

鉴于目前日趋紧张的医患关系,的确给临床实践教学带来严重的负面影响。在教学过程中仍存在许多不足,如少许学生学习态度消极,不积极主动参与,随声附和;由于经验不足,带教老师设计的病例不够生动,缺乏讨论重点的引导,不能满足 CBS 教学法的需要。因此,今后在临床工作中需对 CBS 教学法不断探索和完善。

参考文献

- [1] 王家双. 慢性疼痛诊疗中的几个问题——一位从事疼痛诊疗工作医师的意见[J]. 中国疼痛医学杂志, 2005, 11(1): 57-59.
- [2] 王晶桐. 以问题为中心的教学法在医学教育中的地位[J]. 中国高等医学教育, 2006, 20(10): 69-71.
- [3] MCPARLAND M, NOBLE L M, LIVINGSTON G. The effectiveness of problem-based learning compared to tradi-

tional teaching in undergraduate psychiatry[J]. Med Edu, 2004, 38(8): 859-867.

- [4] 徐琦, 魏晓丽, 丁剑冰, 等. CBS 联合 PBL 教学法在临床医学专业免疫学教学中的应用[J]. 中国医药导报, 2014, 11(11): 142-144.
- [5] 武百山. 信息领域技术、临床摄影图片及视频短片在疼痛诊疗学教学中的应用[J]. 中国实验诊断学, 2014, 18(8): 1390-1391.
- [6] SPENCER J. ABC of learning and teaching in medicine: learning and teaching in the clinical environment [J]. BMJ, 2003, 326(38): 591-594.
- [7] 陈金生, 高崇荣. 建立和完善疼痛医学教学的必要性[J]. 实用疼痛学杂志, 2007, 3(5): 391-392.

(收稿日期: 2018-07-12 修回日期: 2018-10-12)

教学 · 管理 DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2019. 02. 046

利益相关者理论视角下基层医疗机构绩效评价指标研究

李 斌, 吴绍燕[△]

(重庆医科大学附属第一医院健康管理中心, 重庆 400016)

摘 要: 基层医疗机构绩效评价对提升基层医疗机构服务水平和促进机构的健康发展具有十分重要的意义。本文运用利益相关者理论对基层医疗机构绩效评价有关的利益相关者进行分析, 并从各利益相关者角度探索了与基层医疗机构绩效评价相关的主要指标, 为基层医疗机构绩效评价指标体系的建立提供基础。

关键词: 利益相关者理论; 基层医疗机构; 绩效评价

中图分类号: R19

文献标志码: B

文章编号: 1672-9455(2019)02-0278-03

绩效评价来源于企业管理, 现已被运用于公共管理领域中, 自绩效评价被引入卫生系统以来, 有关学者一直都在积极探索如何将其有效地与医疗机构的发展相结合。随着医药卫生体制改革的推进, 以基本医疗和公共卫生服务提供为主体的基层医疗机构已成为卫生系统改革的突破口。2009 年底, 国家决定在基层医疗机构实行绩效考核制度, 此后, 全国大部分基层医疗机构开始探索实施绩效考核, 取得了一定的效果, 但也出现了不少问题。鉴于基层医疗机构的发展涉及多方利益, 本文将利用利益相关者理论来探索如何建立一套既能满足各方利益又能促进机构的健康可持续发展的绩效评价指标体系。

1 利益相关者理论

利益相关者在 1695 年由美国学者 ANSOFF 将其引入管理学和经济学领域^[1]。在卡罗尔等^[2]的《企业与社会: 伦理与利益相关者管理》和 Freeman^[3]的《Strategic management: A stakeholder approach》的

