

# 社区卫生服务中心全科医学临床质量状况及存在问题分析

王孟燃

北京市门头沟区门城地区社区卫生服务中心 北京 102300

**摘要:**通过开展全科临床管理质控督查,可对全国范围内的医药卫生组织及全科临床管理情况作出全面评价,从而及时发现问题。目的:通过对2019、2020年以来某地区基层医疗健康机构在全科临床应用质量管理与监督成果调查研究,全面掌握某地区基层医疗健康机构在全科临床应用质量监督管理中出现的主要问题,并提供可行性、合理化的解决意见。方法:2019、2020年采用整群抽样法,选取某市全部社区卫生服务中心为研究对象由某市、地方的二级全科医学质量控制监督检查人员,并依据某地方的全科医学临床科研质量管理体系和自动化服务站所颁布的《某市社区卫生服务中心全科医学临床质控督查标准(基层医疗机构版)》,对某市的各社区卫生服务站开展全科医疗质控监督检查。

**关键词:**全科医学;社区卫生服务;卫生保健质量,获取和评价

引言:做好临床质控督查,是提升医学教学质量的最有效途径。通过全科临床质控督查,可对全国范围内的基层医药卫生组织对全科医学质量进行了全面考核,从而找到全科医学质量管理工作中出现的主要问题,最后实现了“以评促建”“以评促改”“评建结合”的目的。某市在全省率先实施了基层医药卫生组织的全科临床质量管理,于二零一八年组建了某地级市的全科医疗临床质量中心(简称“质控中心”)。“质控管理中心”利用了近二年时间,深入某地和全市的社区卫生服务站进行了全科临床质控检测,并逐步建立、完善了全科临床质量管理绩效考核体系和标准,并逐步形成了省市、区的二级全科临床质量管理机制,并助力了某地全科医学专业的建设和发展。

## 1 资料与方法

### 1.1 研究对象

2019年5月和2020年7月,整群抽取某市全市社区卫生服务中心为研究对象。

### 1.2 研究方法

#### 1.2.1 调查工具

采用“质控中心”制定的《某市社区卫生服务中心全科医学临床质控督查标准(基层医疗机构版)》(简称《标准》),对某市社区卫生服务中心进行“全覆盖式”的全科临床质控督查。在前期调查研究与文献调研的基础上,根据某市医学质量控制服务机构的管理标准,“质控中心”以系统论为指导,以“结构-过程-结果”的评价模式为基础,从资源配置、流程管理控制和成果管理等三个维度,确立了质量评估结构;采用德尔

非法(于2018年12月组建了由33名来自某市16个行政区的社区卫生服务中心管理者、综合性医院全科医学科管理者、高校全科医学教育师资及卫生管理研究员组成的专家组)与层次分析法,建立了包括7个一级指标、16个二级指标、55个三级指标的某市全科医学临床质量控制标准督查体系。以某市全科医学临床质量控制标准督查体系为依据,制定了《标准》和《某市社区卫生服务中心全科医学临床质控督查评分表》(简称《评分表》)<sup>[1]</sup>。7个一级指标及其权重分别为基本条件(10分)、全科医生人员配备及岗位职责(10分)全科医疗质量管理(25分)、全科医生疾病诊疗能力(25分)、全科医生慢性病管理与处置能力(20分)、全科医师教育与培养(10分)、全科医学教学与科研(10分)。全科医师教育与培养(10分)、全科医学教学与科研(10分)。标准包括此六项指标成绩之总和,满分均为100分。全科医疗教育和科研水平等均得分为附加分。通过2019年的全科医学质控督查后,我市社区卫生服务站在基础环境维度、全科医学服务管理体系建设水平等上普遍合格。

#### 1.2.2 调查过程

各片辖区的市、区二级质控组织督查专家,成立了质控监督工作组(5位专家组成,其中市级专家作为片组长),在遵循“同行政区专家回避”的原则下<sup>[2]</sup>。质控督查小组对照《标准》,通过实地检查(查看标准化全科诊室、病房配置情况)、资料查阅(现场查阅社区卫生服务站质控会议记录、质控规章制度、质量管理考核记录、质控缺陷追踪分析记录、质控相关培训内容

等)、技能考核等形式,逐条逐项进行考核打分。技能考核采用现场实际操作考核、无纸化网络考试的方式进行,考核内容包括:应诊能力考核、病历的书写、专业理论与临床技能操作考核。将各项指标的得分情况、得分依据和扣分依据记录于质控中心统一制定的《评分表》中。全科临床质量控制督查任务完成后,“质控中心”对督查成果进行整理研究,同时对二年全科临床质量控制督查中出现的重点问题和被提到数量进行整理研究,统计各方面的被提到率<sup>[1]</sup>。

### 1.2.3 调查质量控制

在全科临床质控督查开始前,“质控中心”对督查专家和各社区卫生服务中心负责人就《标准》展开培训。一方面使督查专家深入理解和把握《标准》,从而有效推动同质化监督。另一方面使所迎接的单位掌握质量监督的重点、方式等。在全科临床质控监督进行过程中,针对质量专家的问题和/或提示的问题,“质控中心”秘书组成员予以记录,并每日在“督查专家微信群”内进行答疑和释疑。

