

河南省口腔医疗质量控制中心工作实践与思考^{*}——程志芬¹ 钮正春^{2,3} 王庆祝¹ 张 森^{3,4} 谢 鑫¹ 何 巍¹

【摘 要】 持续改进医疗质量,保障医疗安全是医院发展的核心动力。河南省口腔医疗质量控制中心以目标为引领,以问题为导向,聚焦国家口腔医学专业质控工作改进目标,开展调研、指导评价、培训等质控活动,促进了河南省口腔医疗质量安全同质化发展。

【关键词】 河南省;口腔专业;医疗质量控制中心;医疗质量;医疗安全

中图分类号: R197.3;R78

文献标识码: B

Practice and Reflection on the Work of Henan Provincial Oral Medical Quality Control Center/CHENG Zhifen, NIU Zhengchun, WANG Qingzhu, et al. // Chinese Health Quality Management, 2025, 32(4): 53–55, 65

Abstract Continuous improvement of medical quality and ensuring medical safety are the core driving forces for hospital development. Guided by objectives and oriented towards problems, the Henan Provincial Oral Medical Quality Control Center has focused on the improvement goals of national quality control in oral medicine specialty. By conducting research, providing guidance and evaluations, and offering training and other quality control activities, the Center has promoted homogeneous development of oral healthcare quality and safety in Henan Province.

Key words Henan Province; Oral Medicine Specialty; Medical Quality Control Center; Medical Quality; Medical Safety

First-author's address The First Affiliated Hospital of Zhengzhou University/Stomatological College of Zhengzhou University/Henan Quality Control Center of Stomatology, Zhengzhou, Henan, 450000, China

医疗质量安全是保障医院高质量发展的核心动力,也是医院发展、生存的第一要素^[1-2]。为了不断提高医疗质量和医疗服务水平,加强医疗质量管理,国家卫生行政部门先后印发《医疗质量管理办法》《医疗质量控制中心管理规定》等政策文件,以引导我国医疗质量持续改进。《医疗质量管理办法》明确指出,各级卫生行政部门负责组织或者委托专业机构、行业组织制订医疗质量管理相关制度、规范、标准和指南,各级、各专业医疗质量控制组织负责落实医疗质量管理与控制的有关工作要求,促进本专业医疗服

务的规范化、标准化和同质化^[3-4]。2023年5月,国家卫生健康委、国家中医药管理局联合发布《全面提升医疗质量行动计划(2023—2025年)》,其中“织网”行动明确指出,到2025年末实现地市级质控中心全覆盖,并延伸至50%以上县域。根据政策文件要求,短期内将有大量的市、县级质控中心成立。系统的工作实践经验总结将有助于新成立质控中心快速进入角色,充分发挥作用。本研究以河南省口腔医疗质量控制中心(以下简称“省质控中心”)为例,阐述了省质控中心工作实践经验,探索了口腔专业质控中心建

设与发展之路。

1 厘清工作思路

省质控中心成立于2020年11月27日,成立伊始,迅速摸索并厘清了“三个明确”,即明确中心定位、明确工作内容、明确质控对象。

(1)明确中心定位。省质控中心是受河南省卫生健康委委托,为提高口腔医疗质量安全和医疗服务水平,促进口腔医疗质量安全同质化,实现口腔医疗质量安全持续改进而建立的组织。

(2)明确工作内容。省质控中心

DOI:10.13912/j.cnki.chqm.2025.32.4.12

^{*} 基金项目:河南省医学科技攻关计划项目(编号:2018020126)

1 郑州大学第一附属医院/郑州大学口腔医学院/河南省口腔医疗质量控制中心 河南 郑州 450000 2 河南省卫生健康委员会 河南 郑州 450046
3 河南省医疗质量控制中心管理办公室 河南 郑州 450046 4 郑州大学第五附属医院 河南 郑州 450000

