清晰性

因不同因素的影响,导致医务科实践工作在落实过程中职责不清晰的问题尤为凸显,由于职责以及权限界限划分不明确,致使医务室一些工作人员并不能清楚的知道自身职责究竟是什么,在工作期间,不负责任的现象时有发生。一般情况下,医务科工作任务在安排方案与院内领导偏好存在一定的关联,此种现象导致医务科工作在开展过程中缺乏

针对性,给医务科工作质量带来负面影响。此外,部分没有纳入到某个部门的工作,院内领导常常会第一时间想到医务科,而这也是导致医务科工作复杂多变的主要原因。因为没有明确的职责范围,导致医务科人员无法对自身工作进行准确的定位,而这给医务科人员能力提升带来了严重的阻碍,加之日常工作量大,长此以往,医务科工作人员的热情会逐渐降低<sup>[6]</sup>。

### 2.2 医疗需求向着多样化方向发展

人们生活水平的提高,使人们对身体健康关注度日益提升,而前往医院就诊的患者人数持续攀升,与此同时,病种类呈现复杂性。在接诊期间,由于患者家庭背景以及文化程度等方面存在差异,致使患者对医疗需求逐渐向多样化发展,在医疗质量管理过程中,如何高效地满足患者需求,规避医疗资源过多浪费等成为了临床关注的重点问题<sup>[7]</sup>。

### 2.3 有待提高医务科人员素质

医务科工作人员常常会被临床调用,该部分人员虽然临床经验以及综合能力较高,但其并没有接受过专业性的培训以及再教育便进入工作岗位,由于医务科工作量大且繁杂,导致医务科人员无法对院内相关规定以及医务人员立法规定等进行系统性的学习,使得医务科工作人员在实践工作落实期间,无法严格依照相关制度来处理问题。此外,一些医务人员观念滞后,对现阶段工作缺乏正确的认识,没有将医疗质量管理视为工作的重要任务。在开展工作过程中,依然将疾病治疗作为工作的重点,在开展工作时即便发现医疗质量存在问题,也不会主动的去解决,经常敷衍了事<sup>[8]</sup>。

## 3 发挥医务科在医院医疗质量管理中的作用

### 3.1 明确各岗位人员的职责

为进一步强化医务科工作人员对医疗质量管理工作的配合度,在将医务科岗位人员职责明确前提下,还需合理放权,使医务科工作人员清楚自身职责,在自身职权范围内落实工作,主动承担自身责任的同时,将自身工作落实到位,为提升医务科工作质量赋予强有力支持。对于一些不属于医务科工作范围的事项,要学会拒绝,以保障医务科工作人员日常工作量的稳定性,规避工作量超标影响其工作效率。此外,还应不断优化和完善医务科监督以及奖惩制度,使医务科具备监督管理权,及时正确

的评价科室人员工作状态,对于表现突出的人员给予相应的奖励,对于玩忽职守、推脱责任的人员进行处罚,确保医务科在医疗质量管理中的作用得以充分发挥。医务科是医务人员与院内领导连接的桥梁,同时也是院内决策落实的主要途径,医务科通常需要将临床各种情况以及问题汇报给院内领导,并对院内纠纷给予有效处理。因此,在医院医疗管理结构中,医务科有着不可替代的效用<sup>[9]</sup>。所以,医院应充分挖掘医务科所具备的作用,推动医疗质量的显著提升。

### 3.2 推动创新,服务患者多元化需求

医疗机构在发展过程中,若想在激烈的竞争中保持健康稳定的发展状态,需要加大对技术创新的重视度,促进临床路径优化,只有这样才可以为医院可持续发展提供有利环境。部分医疗机构在很长时间内并没有对临床与医疗质量管理给予过多重视,当患者需求向多元化发展时,致使医疗质量问题频发,医患纠纷量也逐渐提升。所以在患者需求多元化发展过程中,应不断优化和创新医疗机构质量管理模式,使其与时俱进。在此过程中可对信息技术以及计算机信息技术平台等加以使用,可有效提升诊疗信息与医务科医疗质量管理之间的匹配度,对医疗质量相关数据进行实时收集和分析,有助于及时发现高危因素并制定和落实针对性的干预措施。不可否认,医务科在开展工作中引进先进的技术,不仅可有效降低资源耗费,并且可强化工作效率,满足患者服务多元化化需求。

