

· 经验交流 ·

建立健全职业健康检查质量管理体系的探讨

林大伟, 邹建芳, 齐荣玉, 李小萌

(山东省职业卫生与职业病防治研究院/山东第一医科大学/山东省医学科学院/山东第一医科大学附属职业病医院, 山东 济南 250001)

关键词: 职业健康检查; 质量管理体系

中图分类号: R135 **文献标识码:** C

文章编号: 1002-221X(2023)01-0086-02

DOI: 10.13631/j.cnki.zggyyx.2023.01.031

职业健康检查是指医疗卫生机构按照国家有关规定,对从事接触职业病危害作业的劳动者进行的上岗前、在岗期间、离岗时的健康检查,是针对职业病危害因素的特殊健康检查。《职业健康检查质量控制规范(试行)》要求检查机构应建立职业健康检查质量管理体系(以下简称“质管体系”),健全各项规章制度,对检查工作全过程质量管理并保持“质管体系”持续有效运行。建立健全“质管体系”是开展质量管理工作的有效手段,构建同质化“质管体系”可为职业健康管理服务质量提供保证^[1]。山东省职业病专业质量控制中心自2008年成立以来,针对全省职业健康检查机构进行了14年的质量评比、检查、考核等质量控制管理,在建立健全同质化的“质管体系”方面积累了较为丰富的经验。

1 “质管体系”是医院质量管理体系的一部分

“质管体系”是组织用于建立方针、目标及实现目标过程相互关联和作用的一组要素。按照ISO 9001—2015等“质管体系”要求,现代化医院应关注人、机、料、法、环、测、信等7个方面的影响因素,落实全员、全程的全面质量管理^[2]。检查“质管体系”不应独立于医疗“质管体系”之外,而应在医院“质管体系”框架下增加与检查要求相适应的管理内容,即关注人员、设备、物料耗材、制度、检查环境、操作规程、信息管理等方面的质量管理,全面落实《职业健康检查质量控制规范》要求。建立多个管理体系会增加管理成本,造成管理层、执行

层混乱^[3],因此,质量管理应实行统一领导、统一目标、统一监控、统一联动,使管理更加高效、科学,达到减少浪费、降低成本、提高竞争力的目标^[4]。

2 “质管体系”文本的建立和内容

建立“质管体系”,首先应有制度文本加以参照。建议“质管体系”文本应涵盖以下内容。

2.1 组织建设 建立检查质量管理委员会,制定委员会工作制度和职责,定期召开会议,在制度、绩效管理等重大决策上落实管委会职能。明确院、科两级责任制,健全委员会、职能部门、科室三级管理架构(独立的健康管理中心至少两级组织架构),明确制度要求、理清部门权责,高效协同开展质量管理工作。院长及专委会为决策层(一级),全面负责质管工作;职能部门日常监管为控制层(二级),制订并实施质管计划与考核方案,对重点部门、关键和薄弱环节定期检查与评估;科主任及科室质管小组为执行层(三级),定期开展内部自查自纠活动。委员会对反馈问题进行认真分析、持续整改,将检查、执行、整改情况反馈决策层,完成质量闭环管理^[5]。

2.2 制度建设 制度应简练、条理清晰、便于执行。制度内容包括检查质量管理(包含外出检查)、协议管理、外出检查工作、检查档案管理、报告书质量管理规定、检查告知、危急值和重大疾病报告管理、外出检验质量管理、信息管理、培训、沟通、专用章使用、工作人员授权(包括电子授权)等,应注明制度编号、制定时间、修订时间及修订内容。制度应经院级管委会批准通过,定期修订。应每年完成院、科两级的培训,员工应知晓和遵照执行。

2.3 岗位职责 建立科主任、主检医师、医师以及肺功能、放射、超声、检验、心电图、电测听、行政、司机、导医、信息、销售、内勤、质控员等岗位职责,可以一人多岗,员工应熟悉岗位职责,掌握本岗位基本知识、技能、操作,科主任和质控员应定期检查岗位职责完成情况,将工作量、质量与绩效挂钩。

2.4 工作流程 简洁、顺畅的工作流程能够提高患

基金项目: 中国疾病预防控制中心公共卫生领域卫生健康标准化前期研究项目(编号: BZ 2022-Q053)

作者简介: 林大伟(1966—),男,硕士,主任医师,从事职业病防治工作。

通信作者: 邹建芳,主任医师,硕士研究生导师, E-mail: 1262378709@qq.com

者和员工的满意度,提高工作效率。工作流程应与工作制度相对应,包括对体检者公开的检查工作流程图、报告书质控、合同协议盖章、检验样本交接、外出检查、危急值和重大疾病报告流程等。