负责研究制订、修订质控指标,分析相关数据,提出持续改进策略等。每年以国家、省卫生健康委发布的口腔医学专业质控工作改进目标及国家口腔医学专业医疗质量控制中心提出的二级改进目标为年度工作重心,设定改进目标值并通过多种途径实现。同时,健全本省质控指标、质控措施,结合国家、省发布的政策方针,不断拓展工作内容和范围,积极运用质量管理工具发现医疗质量薄弱环节和关键环节,精准分析问题,精准明确措施,精准指导评价,精准落地见效,加强质控工作改进目标等指标监测,引导医疗机构提升服务质量。

(3)明确质控对象。随着省一市一县质控网络的不断完善,省质控中心的质控对象从全省二级以上医疗机构逐渐延伸开展口腔诊疗工作的各级各类医疗机构,最终达到全覆盖。省质控中心的工作方式也从直接面向质控对象开展质控,逐步转向为通过质控组织体系对全省质控对象开展质控为主、抽查医疗机构质控为辅的模式。

2 完善工作内容

为保障质控工作有序开展,省质控中心通过“一个建设、两个评价、三个会议、四个方案、五个行动”将工作具体化。

2.1 一个建设

为落实国家“织网”行动,加快质控网络体系建设,省质控中心提出了“由内及外,协同推动”的建设模式。由内设置国家级/省级哨点医院,动员专家委员会委员所在医疗机构和口腔业务综合实力较强的哨点医院积极申报区域质控中心。由外省质控中心协同市卫生健康委

开展工作,间接促进市级质控中心设立。目前,全省已成立市级质控中心 18 个(其中 13 个在省质控中心成立之后获批)、县(区)级质控中心 30 个(均在省质控中心成立之后获批),设置国家级哨点医院 63 所、省级哨点医院 103 所。同时,创新建立“三有”工作方法,即省质控中心有通知,市质控中心/哨点医院有回应,上下联动有参与,形成上级质控中心指导下级质控中心业务、以哨点医院为主要工作抓手的工作模式,以点带面快速推进区域医疗质量同质化发展。此外,加强哨点医院管理,落实动态调整制度,保障质控队伍质量和可持续发展。河南省口腔医疗质量控制中心质控网络建设规划如图 1 所示。

2.2 两个评价

省质控中心积极参加省卫生健康委和国家口腔质控中心组织的述职评价,对标述职评价内容,完善工作内容,履职尽责,促进质控水平提升。同时,组织市级质控中心述职评价,以目标为引领,即以年度质控工作改进目标落实情况为主体考核内容;以问题为导向,即将市级质控中心普遍存在的不足或问题纳入考核,促进改进和提升,通过评价充分发挥指挥棒作用。

2.3 三个会议

召开省质控中心专家委员会工作会议,制订长期规划,明确工作制度和阶段性目标;制订年度计划、专题培训方案、指导评价方案、调研方

案等,做到有计划、有节点、能实施、可完成,确保完成年度计划和中长期规划内容;制订质控指标、评价细则,如《河南省口腔专业医疗质量控制指标(试行)》等,引导医疗机构针对性开展质控工作。召开质控工作会议,邀请国家级和省级口腔质控中心专家授课,学习文件精神 and 质控经验。同时,组织优秀的市级质控中心进行经验交流,拓宽工作思路,引领下级质控中心积极开展工作,同时向全省通告年度计划,协同完成。召开工作例会,传达省质控中心近期工作部署,共同学习质控相关方针政策,交流工作经验和存在问题。

2.4 四个方案

各项方案的制订要具有目的性和可操作性。调研方案用于工作过程中需要了解掌握的内容,如摸清质控工作改进目标现状,确定改进目标基线,发现薄弱环节,为后续工作提供数据支持。调研内容要有针对性和客观性,尽可能减少主观内容,不宜泛而广,需要精而细,并确保调研数据的真实性、实用性和可靠性。工作方案主要用于某项工作的具体实施,如《河南省口腔医学专业质控工作改进目标“提高橡皮障隔离术在根管治疗中的使用率”工作方案(2023 年版)》,使工作有据可依、有法可循。指导评价方案 and 培训方案主要围绕年度质控工作改进目标、重点方针政策和工作计划,制订现场考核、数据核实等指导评价内容,明确质控工作改进目标相

