

医院医务科管理工作中的难点与解决对策

刘文松

资源县人民医院 广西桂林 541400

〔摘要〕我国经济体制改革以来，医疗行业得到较好革新与发展，对民生质量的提升具有较大促进作用。其中医务科是医院较为重要的管理部门，并且是医疗法律法规的执行部门，对提升医疗质量尤为重要。此外，医务科是医疗制度以及医疗事故处理的联系者与管理者，能够有效提升医务科管理质量。但是，我国较多医院医务科在管理期间难度越来越大，对医院管理质量提高产生较大影响，为此医务科需要对管理中产生的问题进行深入分析，并在此基础上还需要采取有效措施提升管理质量，为医院的发展奠定良好的基础。

〔关键词〕医院；医务科管理；作用

〔中图分类号〕R197.32 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165（2020）01-199-02

前言：

医院在发展的过程中，医务科是医院管理核心，为维护医院日常秩序的开展奠定良好的基础。但是，随着我国医疗体制的不断改革，城镇合作医疗在开展的过程中，医院住院日人数不断增加，导致医务科在管理的过程中难度不断提升，这对提高医院管理质量具有较大促进作用。为此，医务科应对管理难度进行分析，并在此基础上提升患者满意度，加强监管力度，以此全面提高医务科管理质量，这对医院较好发展尤为重要。

1 医务科在医院中的职责

1.1 医疗质量的控制者

由于医务科是医院管理中较为重要部门，这在较大程度上能够提升医院不同环节管理质量。医疗质量包括较多内容，在此过程中应当根据不同医疗质量内容与流程进行严格管理，并且在此基础上对不同环节进行有效管控，以此确保管理工作能够有序开展。此外，为了能够对管理质量进行控制，需要通过科室、个体以及医院三级实施质量把控。医务科在进行管理的过程中发挥着较为重要作用，在此期间需要对不同科室进行有效的质量督促，并且在此基础上对管理工作实施全面检查与考核，以此对检查过程中存在的问题进行汇总与解决。

1.2 医疗计划制造者

医务科需要对不同科室中的医疗业务工作进行有效组织与实施，在此过程中能够使不同科室之间起到较好联系作用，这就需要针对不同科室中的医疗计划进行制定，包括周计划、月计划以及年度计划等。此外，在进行医疗计划的过程中，应与医院特点进行有效的结合，以此制定不同阶段的发展规划，对不同科室中采用的新型技术、新设备以及新方法等实施检查，对编制的医疗计划应到医院领导处审批，通过后方可按照计划实施^[1]。

1.3 医院纠纷与差错处理

在对患者进行诊治与护理的过程中，在一些情况下会由于医护人员、个人因素以及质量管理等因素的影响，极易出现医疗差错，在此过程中医务科主要是对产生差错与纠纷进行有效处理，并在此基础上需要根据具体情况进行医疗纠纷制度的制定，同时定期开展查房与讨论会。此外，在对危重症患者治疗的过程中，需要为患者提供转院与会诊服务，同时对存在的纠纷与差错问题进行详细调查，将调查结果上报

领导，并在此基础上采取有效措施对其实施改进与完善，这在较大程度上能够使医疗纠纷发生率得到有效降低。

2 医务科管理工作中存在的难题

2.1 医疗质量安全问题

医院在发展与管理的过程中，医疗安全尤为重要，是医学领域中较为重要的研究课题，在此过程中医务科是确保医疗安全的核心部门，将提升医疗质量作为医院管理的重心，这在较大程度上能够提高医务科管理质量。但是，一些医务人员把科研、论文以及新型技术等作为追求目标，在此期间忽略了医疗安全问题，有医疗质量的部门具有较为独立的管理部门，导致医疗组织质量无法得到有效提升。此外，一些医务人员是由其他科室抽调而来，虽然自身具有比较高的医疗技术，但是对科室管理法规不了解，导致在问题处理期间缺乏一定的经验。

