

Medical Ethics and Style Evaluation Information System Based on PDCA Construction and Application

Wenqin Su Simin Zhou* Xinxin Liu

Changji People's Hospital, Changji, Xinjiang, 831100, China

Abstract

By using the PDCA management method and constructing a complete organizational system and comprehensive indicator system, we will innovate and develop a medical ethics and conduct evaluation information system that is strong in organization, scientific, standardized, operable, flexible, and effective. This will improve the scientific, systematic, rational, and efficient management of medical ethics and conduct in public hospitals, enhance the interactivity of medical ethics and conduct construction, effectively regulate medical service behavior, improve the professional ethics of medical personnel, safeguard the legitimate rights and interests of the masses, and demonstrate the public welfare of public hospitals.

Keywords

medical ethics and style; PDCA; evaluation system

基于PDCA的医德医风考评信息系统建设与应用

苏文琴 周思敏* 刘鑫鑫

昌吉市人民医院, 中国·新疆 昌吉 831100

摘要

运用PDCA管理方法,通过构建完备的组织体系、全面的指标体系,创新开发组织有力、科学规范、可操作性强及灵活有效的医德医风考评信息系统,提高公立医院医德医风管理的科学性、系统性、合理性及管理的效率,增强医德医风建设的互动性,切实规范医疗服务行为,提升医务人员职业素养,维护群众合法权益,彰显公立医院公益性。

关键词

医德医风; PDCA; 考评体系

1 引言

近年来,随着医药卫生体制改革的不断深化和患者维权意识的提高,医德医风建设的重要性愈发凸显^[1]。2021年国家卫健委印发《全国医疗机构及其工作人员廉洁从业行动计划(2021—2024年)》指出:“医德医风事关行业形象,事关群众切身利益,事关医疗卫生事业发展。”目前,公立医院发展已迈入新阶段,对医德医风建设提出了更高要求。为解决医德医风考评工作中存在的组织体系不完善、信息化水平不高、考评指标不科学等问题,昌吉市人民医院运用PDCA管理方法,建设一套科学性高、操作性强、信息化好的医德医风考评系统,进而调动医务人员工作的积极性,提高职业素养。

【作者简介】苏文琴(1981-),女,回族,中国甘肃定西人,本科,工程师,从事医院管理研究。

【通讯作者】周思敏(1978-),女,中国新疆木垒人,本科,从事医院管理研究。

2 PDCA管理法在医德考评信息系统建设与应用

2.1 P(Plan)计划

2.1.1 发现问题

笔者在工作中发现,昌吉市大部分医疗机构将此项工作交由党委办公室或纪检部门完全负责,因这些部门对医疗业务工作不熟悉,导致抓工作不深入。按照传统的考评模式,考评印证资料多、不易存放、不便于查询,电子表格录入数据效率低且容易出错和遗漏。现有考评指标不全面,对医务人员的导向作用发挥不够明显,医务人员不重视,甚至不清楚。

2.1.2 工作计划

开发运行医德医风考评信息系统,按照自我评价、科室初评、部门审核、单位评价的逐级考核评价模式,有效实施对医院服务态度、就诊全流程、医疗技术水平、廉洁行医与综合保障等情况动态实时、快速简洁、科学高效的评价^[2]。达到促进医务人员依法执业、廉洁从业,营造风清气正的行业环境,让人民群众享受更加优质便民高效医疗服务的

目标。

2.2 D (Do) 实施

2022 年 5 月, 昌吉市人民医院借助办公 OA 管理系统, 实现了医德医风考评工作的信息化管理, 有效发挥了考评的正面导向作用, 提高了医务人员的职业道德素养, 也促进了医院精细化管理水平, 推动医院高质量发展^[3]。

2.2.1 完善组织体系

医院成立了党委书记为组长的医德医风考评工作领导小组, 负责全院医德医风考评的组织领导和统筹协调。在领导小组指导下, 由纪检监察科具体负责医德医风考评工作的组织、协调、汇总等。同时, 组织各科室设立医德医风管理员, 负责培训医务人员掌握操作流程, 反馈工作中存在的问题等。党政综合部、医务部、护理部、科研教学部、药学部