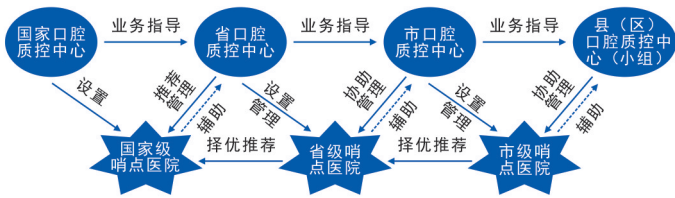


图 1 河南省口腔医疗质量控制中心质控网络建设规划图

关技术等培训内容,指导评价要具有引导性,评分标准尽可能客观、便于评价,培训内容要具有规范性、统一性。

2.5 五个行动

为确保工作落实,省质控中心积极开展调研、指导评价、培训、宣传、发布河南省医疗服务与质量安全报告口腔分册等工作,以实现质控工作改进目标为发力点,以国家级/河南省口腔专业医疗质量数据抽样哨点医院为抓手,快速推进口腔质控工作。

在调研方面,采用线下线上相结合方式开展工作。线下调研医疗机构基本情况,线上调研质控工作改进目标等数据指标,整理数据,统计分析,撰写质控报告并发布,向“以精确数据为基础的质量改进模式”^[5]转变。在指导评价方面,现场查看质控工作改进目标落实情况,核对医疗机构上报数据真实性,形成反馈意见,医疗机构根据反馈意见向省质控中心提交整改计划,并做好整改记录,用于“回头看”。在培训方面,遵循实用原则,培养口腔质控人才,推广质控工作改进目标相关技术。在宣传方面,围绕质控工作改进目标发表科普文章和会议文章,多途径开展宣传工作,让患者了解改进目标的情况,提高其认知水平,共同促进质控改进目标改善。在发布河南省医疗服务与质量安全报告口腔分册方面,目前已完成2021年—2023年口腔分册的撰写发布,为各级质控中心和哨点医院的“数字质控”提供了参考。

3 体会和思考

通过 4 年的工作实践,省质控中心逐步厘清了工作思路和方式,形成了工作路线图(图 2)。回顾总

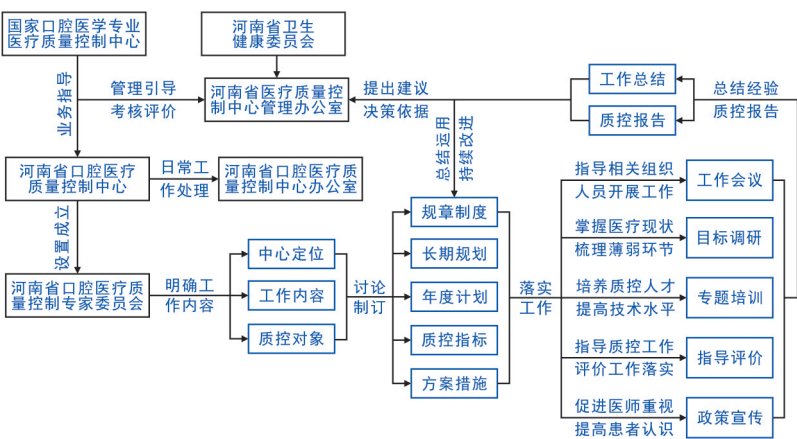


图 2 河南省口腔医疗质量控制中心工作路线图

结省质控中心工作经验,首先是明确中心定位,然后是明确质控对象和工作内容,最后要有目的有方向地开展工作。上述工作方式保障了省质控中心的稳步运行,随着工作的不断深入,工作内涵将不断丰富,省质控中心的工作能力和质量也将得到不断提高。我们有如下体会。