2.2 医嘱关系处理问题

医嘱是医务人员与患者及家属之间沟通的纽带，在此过程中医务科主要是对医务人员医疗行为实施有效的监督，但是医务科在进行监督工作的过程中存在难点问题，采取何种方法提升医务人员医疗质量、满意度，这在较大程度上对降低医患纠纷产生较大影响。此外，由于医务科在管理的过程中肩负医疗投诉接待、医疗事故以及医疗纠纷等工作，对改善医患关系、医疗环境等发挥着较为重要的作用^[2]。但是，在对医患关系改善的过程中存在问题，这在较大程度对医疗环境与医嘱关系处理产生较大影响。

2.3 首诊医师负责制问题

医院在发展的过程中，首诊医师负责制是医院改革中的重要举措，奖励分配是医院管理较为重要的工作，能够有效提高医院发展质量。此外，医务科在执行首诊负责制的过程中存在一些问题，主要表现在以下几个方面：（1）医生在工作中，工作积极性相对较低，并且危险意识无法得到有效提升；（2）一些科室管理者在对奖金进行分配的过程中，由于奖金存在一些差距，极易出现科室矛盾，并且在此基础上管理意识很难得到提升；（3）虽然医院以“以病人为中心”，但是在实际工作中主要以“以疾病为中心”。

3 医务科管理工作的对策

3.1 提升医务人员不同制度执行力

医务科是医院中规章制度执行与管理部

理质量,需要从以下几个方面入手:(1)医务科在管理的过程中,需要由不同科室主任进行全面教育与宣传,这在较大程度上可提升医务人员工作期间对不同制度的执行力;(2)对科室主任自身职责进行有效的强化,并在此基础上提升科室发展质量,这就需要科室主任从发展角度对医疗安全与质量管理进行深入分析,并在此基础上采取有效措施进行解决;

(3)需要对科室核心骨干力量相关工作进行有效的分配,这对医务科管理质量的提高具有较大促进作用。

3.2 提升医务科在医疗管理中的地位

医务科在管理发展的过程中,医院领导层需要对医务科的中心地位进行全面明确,并在此基础上对医务科管理期间的权利范围实施有效明确,在此过程中对医疗存在的隐患采取有效措施进行管理,不但能够提高医务科管理质量,而且也能为医院整体服务质量的提高奠定良好的基础^[3-5]。此外,应以病人为中心,并且在此基础上做好宣传教育工作,将患者自身利益放在首位,同时协调好医患关系。

3.3 提升医疗安全质量

医务科在管理的过程中,医疗安全在其中扮演着较为重要的作用,这就需要优化管理理念,并且在此基础上对发生的医疗安全事故原因进行深入分析。首先,随着以来保证体系不断完善,医务人员工作任务量不断增加,这就需要提升医务人员自身的专业性,同时避免医务人员工作中过度疲劳,能够将安全隐患降至最低。其次,将医疗安全落实到位,并

且在此基础上提升医疗核心制度执行力。最后,医院不同职能科室应在思想中达成共识,同时把医疗安全放在首位,以此提升医疗安全质量。

4 结语

综上所述,由于医务科是医院管理中重要科室,对医院管理质量的提升产生较大影响。因医疗行业改革后,增加了医务科管理难度,导致一些问题发生。为了提高医务科管理质量,需要对医务科人员职责进行有效的明确,并且在此基础上提升医务科工作人员薪酬待遇,同时对医疗管理质量采取有效措施重点提升。此外,还需要使领导层认识到管理工作质量提升的重要性,以此为不同环节管理的顺利实施奠定良好的基础。

[参考文献]

- [1] 侯彦东,姚利玲.医院管理中医务科的作用分析[J].大家健康旬刊,2017(4):286-287.
- [2] 陆樱.浅谈县级医院医务科工作的体会[J].广西医学,2002(8):47-48.
- [3] 官绯妍.探究医院卫生管理视角下慢病管理体系的重构[J].中国卫生标准管理,2019(15):95-96.
- [4] 林灯述,余丽花,冯静.分析患者满意度调查在医院管理中的作用[J].中国卫生标准管理,2019(14):61-62.
- [5] 陈朝东.医院医务科管理工作的难度分析与对策[J].心理医生月刊,2012(8):431-432.