### 3.3 加强对医务科工作人员的培训,提升医务科人员素质

由于医务科工作量较大,若想确保各项工作的有效开展,提升医务科人员自身素养以及优秀品质非常重要。为进一步强化医院医疗质量,院内领导以及相关工作人员应认识到医务科的重要性,意识到医务科在医疗质量管理中存在的价值,将医务科人员岗前培训作为切入点,强化医务科工作人员专业能力以及综合素养。医务科工作人员应主动参与的培训活动中,强化自身专业能力,提升知识储备量,建立正向的价值观,将医患矛盾发生的风险最小化,全面掌握各科室相关情况,高质量的开展协调工作。另外,院内还应定期开展技能专项培训活动,使医务科工作人员学习到更多关于安全管理的知识,纠

正以往错误的观念,增强其综合素养,使其可以全身心的投入到医院医疗质量管理工作中,实现医院医疗质量管理提升的目的。

## 4 结语

医务科作为医院医疗质量管理的核心部门,在医院质量管理中发挥着重要的作用,但由于现阶段医务科在质量管理期间还存在相应的问题,导致医疗质量管理效果与预期目标相差甚远。因此,各大医疗机构在发展过程中应加大对医务科重视力度,找出工作存在的问题并制定合理有效的解决策略,为强化医院医疗质量管理奠定基础。

## 参考文献

- [1] 朱慧,于劲松,王蕾,吴海燕,黄瑛,黄松平.全国三级公立医院绩效考核背景下完善医疗质量管理的探索与实践[J].中国医疗管理科学,2022,12(02):58-62.
- [2] 陈婉莹,徐刚,章浩然,姚阿玲,潘雅洁,汪青青.常态化疫情防控下医院开展医疗质量管理考核的实践及思考[J].江苏卫生事业管理,2021,32(11):1478-1480.
- [3] 杨秋生,曾文苑,陆军平.全面质量管理在医院医疗质量与安全管理中的运用探析[J].中外医学研究,2021,19(21):194-196.
- [4] 蒋帅,刘琴,方鹏骞.智慧医疗背景下“十四五”我国医院医疗质量与安全管理策略探析[J].中国医院管理,2021,41(03):15-17.
- [5] 江康伟,潘妙君,吴心悦,李一凡,周培.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.
- [6] 魏威,徐蕙质,祝伟,孙熹,夏海朋,王禾,谢子秋,吴剑宏,李刚.多院区医院医疗质量管理难点与对策分析[J].中国医院,2020,24(12):9-10.
- [7] 王建伟,王小芹,王素珍,陈维静,陶永杰,宫洪磊,崔雪丹,牛建一,车力凡.基于 TOPSIS 与综合指数法的医院医疗质量综合评价[J].中国病案,2020,21(11):75-78.
- [8] 赵慧智,王娟,刘冰,张功员,丁滨.基于住院病案首页数据的医院医疗质量评价模型的构建及应用[J].郑州大学学报(医学版),2020,55(03):396-400.
- [9] 徐娟,唐艳艳,潘振宇,周利华,吴奇飞,陈俊伶,吴冠华,靖凯.我国三级综合医院医疗质量安全核心制度演化进程[J].中

国医院管理,2017,37(11):37-39+42.

**收稿日期:** 2022 年 10 月 17 日

**出刊日期:** 2022 年 11 月 17 日

**引用本文:** 肖伟, 简析医务科在医院医疗质量管理中的作用[J], 国际医学与数据杂志 2022, 6(6) : 143-146.  
DOI: 10.12208/j.ijmd.20220267

**检索信息:** RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

**版权声明:** ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**