书中均提出, 利益相关者是指能够影响组织的行动、决策、政策、做法或目标的任何人或群体。利益相关者理论主要用于企业经济管理领域, 目前国内外已将其广泛用于政治、公共管理等其他领域, 其作为一种研究工具和方法, 可以运用于分析组织、机构或个人在政策决策和实施中的行为、作用和影响等。1988 年, 美国的 Blair 和 Whitehead 将利益相关者理论引入卫生领域, 之后逐渐被用于卫生政策分析以及各种类型医疗机构的管理^[4]。目前, 利益相关者理论已被普遍运用于医疗卫生体制改革的政策理论研究和实践中, 并取得了较好的效果^[5]。

2 基层医疗机构绩效评价的利益相关者

基层医疗机构是政府举办的, 不以营利为目的的公益性事业单位, 是整个卫生系统的“网底”, 是人人享有基本医疗保健的“守门人”, 其主要功能是向居民提供医疗、预防、保健、康复、计划生育指导和健康教育与健康促进等基本医疗和公共卫生服务。从其性

质和功能可以看出,基层医疗机构的健康发展,其最主要的利益相关者是居民(患者)和医务人员,其次是卫生行政部门等管理机构,再次是药商和新闻媒体等。

居民是医疗卫生服务的需求者和最终消费者,居民对卫生服务满意度的高低关系到医患关系是否和谐以及居民对机构认可程度的高低,关系到机构存在的最终价值,这就决定了居民是基层医疗机构最主要的利益相关者之一。医务人员是医疗卫生服务的提供者,其整体素质水平的高低关系到居民的满意度、机构的长远发展及自身利益的实现,也是医疗机构存在的基础,因此,医务人员是影响基层机构发展的另一最主要利益相关者。卫生行政机构等政府部门是基层医疗机构的主管主办单位,任何政策的实行都会影响基层医疗机构的运行,同时,基层医疗机构的健康发展与否又会反过来影响政府为人民服务的执政宗旨。医疗保险部门规定的参保费用、起付线和支付比例等都是影响居民是否选择去基层医疗机构就诊的一个重要原因。药商通过医疗机构将药品销售给患者,其药品的质量影响着医疗服务的效果,其产品的价格直接影响着医疗机构的利润和患者的医疗费用。药商虽没有直接作用于医疗机构绩效,但是对机构的长远发展有较大的影响力^[6]。随着信息技术的发展,新闻传播媒体已经成为人们生活的一部分,对人们的思想和行为都产生了深刻的影响,因此,新闻媒体等舆论传媒也会对基层医疗机构的各利益相关者产生深刻的影响。

3 利益相关者理论视角下基层医疗机构绩效评价指标体系的构建

基层医疗机构是向居民提供基本公共卫生服务和基本医疗服务的公益性单位,所以在对其进行绩效评价时,要在充分考虑其功能职责的基础上结合利益相关者理论和方法来构建评价指标体系^[7]。

3.1 居民 基层医疗机构存在的意义是向居民提供有效合理的医疗卫生服务,所以在对医疗机构进行绩效评价时要充分考虑居民,对医疗卫生服务的需求和满意度。对医疗服务的需求包括对基本医疗服务与基本公共卫生服务的需求,其需求和满意度不仅体现在医疗卫生服务的质量和数量上,还包括医疗卫生服务的价格。比如:门(急)诊疗人次、住院床日、手术人次、辅助检查人次、门诊次均费用、住院次均费用、诊断符合率、健康档案建档率、慢性病患者健康管理率和儿童预防接种率等;居民对医疗卫生服务的满意度也应包括对基本医疗服务的满意度和对基本公共卫生服务的满意度两个方面。居民作为基层医疗机构最主要的利益相关者之一,在对基层医疗机构进行绩

效评价时,构建的指标体系应尽可能地反映居民的健康需求。

3.2 医务人员 医务人员是医疗卫生服务的提供者,是基层医疗机构存在和长远发展的基础,机构要充分体现医务人员的专业价值和自身需求的实现。主要包括的指标有绩效工资水平、医师人均每日工作量(诊疗人次和住院床日)、护士每日工作量、规范化培训人数、继续教育人数、年培训费用支出、政府投入和医务人员满意度等。作为基层医疗机构另一主要利益相关者的医务人员,其需求的满足不仅要靠机构自身的管理办法,还需要依靠各级政府部门的支持。