(上接第 197 页)

清洗人员、检查人员都需要严格执行工作,要提升工作人员对工作的敬畏心理。要选择匹配人才,工作不匹配人员要及时更换,要确保工作质量为先。要完善管理制度,同时要通过人为人性化、合理性的管理来补充制度不足,做好灵活的调整调配。实际工作中,人员工作容易疲乏厌倦,长时间工作后容易形成自身的工作习惯与工作惯性,要及时的做好纠正,

甚至可以依据其工作特点设置对应的工作要求与管理处理,避免陡然的扭转其习惯导致的反弹情绪。要尊重其工作经验,但是也要合理逐步的优化。

综上所述,消毒供应中心手术医疗器械清洗质量影响因素较多,需要针对每个环节做质量管理,由此来更好的提升管理效果,保证器械清洗质量。

表 2: 各组患者器械清洗质量评分结果 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	钳类器械	管道类器械	精细类器械	器皿类	洗涤质量总分
观察组	98.14 $\pm$ 1.32	94.28 $\pm$ 2.11	96.72 $\pm$ 1.35	97.42 $\pm$ 2.15	97.15 $\pm$ 1.32
对照组	97.42 $\pm$ 1.09	89.75 $\pm$ 1.30	92.49 $\pm$ 1.26	92.56 $\pm$ 1.48	94.32 $\pm$ 1.05

注: 两组对比, $p < 0.05$

[参考文献]

- [1] 张琳.探究消毒供应中心手术医疗器械清洗质量的影响因素以及改善对策[J].养生保健指南,2019,(24):17.

- [2] 闫建华.消毒供应中心手术医疗器械清洗质量影响因素及对策[J].智慧健康,2019,5(4):36-38.

- [3] 林翠线,杨月玲.消毒供应中心手术医疗器械清洗质量影响因素及对策[J].中国卫生标准管理,2017,8(22):139-141.

(上接第 198 页)

以肿瘤诊治质量标准化、科学化和系统化管理模式来维护患者权益,凸显肿瘤专科品牌特色;促进了文化建设与行风建设、效能建设、各类公益活动等的有效结合,成就了医院的长足发展,并成功创建为“二级甲等肿瘤专科医院”,综合实力获得进一步提升。

(二) 提升职工的归属感,增强了职工的凝聚力

通过丰富的群体活动和学习培训,广大干部职工逐步明确自身在文化建设中的定位,认同、接纳并践行着医院文化理念,进而为患者提供优质、高效和温馨的医疗服务。通过自我推荐、公开招聘等把一批真正“想干事、会干事”的同志用起来,使管理队伍配备更强,结构更优,共同构筑医院与职工共同发展的双赢平台。同时在文化建设过程中,职工

的实际需求和困难得到解决,使其对医院及科室的归属感得到了提升,并利用医院文化的凝聚、约束、激励和塑造等功能,使医院健康保障功能得以充分发挥,树立了良好的社会形象。

(三) 提高患者满意度,增强了医院的品牌知名度

医院在文化建设工作中始终践行“以病人为中心”的永恒宗旨,不断提升医疗技术水平,积极参与扶贫济困、社区服务、健康教育等公益性社会活动,认真承担公共卫生责任,坚持以医院文化建设推动医院改革的深化,顺畅医患沟通渠道,用实际行动让患者感受到医院的人文关怀、价值理念和行为准则。在当前医疗服务体系还不能完全满足群众的健康需求,看病难、看病贵的问题仍然存在的情况下,该院的社会知名度和美誉度日益提升,综合服务满意率连续多年保持在 98% 以上。