3.1 应加快质控组织体系建设

省质控中心的重要作用是促进全省口腔医疗质量安全同质化发展,而质控组织体系是同质化发展的重要基础。河南省口腔质量控制体系建设任重道远,虽然省级质控中心均已成立,但县(区)级质控中心未能全面覆盖。县(区)级质控中心是质控工作开展的一线^[6],其成立受到区域医疗机构口腔综合实力、支持力度等诸多因素影响。2023 年全省口腔市级质控中心述职评价结果显示,挂靠单位为口腔专科医院的成绩优于综合医院,而口腔科在综合医院受重视程度有限,因此需要加强医疗机构对口腔科的重视程度。同时,省质控中心应督促市级质控中心将指导区域内县(区)级质控中心成立纳入常态化重点工作,促进省—市—县三级质控体系建设。

3.2 需提升骨干人员质控素养

《河南省医疗质量控制中心管

理办法》明确规定实行主任委员负责制,专委会主任委员带领全体成员对标中心职责,有序、有效推进各项工作。秘书是主任委员开展工作的重要助手。主任委员和秘书的质控素养对质控中心工作的开展具有重要影响。省质控中心在开展工作中发现,部分市级质控中心主任、秘书对质控中心的定位不清晰,对工作的认识和相关政策掌握不够,常以学/协会的工作思维方式开展质控工作。在 18 个市级质控中心的主任委员中,有 12 人为综合医院口腔科主任(占比 66.67%),他们还存在对系统的管理知识掌握不到位等问题^[7]。针对上述情况,省质控中心除通过质控工作会议和述职评价会议对市级质控中心给予指导和培训外,还通过月例会、参加市级质控中心会议、组织市级质控中心参与省质控中心活动等形式,使市级质控中心深入学习相关政策和工作方法。同时,在日常工作中发现问题及时沟通,针对具体问题给出意见和建议。通过市级骨干人员质控素养提升,带动区域内质控队伍素养提升,从而提高区域质控工作开展的有效性。

3.3 需提高数据的有效性

我国医疗质量管理与控制工作

(下转第 65 页)

进。同时认真分析指标内涵及权重变化,将科室二次分配与科主任绩效考核指标紧密结合,使科内人员由被动接受转为主动参与。第三,科主任绩效考核指标体系以专科可持续发展为出发点,引导科室向高权重业务发展。如在质量安全维度中,针对不同类型科室分设个性化考核指标及分值,促使科室转变病种收治结构,助力专科发展^[5];在学科建设维度中,鼓励技术成果创新,充分挖掘后备人才潜力,培养优秀骨干人才。

5 本研究局限与展望

本研究在构建科主任绩效考核指标体系时,咨询专家 80% 来自湖

北省内,可能具有一定地域局限性^[6]。另外,数据的准确性、客观性、及时性对医院绩效考核及管理决策具有重要意义,目前部分考核数据无法从系统中直接获取,下一步将加强数据协同共享,以及临床与管理系统间的互联互通,促进信息系统标准化、规范化建设^[7]。

参考文献

[1] 毛丽洁,朱雪洁,陈 芝,等. 基于战略导向的科主任动态化目标考核体系构建与评价[J]. 中国医院,2023,27(1):23—26.
[2] 杨晓钟,周立涛,苏凌璿,等. 某地市级公立医院科主任管理的探索与实践[J]. 中国卫生标准管理,2023,14(20):50—53.
[3] 杨天宇,王 迪. 三级公立医院绩效考核管理中 KPI 的应用进展[J]. 中国医院,2024,28(5):59—63.
[4] 江其玖,焦梦悦,范若云,等. 价值共

创视角下公立医院绩效考核体系优化路径与实践[J]. 中国卫生经济,2024,43(2):69—74.

