



# 2024年美国波多里奇国家质量奖获奖组织介绍： 奇克索民族卫生部系统

——刘锁<sup>1</sup> 高欢<sup>2</sup> 曹癸兰<sup>1</sup>

**【摘要】** 介绍了2024年美国波多里奇国家质量奖获奖组织：奇克索民族卫生部系统。介绍该卫生系统设置背景与愿景、使命和价值观。其闪光之处在于：作为服务奇克索人民的卫生系统，获得了美国联邦医疗保险和医疗补助服务中心五星综合评级，患者推荐意愿及总员工流动率居全美前10%，患者安全指标表现优异。

**【关键词】** 波多里奇；国家质量奖；卓越绩效

中图分类号：R199

文献标识码：B

**Introduction to the 2024 Malcolm Baldrige National Quality Award Recipient: Chickasaw Nation Department of Health/LIU Suo, GAO Huan, CAO Guilan. // Chinese Health Quality Management, 2026, 33(1): 94-96**

**Abstract** This paper introduces the 2024 recipient of the Malcolm Baldrige National Quality Award in the United States: the Chickasaw Nation Department of Health. It details the background, mission, vision, and values of this healthcare system. Its notable achievements include: as a healthcare system serving the Chickasaw people, it has received a five-star overall rating from the U. S. Centers for Medicare and Medicaid Services, with patient recommendation willingness and total employee turnover rate ranking in the top 10% nationwide, and demonstrating outstanding performance in patient safety indicators.

**Key words** Baldrige; National Quality Award; Excellence Performance

**First-author's address** Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei, 430048, China

## 1 背景与机构概况

2024年10月10日，美国商务部国家标准与技术研究院(National Institute of Standards and Technology, NIST)在华盛顿公布，本年度有5家组织获得马尔科姆·波多里奇国家质量奖。此奖项是美国唯一为奖励组织卓越表现而设立的总统级奖项，也是世界知名的三大质量管理奖之一。2024年度的获奖单位分别是：教育行业1家、医疗行业1家、非盈利组织2家和服务类行业1家，其中医疗行业大奖得主是美国奇克索民族

卫生部系统(Chickasaw Nation Department of Health, CNDH)。

奇克索民族被美国联邦政府认定拥有独立自治权利的一个印第安部落民族，位于美国俄克拉何马州南部，人口约3.8万人，覆盖了13个县。奇克索民族卫生部系统是该部落自治政府行政管理体系的一部分，由卫生部长担任该系统的首席执行官。该卫生系统提供的医疗服务项目包括：门诊服务、急诊服务、专科服务、诊疗服务、验光配镜、牙科服务、检查化验、影像检查、药学服务、公共卫生、行为健康以及临床

营养服务等。

奇克索民族卫生部系统包含1所现代化医院、3家诊所、5家药房、5个营养中心和8个妇幼健康中心。系统内每家医疗机构都通过了美国联合委员会认证，每家诊所也都接受了审查。

目前，该卫生系统拥有约1800名全职员工，以及少量兼职和合同员工。在美国2023财年(2022年7月1日到2023年6月30日)，该卫生系统约有110万次患者门诊就诊、4.8万次急诊患者就诊、2300例住院患者和935例分娩孕妇。该系统也提

供全面的药学服务,每年配药超过140万份。

## 2 愿景、使命与价值观

奇克索民族卫生部系统主要服务对象为居住在俄克拉何马州南部13个奇克索民族自治县区域的美国原住民和阿拉斯加原住民,其愿景、使命与价值观与奇克索民族的核心观念一致,通过提供专注于质量、安全和健康促进服务来实现提升奇克索民族人民生活质量的目的是。

**愿景:**通过强化文化认同,建设事业成功、民族团结的民族。

**使命:**提升奇克索人民的整体生活质量。

**价值观:**包含11条具体的表述,大意为通过文化认同、公仆式领导、无私奉献的精神、积极的态度、坚韧不拔的品质、履行管理职责、信任与尊重、诚实与正直、团队合作等,来提升奇克索人民的生活品质。

## 3 卓越绩效表现

### 3.1 闪光点

一是获得联邦医疗保险和医疗补助服务中心(Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS)最高的五星综合评级(基于超过40项关键质量指标的综合评价),而五星评级仅授予全美排名前10%的医疗机构。

二是获得了患者的青睐。在患者推荐意愿方面位居全美前10%。

三是获得了员工的青睐。在总员工流动率方面位居全美前10%。

四是在医疗安全方面也取得卓越表现。患者安全指标显示,过去5年全部19项指标均取得了最佳结果(零缺陷),仅仅在2023年出现过一次例外。这些患者安全评价结果

超过了医疗保健研究与质量局(Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ)的基准标准。

### 3.2 医疗服务评价及患者忠诚度均位居全美前10%

按照评审报告展示的6年数据,该卫生系统连续获得CMS五星综合评级,仅在新冠肺炎感染高峰期的美国2021财年例外。

过去5年中,奇克索民族卫生部系统在所有住院服务单元中,患者推荐意愿均超过全美前10%的水平。细分结果显示,重症监护病房、妇产科以及该卫生系统的整体评分均超过95%,接近100%。

该卫生系统在总员工流动率方面位居全美前医疗机构10%的水平,从2019年的13%降低至2023年的9%。

### 3.3 患者安全管理方面取得卓越表现

奇克索民族卫生部系统当前的初级保健当日就诊率改善幅度超过新冠肺炎感染前水平的140%。

2017年,奇克索民族卫生部系统借鉴了航空业管理经验,发起了“归零行动(Getting to Zero)”。该行动重点监测了35项患者安全指标(patient safety indicators, PSIs),如压疮发生率、医源性气胸发生率/每千名住院患者、术后出血或血肿/每千名住院患者。“归零”则代表医院对这35项患者安全指标数据要求为“零”。