3.3 卫生行政机构等政府部门 基层医疗机构是政府主办的不以营利为目的的社会公益性事业单位,是政府为人民服务的着力点,其发展在很大程度上依赖于政府政策支持,而且政府也有责任监督其服务质量的供给,评价其绩效时,行政部门关注的指标主要包括投入、诊断合格率、治愈好转率、院内感染率、医疗事故、门诊费用、住院费用、基本公共卫生服务覆盖面的增幅、基本药物的使用率和首诊与双向转诊的执行情况等等。政府作为基层医疗机构的主管主办单位,基层医疗机构的健康发展是政府执政为民的重要体现,其最终产出是政府关注的重心。

3.4 药商 药品一直是医改中的一个难点问题,基层医疗机构实行基本药物制度,对药品实行招标采购制度,目的是避免“以药养医”,实现“医药分开”,让每个居民都能使用到物美价廉的放心药,能反映这一点的指标主要包括药品采购、门诊抗菌药物 2 联及 2 联以上联用处方百分比、门诊处方基本药物使用百分比、门诊激素类药物使用百分比和药品收入占业务收入的比例等。基本药物的生产、采购和销售等一系列问题目前仍旧没有得到有效解决,而这关系到居民、机构和政府各自的利益,绩效评价时应该加强对药物使用的监管^[8]。

3.5 新闻媒体 在信息化的今天,新闻媒体的力量是不可小觑的,基层医疗机构应充分利用新闻媒体的传播作用,提高自己的可信度、知名度,评价这一维度的指标包括新闻媒体的报导、重大医疗事故的处理和集体上访事件的次数等。基层医疗机构在加强学习传播理论的同时,新闻媒体也应恪守职业道德,对基层医疗机构进行客观、公正的报道,正确处理正面报道和舆论监督的关系^[9]。

4 小 结

基层医疗机构是人们基本健康服务的保障者,其能否健康发展关系到广大老百姓的切身利益,因此,在构建其绩效评价指标体系时,应综合考虑各利益相关者可能对其产生的影响。在结合(下转第 288 页)

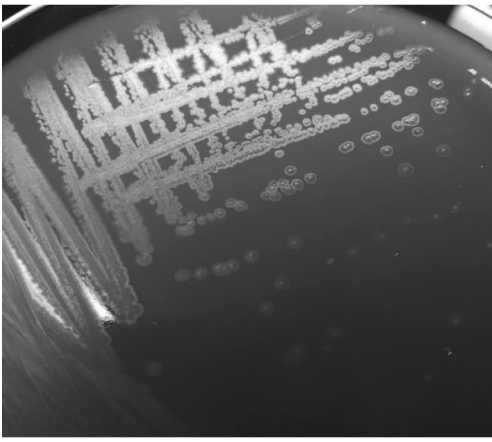


图 1 噬蚀艾肯氏菌培养 48 h 在血平板的菌落形态

2 讨 论

噬蚀艾肯氏菌是艾肯菌属的唯一菌种。噬蚀艾肯氏菌引起的血流感染国外文献报道较早,国内近几年报道不断增多,但引起血流感染少见,尤其是本例的特殊情况是狗咬伤后引起的血流感染。本菌是人类黏膜表面固有菌群的一部分,可从上呼吸道、胃肠道、泌尿生殖道标本中分离出该菌,通常是不致病的,只形成带菌状态^[1]。当机体免疫力低下或黏膜破损时,此菌可引起肺炎、心内膜炎、脑膜炎、败血症等。动物咬伤后引起的菌血症临床多怀疑为多杀巴斯德菌,多杀巴斯德菌常寄生于动物的上呼吸道和消化道黏膜,主要为动物致病菌,人类感染主要是通过被动物咬、抓、舔损伤皮肤接触感染或其他相应部位的感染,如肺部感染、脑膜炎、伤口感染、菌血症等。两菌