等 11 个部门、科室齐抓共管, 负责抓好职责范围内医务人员行为的监管, 负责考评指标的修订、解释, 考评数据的审核、录入等。

2.2.2 优化考评指标

在国家设置 7 个一级指标的基础上, 2022 年设置二级指标加分项 18 个, 减分项 12 个; 三级指标加分项 36 个, 减分项 28 个。每个指标均设置了相应的分值和封顶分值^[4]。对收受红包、回扣等违规违纪行为的, 设为 15 个一票否决项 (见图 1)。医院根据每年工作重点设定指标, 2022 年优质服务加分指标 14 项, 钻研业务加分指标 8 项, 廉洁行医减分指标 8 项, 因病施治减分指标 8 项, 重点突出医务人员服务态度、医疗服务质量、廉洁行医、科研技术水平等情况。

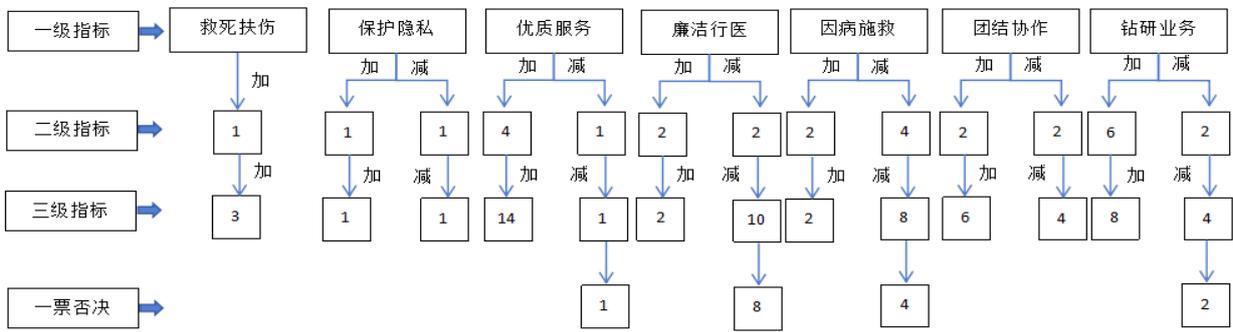


图 1 2022 年医德医风考评指标

2.2.3 落实考评机制

通过将医德档案管理系统嵌入医院 OA 系统, 实现了医德档案管理的信息化、规范化^[5]。医院根据人员岗位职责授予管理权限, 分发医务人员账号, 并制定《医德医风考评数据填报流程和流程图解》, 组织医德医风管理员进行培训。医务人员每季度上传加分项目印证材料和考评得分进行自评, 科室中层干部进行初核并提交职能部门, 各职能部门对职责范围内的加分项目进行审核; 扣分项和一票否决项由相应的管理部门按照职责分工直接录入系统, 纪检监察科每季度对考评数据进行抽查, 下载形成季度考评结果、提交常委会审议、公示。对季度得分低于 80 分的预警提醒。

2.3 C (Check) 检查

医院将医德医风考评工作纳入科室绩效考核, 纪检监察科每月对各临床、医技科室考评工作开展情况进行监督检查, 检查点评会是否按月召开; 医务人员受到患者表扬等情况是否在点评会上通报表扬; 被患者投诉的是否在点评会上进行通报批评, 分析原因; 医务人员是否清楚考评数据上传流程、《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》内容等。2023 年对考评工作落实不力的 12 个科室进行了绩效考核。

2.4 A (Action) 处理

纪检监察科对信息系统运行中存在的问题及时与软件

工程师进行联系, 进行解决。对工作过程中存在的问题, 每年年底召开医德医风考评领导小组会议进行研究解决。对考评指标设置事宜, 每年初下发《征求意见稿》, 征求相关职能部门、科室的意见和建议, 并提交常委会审议。实现 PDCA 循环, 确保医院紧跟时代发展步伐。