2.5 操作规程 医务人员日常医疗操作应按规程执行,包括常规医学检查方法、视力检查及记录、心电图、电测听、腹部B超、肺功能、X射线等规程,实验室常规及特殊检查方法、生化项目、血液分析、尿液分析、静脉血采集的标准操作规程等。

2.6 应急预案 应急预案是安全的必要保证,应根据工作需要制定包括外出仪器设备应急预案等,猝死、院感、纠纷、意外事件等预案应在医院管理文本框架内制定。

2.7 标准文书 职业健康检查报告文书应有固定模板,包括职业健康检查委托协议书,职业健康检查结果总结报告书格式及书写要求、个体报告书格式及书写要求,复查告知书、职业禁忌证、疑似职业病告知书,信息报告表(报告信息系统格式)等。质控部门应定期抽查文书书写情况。

3 “质管体系”的持续改进

3.1 持续改进方案 应按年度制定具体的持续改进方案,以便于执行。主要内容包括指导思想、管理体系、管理内容、质量管控指标(目标)、考核办法、奖惩制度、持续改进办法、日常检查安排。方案应体现基础质量、环节质量和终末质量三级质量结构,通过内、外部检查考核,发现问题,及时改正,做到持续改进,完成动态的质量管控。

基础质量指资源的静态配置关系与效率,包括人力、技术、物质、时间等事前控制,主要指仪器设备、场地、人员(技术、岗位职责、培训)、管理制度、操作规程等。

环节(过程)质量指检查动态运行的质量与效率、工作过程的现场控制,包括重点岗位、对象、环节的控制。具体为现场体检流程、高峰流量的处理、意外事件应急处理、关键岗位操作规程实施、仪器质量管控以及肺功能、胸片、电测听等重点岗位质量管控等。

终末质量包括报告质量、工作量、诊断质量、工作效率等统计指标的事后控制,包括指标质量(胸片错判率、噪声听力图错判率、肺功能诊断错判率、接尘工人胸片一级片率)、结果质量(职业健康检查协议签署率、体检报告质量评分、工作量、疑似职业病检出率、职业禁忌证检出率、复查率、复查结果追踪率)、信息质量(职业健康检查个案上报率)等。

3.2 内部质量管理 质量管理重在制度落实,能够溯源。

3.2.1 科室层面 落实科主任质管负责制、主检医师的技术质量负责制、岗位质量负责制。科室应完成全员、全程无死角的质量管理,科主任应按月度定期和不定期进行质量抽查和询问,质控员应定时上报质量管控内容和指标。

3.2.2 院级层面 实施“抽查、专项检查、突击检查及年终检查”在内的监管手段,检查频次根据工作量按月、季、年进行,检查时应有考核表和关键指标的评价与分析,定期上报管委会。管控部门重点控制终末质量,抽查环节质量,协调基础质量。满意度、投诉、不良事件、危急值等安全事件管理均为质量管理监督的内容。追踪式的质量检查容易发现的问题。

3.3 外部考核 通常为质控中心的第三方考核,主要有实验室室内质控、现场考核、盲样考核、指标考核、能力考核等。

4 信息化管理

信息化管理是质量管理的发展方向^[6]。利用医院管理与决策信息化支持系统,建立职业健康检查信息质控模块,至少包括院、科两级信息流程,能够提取管理数据、管控指标,进行人员授权、报表、报告等台账管理,完成折线图、柱状图、饼状图等分析图、文字报告等电子可视化质控报告。同时支持报告工作流程的设定,满足两级协议签署、查体报告审核及质量分析报告流转。

总之,无论从员工、企业、社会需求,还是医院质量管理、政策层面要求,质量管理只有上升到绩效管理,使供需双方和政府三方盈利才能从根本上保证质量管理的有效运行^[1]。

参考文献

- [1] 邹建芳,齐荣玉.关于职业健康检查质量考核的几点建议[J].中华劳动卫生职业病杂志,2021,39(3):226-227.
- [2] 安云凤,朱仁英,于慧萍,等.新医改背景下公立医院建立ISO 9001质量管理体系的研究[J].中国市场,2021(29):104-105.
- [3] 赵建,杨启生.ISO/IEC 17020国际标准质量管理体系的建立[J].中国国境卫生检疫杂志,2005,28(5):285-286.
- [4] 王昊晟,李恒,李国红,等.现代医院医疗质量综合评价理论及指标构建研究[J].中国医院管理,2019,39(6):38-40.
- [5] 黄茹,刘秋生,李岳霖,等.医疗质量管理决策体系的完善与应用[J].中国质量,2021(483):93-97.
- [6] 魏波,刘颖,金培生.医疗质量管理系统的设计与应用[J].电脑知识与技术,2021,17(26):72-73,85.

(收稿日期:2022-03-26;修回日期:2022-05-03)