的菌落在 24 h 内基本相似,生化特点也相似^[2]。噬蚀艾肯氏菌只有 MIC 解释标准,无 K-B 法抑菌圈直径标准,因此药敏试验根据美国临床和实验室标准协会 (CLSI) M45-A 的标准选择药物。该菌通常对青霉素、氨苄西林、羧苄西林、四环素、氯霉素和亚胺培南敏感,对克林霉素耐药^[1]。多杀巴斯德菌与噬蚀艾肯氏菌对氯霉素都敏感,因此在治疗时两者兼顾,选取氯霉素,患者应用氯霉素抗感染,热毒宁清热解毒治疗 5 d 后,患者康复出院。同时把鉴定的细菌送到上级医院经过质谱仪鉴定符合噬蚀艾肯氏菌。

噬蚀艾肯氏菌生长缓慢,但 48~72 h 菌落特点还是比较明显,咬琼脂现象比较清晰,因此对于血液及无菌体液部位的标本,延长培养时间,提高特殊病原菌的分离技巧,可以提高无菌部位标本的阳性率。近年来,由于激素的广泛使用及肿瘤患者放化疗治疗,导致了机体免疫力改变,许多条件致病菌引起的感染越来越高,临床和实验室应共同关注少见菌引起的感染。

参考文献

- [1] 周庭银. 临床微生物学诊断与图解[M]. 上海:上海科学技术出版社,2012:271-273.
- [2] 陈东科,孙长贵. 实用临床微生物学检验与图谱[M]. 北京:人民卫生出版社,2011:498-499.

(收稿日期:2018-07-14 修回日期:2018-10-09)

(上接第 279 页)

基层医疗机构岗位职责的基础上,通过以上利益相关者理论分析,基层医疗机构的绩效评价框架至少应包括基本医疗服务、基本公共卫生服务、发展潜力和满意度等 4 个维度^[10]。基本医疗服务和基本公共卫生服务分别包括服务质量和数量两个方面,发展潜力包括投入、人员结构、人员培训、科研创新、新闻报道等,满意度包括居民满意度,医务人员满意度和卫生主管部门满意度等。基层医疗机构作为公益性的健康机构,在完善内部管理体系的同时,各行政部门也有责任和义务对其进行政策、资金的支持和监管。

参考文献

- [1] 王唤明,江若尘. 利益相关者理论综述研究[J]. 经济问题探索,2007(4):11-14.
- [2] 卡罗尔 A B,巴克霍尔茨 A K. 企业与社会:伦理与利益相关者管理[M]. 黄煜平 译. 北京:机械工业出版社,2004.

- [3] FREEMAN R E. Strategic management: A stakeholder approach[M]. Boston: Pitman/Ballinger, 1984.
- [4] 胡坤. 卫生政策领域利益相关者分析:方法学和医药改革评价研究[D]. 济南:山东大学,2007.
- [5] 罗钰,蒋健敏. 利益相关者理论及其分析方法在卫生领域的应用进展[J]. 中国卫生事业管理,2011,28(2):84-85, 88.
- [6] 贺庆功. 利益相关者理论视角下的和谐医患关系构建[J]. 中国卫生事业管理,2009,26(2):90-91,94.
- [7] 胡坤,孟庆跃,胡少霞. 利益相关者理论及在卫生领域中的应用[J]. 医学与哲学,2007,28(3):17-19,23.
- [8] 王强,陈文. 基本药物政策问题的新制度经济学分析[J]. 中国卫生政策研究,2010,3(6):18-22.
- [9] 王辉. 企业利益相关者治理研究:从资本结构到资源结构[M]. 北京:高等教育出版社,2005.
- [10] 王永莲,杨善发,黄正林. 利益相关者分析方法在卫生政策改革中的应用[J]. 医学与哲学(人文社会医学版),2006,27(7):23-25.

(收稿日期:2018-08-29 修回日期:2018-12-21)