3 效果评价。

3.1 调动了职能部门抓医德医风建设的积极性

医务部在每月医师大会上进行医德医风培训和教育, 做到讲医疗质量与讲廉洁行医同安排, 党政综合部、科研教学部、护理部在新进人员岗前培训和实习生培训时, 均开展了医德医风教育, 使医务人员服务人民健康意识不断增强。2022 年至 2023 年医院微创手术、日间手术占择期手术比例达到三级医院水平; 国家级继教项目实现零突破, 医院获得华医奖——2022 年全国医院高质量发展示范单位。

3.2 发挥了医德医风评价、导向和监督作用

信息系统极大地减轻了科室工作量, 提高了数据的准确度, 为医院决策提供依据。自动形成年度考评得分, 由高至低筛选出“优秀”人员。医院对排名前十的人员进行表彰和宣传。同时, 医院注重将考评结果与评先评优、职称晋升、岗位聘任等挂钩, 对引导医务人员优质服务、遵规守纪行医

起到了积极作用。2023 年急诊科一名医师成为新疆首批造血干细胞捐献者，被评为最美昌吉人。

3.3 进一步改善了患者就医体验

医院将提高患者就医体验度和满意度作为开展医德医风考评信息化建设的目标。通过前移急危重症患者救治窗口、预约诊疗、一站式结算服务、延伸护理服务等，多维度提升患者就医体验。在 2023 年国家公立医院绩效考核中，医院患者和职工满意度逐年上升。住院患者满意度较上年增

长 3%，职工满意度较上年增长 10%（见表 1），住院患者满意度中医生、护士沟通等均较上年有所增长（见图 2）。

表 1 国家满意度平台反馈数据

类别 \ 年度	2022年度	2023年度	增长率
门诊	86.38	91.04	5%
住院	90.08	93.13	3%
职工	66.44	73.00	10%

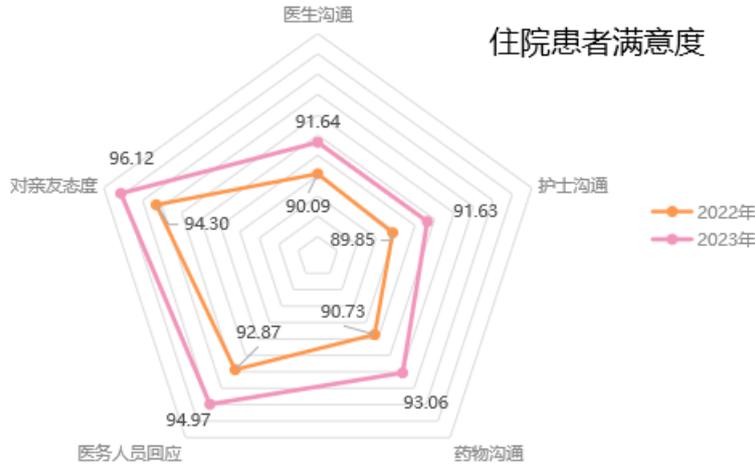


图 2 2022 年、2023 年住院患者满意度对比图

参考文献

[1] 丁敏,田堃.基于FOCUS-PDCA模式提高医德医风教育质量的效果分析[J].2024,35(7):1016-1019.

[2] 吕超,杨新梅,李耘.公立医院医德医风档案信息化建设的思考[J].医院管理论坛,2023,40(17):3-5.

[3] 高天昊,孔璇,王静.基于PDCA高质量发展背景下医德医风智慧考评系统的建设与应用[J].江苏卫生事业管理,2023,34(2):245-248.

[4] 王娜娜,张勤,董静怡.医院医德医风量化积分考评系统的建设与应用探讨[J].医院管理论坛,2024,41(3):37-40.

[5] 刘宁.医德档案促进医院医德医风建设的价值研究[J].问题探讨,2024(6):61-64.