### 1.3 统计学方法

采用Excel2016软件进行数据清洗。正态分布的计量资料以 $(\bar{x}+s)$ 表示,计数资料以相对数表示<sup>[4]</sup>。

## 2 结果

2.1 迎检单位基本情况:2019年某市共有243家社区卫生服务中心,其中148家(60.91%)位于城区,95家位于郊区(39.09%)。2020年某市增设1家社区卫生服务中心,共有社区卫生服务中心244家,其中148家(60.66%)位于城区,96家(39.34%)位于郊区。某市全体社区卫生服务中心均接受了2019年度和2020年度的全科临床质控督查。

2.2 以2019年与2020年全科临床质控督查结果比较2019年全市243家社区卫生服务中心全科临床质量标准总得分最高分为96.60分,最低分为53.00分,平均标准总得分为 $(87.32\pm 5.97)$ 分。2020年全市244家社区卫生服务中心全科临床质量标准总得分最高分为97.30分,最低分为62.61分,平均标准总得分为 $(86.67\pm 5.36)$ 分。

(1)基本条件维度:2019年和2020年,分别有3家(1.23%)、1家(0.41%)社区卫生服务中心在基本条件方面存在缺陷,其余社区卫生服务中心在此维度上均获得满分<sup>[1]</sup>。

(2)全科医生人员配备及岗位职责维度:2019年全市243家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(9.19\pm 0.74)$ 分,其中36家(14.81%)获得满分;2020

年全市244家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(9.34\pm 0.71)$ 分,其中57家(23.36%)获得满分。

(3)全科医疗质量管理维度:2019年全市243家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(21.59\pm 3.91)$ 分,其中18家(7.41%)获得满分。2020年全市244家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(21.44\pm 3.89)$ 分,其中11家(4.51%)获得满分。

(4)全科医生诊疗能力维度:2019年全市243家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(21.43\pm 1.87)$ 分,其中2家(0.82%)获得满分;2020全市244家社区卫生服务中心在此维度上的最高分为28.69分,平均得分为 $(24.90\pm 1.86)$ 分。

(5)全科医生慢性病管理与处置能力维度:2019年全市243家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(16.20\pm 2.25)$ 分,其中14家(5.76%)获得满分;2020年全市244家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(16.23\pm 1.90)$ 分,其中3家(1.23%)获得满分<sup>[2]</sup>。

(6)全科医师教育与培养维度:2019年全市243家社区卫生服务中心在此维度的平均得分为 $(8.93\pm 0.90)$ 分,其中49家(20.16%)获得满分;2020年244家社区卫生服务中心在此维度上的平均得分为 $(8.79\pm 0.96)$ 分,其中35家(14.34%)获得满分。

(7)全科医学教学与科研维度(附加分):2019年全市243家社区卫生服务中心在此维度上的最高分为9.00分,平均得分为 $(2.89\pm 2.70)$ 分;2020年全市244家社区卫生服务中心在此维度上的最高分为9.00分,平均得分为 $(3.00\pm 2.72)$ 分。由于“质控中心”逐年对《标准》进行修订、细化,为使2019年和2020年参评社区卫生服务中心全科临床质量平均标准总得分及7个一级指标得分具有可比性,计算平均分率。

## 3 讨论

某市率先在国内开展了基层医疗卫生机构全科临床质量控制与管理的探索、实践。通过连续两年开展“全覆盖式”的全科临床质控督查工作,“质控中心”对各社区卫生服务站的全科临床服务质量管理做出了全方位掌握与评估,这不但有利于社区卫生服务站及时发现全科临床服务质量管理中出现的新问题,同时也为针对性地提出全科临床服务质量管理改善的对策提供了理论基础<sup>[3]</sup>。

### 结语

本研究通过对2019年和2020年某市全科临床质控督查工作进行回顾性分析,剖析了目前基层医疗卫生机构

全科临床质量中存在的问题并提出了有针对性的对策。由于本研究仅选取了某市社区卫生服务中心为研究对象,研究结论的外推在一定程度上受限。今后,可通过进行全国不同地区与基层医药卫生组织全科临床质量管理工作的对比研究及系统构建研究成果,以便于更好地为国家全科临床质量管理的实施提供指南和依据。

#### 参考文献

[1]黄先涛,靖超,王晨宇.基于《医疗质量管理办法》的医疗质量控制体系建设实践[J].中国卫生质量管理,2021,28(2):20-22,34.

[2]潘莹,陈宇革,王朝昕,等.基于人才培养的某市某区全科医生综合能力评价研究[J].中国全科医学,2020,23(25):3230-3233.

[3]于德华,王朝昕,陆媛,等.2019年中国社区卫生服务中心科研能力评价及展望[J].中国全科医学,2019,22(28):3406-3410.

[4]杨蓉,方宁远,金花,等.某市全科医生对专科疾病的诊疗现状研究[J].中华全科医学,2020,18(8):1251-1255.