[5] 王锦泓,张 洁,邓 欣,等. 基于三级公立医院绩效考核的外科质量评价及实证研究[J]. 中国卫生质量管理,2024,31(10):55—59.
[6] 廖子锐,李晓鹤,冯家琪,等. 基于德尔菲法的公立综合医院感染性疾病科综合能力建设评价体系构建研究[J]. 中国卫生质量管理,2023,30(5):40—44,50.
[7] 熊 瑶,邹伏英. 通过主治医师负责制提升医疗质量管理水平[J]. 中国卫生质量管理,2022,29(8):25—27,32.

通信作者:
张丽华;武汉大学中南医院规划运行部部长
E-mail:zhanglihua@whu.edu.cn

收稿日期:2024—10—08
修回日期:2024—12—19
责任编辑:黄海凤

(上接第 55 页)

正在由“以指标制订、质控数据收集、反馈为主要内容的质量展现模式(1.0)”向“以精确数据为基础的质量改进模式(2.0)”转变^[6]。数据是质控工作的重要基础,数据的准确性至关重要。省质控中心在工作中发现,部分医疗机构上报数据与实际情况存在差异,参加数据填报培训的人员与实际填报人员不同,口腔科人员没有参与口腔部分数据填报等。为提高数据的有效性,省质控中心深入医疗机构一线,开展调研指导评价工作,核实相关数据,同时督促医疗机构落实质控工作改进目标。通过上述工作开展,提高了医疗机构对口腔数据填报和质控工作的重视程度。

4 小结

本研究重点阐述了省质控中心成立初期的工作思路、工作要点,其在工作中仍有许多不足需要改进。

质控中心的职能介于专业与管理之间,既要有专业知识,又要有管理思维,在专业知识基础上,代表行政部门履行专业同质化发展职责,是促进诊疗水平持续提升的重要机构。口腔卫生资源存在经济、地域差异^[8],且河南省是人口大省,各地市经济条件存在较大差异,口腔诊疗水平参差不齐,如何破冰布局,培养管理思维方式,建设质控人才队伍,切实守住口腔医疗质量底线尤为重要。省质控中心唯有思路清晰、履职尽责,才能做好质控工作,从而助力河南省口腔专业医疗质量安全高质量发展。

参考文献

[1] 姜 若,侯冷晨,胡龙军,等. 基于 37 家上海市级医院的医疗质量安全信息监管平台构建与应用[J]. 中国卫生质量管理,2024,31(6):1—4.
[2] 刘皓冉,魏粤晖,简伟研. 国内外重症监护单元医疗质量指标比较研究[J]. 中国卫生质量管理,2024,31(5):22—28.
[3] 国家卫生健康委. 医疗质量管理办法[EB/OL]. (2016—09—25)[2024—08

—03]. https://www.gov.cn/zhengce/2016-09/25/content_5713805.htm.
[4] 黄江云,方 娟. 挂靠质控中心现状分析及建议[J]. 中国卫生质量管理,2019,26(6):52—55.
[5] 孙佳璐,马旭东. 我国医疗质量管理与控制体系的建立与发展[J]. 中国医院管理,2021,41(12):47—49.
[6] 茅金凤,周 震. 县市级医疗质量控制中心管理实践与优化研究[J]. 现代医院管理,2024,22(2):75—77.
[7] 周 扬,闫 翔,任红润,等. 江苏省口腔科医疗质量控制中心建设现状分析[J]. 江苏卫生事业管理,2018,29(8):922—926.
[8] 梅康妮,寇儒欣,刘玉琢,等. 我国口腔卫生资源配置公平性及服务利用现状分析[J]. 中国医院,2022,26(12):31—35.

通信作者:
何 巍;郑州大学第一附属医院/郑州大学口腔医学院院长
E-mail:heweizdyfy@163.com

收稿日期:2024—09—14
修回日期:2024—10—28
责任编辑:吴小红