2019—2023年,该卫生系统所有门诊及诊所的医疗质控指标(包括预防保健、控烟行动和跌倒筛查等)持续接近100%。

## 4 客户忠诚度与市场份额持续增长

作为印第安人健康服务局(Indi-

an Health Service, IHS)的重点管理对象,奇克索民族卫生部系统医疗收入中约1/3的份额来自联邦政府的财政拨款,近2/3来自第三方收入(医疗保险、医疗补助和私人保险),还有2%来自各种赠款。第三方收入中,85%来自门诊服务,15%来自住院服务。患者福利协调团队会协助患者获得第三方健康保险的帮助,让符合条件的患者得以免费就医。

奇克索民族卫生部系统还通过投资来获取医疗经费,为超过1600名患者的保单支付保费。过去10年,该卫生系统已经从投资项目中实现了超过两亿美元的投资回报,并将之用于提升人群营养水平和提供清洁用水的公益项目。

2019—2023年,奇克索民族卫生部系统在全美医院消费者医疗提供者与系统评估(Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Survey, HCAHPS)的患者调查星级评分中位居前10%。过去5年,该卫生系统在HCAHPS整体医院评价中的患者满意度,在全美排名中超过了90%的医疗机构。

根据IHS的统计数据,尽管奇克索民族卫生部系统服务覆盖区域的总体人口增长率已经相对停滞,但其年度服务量仍然呈现稳定的趋势,市场份额常年超过70%。在过去的3个美国财年中,患者留存率持续高于90%,远超行业基准数值。

## 5 员工与领导力发展表现位居全美前10%

奇克索民族卫生部系统用于衡量员工满意度的基本指标之一是员工是否拥有完成工作和满足期望所需的资源。调查结果显示,该卫生系统在该项指标上达到了全美前10%的水平。此外,在年度员工敬

业度调查中关于“考虑寻找新工作”的问题,该卫生系统过去 5 年取得了在全美排名前 25% 或 10% 的好成绩。

在领导继任规划方面,奇克索民族开设了领导人培养学院,要求该卫生系统内所有管理岗位人员完成核心必修课程。随着管理者职级的提升,他们还要接受进阶课程与专项培训。资料显示,参加项目并且得到晋升的人员持续增加,有 72% 的学员至少获得过一次晋升。2024 年,该卫生系统所有任命职位均从该学院培养的人员中产生。

其他员工相关指标,包括总可记录事故率从 2019 年的 2.5% 改善至 2023 年的 1.7%,远优于美国劳工统计局(Bureau of Labor Statistics, BLS)略低于 4% 的行业基准。缺勤、受限或转岗率也优于 BLS 公布的行业平均水平。

## 6 社区贡献:转诊支持、救济药物、资助经费

在过去 5 年里,奇克索民族卫生部系统每年获得的各类政府拨款累计达 5 000 万至 6 000 万美元,用于改善居民营养服务、公共卫生服务及研究、污水治理与清洁供水等

关乎居民健康的民生项目中。

奇克索民族卫生部系统为患者提供免费医疗服务,包括那些通过 Medisaw(由奇克索民族卫生部系统设立的转诊项目)转诊的患者。其中,购买了医疗保险的患者的医疗费用在保险支付完后,剩余的费用由该卫生系统承担。2023 年,该卫生系统为需要经济援助的患者承担了近 900 万美元的医疗费用。

奇克索民族卫生部系统在公共卫生服务方面也有所建树。为了扭转社区居民阿片类药物过量致死的趋势,该卫生系统持续提高纳洛酮(一种可以逆转阿片类药物过量的救生药物)的免费发放量。这个数量从美国 2021 财年到美国 2024 财年呈持续增长趋势。

## 7 财务稳健性支持运营与尽责管理

奇克索民族卫生部系统在现金持有天数和流动比率(衡量流动性的指标)方面的财务稳健性指标优于穆迪 AA 评级。穆迪评级是知名债务评级机构之一,穆迪 AA 评级属于第二优等评级,代表信用质量较高,有较低的信用风险。其中,现金持有天数(即在完全没有新收入

的情况下,仅靠现有现金及等价物能维持正常运营的天数,医疗机构推荐为 60 d 以上)从 2019 年约 300 d 增加到 2024 年的近 700 d,流动比率(即流动资产/流动负债,比值超过 1.5 为健康财务状态)从 2021 年的 4 提高到 2023 年的 7 以上。

营业利润率从 2019 年的 11.7% 提高到 2023 年的 15.1%,远高于当前穆迪 AA 评级营业利润率中位数 2%。

每位医保患者的联邦医疗保险支出表现稳定,约为 0.8,优于全美平均水平。

**作者贡献:**刘锁负责构思与设计文章研究框架,资料收集、整理与分析,论文撰写与修改;高欢负责提供分析支持、论文修改;曹癸兰对文章整体框架构思和写作提供指导。

**利益冲突:**所有作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

通信作者:

曹癸兰:华中科技大学同济医学院附属协和医院心血管内科护士长

E-mail:Caogl73@163.com

收稿日期:2025-07-18

修回日期:2025-09-17

本文编辑:刘兰辉

## 本刊关于文稿中基金项目标注的说明

文章所涉及的课题如获得国家或部、省级以上基金资助或属攻关项目,应脚注于文题页的左下方,如“基金项目:国家自然科学基金资助项目(编号:59637050)”,并附有基金证书影印件。

本刊编辑部