

共卫生服务工作的监管<sup>[11]</sup>,建立和完善分片包干负责制、问题倒查制、问题整改台账制等行之有效的监管机制。基本公共卫生服务的最终结果是使民众的健康素质得到提高,让群众满意<sup>[12]</sup>,要加大基本公共卫生服务后人民群众享受实惠真情实感的宣传力度,最大限度提升人群对基本公共卫生良好服务的真切感受程度。

**3.2.3 继续坚持第 3 方评估,科学制订评估指标** 与传统的第 1 方、第 2 方评估相比,第 3 方评估更加符合当前的实际情况,过程更加公开、透明,结果更加真实、准确<sup>[13]</sup>。因此,建议继续坚持对基本公共卫生服务开展第 3 方评估,从顶层设计着手,制订更具有针对性,更加简单易操作,更能体现真实效果的评估方案,最大限度地提升第 3 方评估的公信度。

## 参考文献

[1] 罗湘,吴海峰.突出公益性强化城乡基本公共卫生服务机构绩效考核[J].重庆医学,2012,41(32):3452-3453.  
 [2] 景思霞,陈菲,陈娱瑜,等.基本公共卫生服务第三方评估链模式研究[J].中国全科医学,2014,17(10):1107-1108.  
 [3] 蒋易芬,蒲川,张力.我国基层医疗卫生机构绩效考核研究的文献分析[J].中国全科医学,2016,19(25):3023-3027.  
 [4] 徐桂春.关于绩效考核评价体系在基本公共卫生服务项目管理中应用的探讨[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(80):151-152.

[5] 杨永宏.开展基本公共卫生服务项目的难点及对策[J].工企医刊,2014,27(2):734-736.  
 [6] 梅崇敬,周桂娟,韩树萍,等.基本公共卫生服务项目绩效考核的探索与实践[J].江苏卫生事业管理,2012,23(6):223.  
 [7] 蒲川.促进基本公共卫生服务均等化的实施策略研究:以重庆市为例[J].软科学,2010,24(5):73-77.  
 [8] 王唯,孙相浩,田茗源,等.重庆市城乡卫生资源配置现状及对策研究[J].医学与哲学,2014,35(21):48-50,53.  
 [9] 何坪,刘平,潘传波,等.基层医疗卫生机构综合改革与实践分析[J].中国全科医学,2013,16(22):2561-2665.  
 [10] 颜星,杨玲,邓梦露.标准服务量法在基层医疗卫生机构绩效考核中的探索研究[J].中国全科医学,2014,17(25):2941-2944.  
 [11] 王晓霞.“五位一体”管理模式助推基本公共卫生服务均等化进程[J].中国总会计师,2015(10):124-125.  
 [12] 谭华伟,陈菲,景思霞.基于第三方视角的基本公共卫生服务满意度的纵向研究[J].中国全科医学,2014,17(31):3669-3672.  
 [13] 沈备,陆卫根,宋莉,等.探索第三方评估新机制促进公共卫生服务公平性[J].江苏卫生事业管理,2014,25(4):9-11.

(收稿日期:2017-02-30 修回日期:2017-06-18)

• 卫生管理 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2017.26.049

# 医院管理视角下健康教育促进医院创建思路研究

赵莹莹

(广西壮族自治区防城港市第一人民医院 538021)

[中图法分类号] R197.1

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2017)26-3733-03

健康教育是通过信息传播和行为干预,帮助个人和群体掌握卫生保健知识,树立健康观念,自愿采取有利于健康的行为和生活方式的教育活动和过程<sup>[1]</sup>。健康促进医院是由 WHO 在全球倡导的,有利于提高医护质量与患者生命质量,改善医患关系,促进人文医学发展的国际行动。自上世纪 80 年代以来,西方发达国家就开始创建健康促进医院,以期为患者提供一个集医疗、护理、保健、康复和预防为一体的医疗环境。而近年来,我国也逐渐开始重视健康教育促进理念,并且开始积极探索健康教育促进医院的创建方法。

## 1 医院管理视角下的健康教育促进医院创建的重要性

**1.1 健康教育促进可以持续提升患者满意度** (1)健康教育促进医院能为患者提供更为丰富的医院服务内容,从而使患者治病、防病的需求得到更好的满足,有利于提升患者对医院服务的满意度<sup>[2]</sup>。(2)健康教育促进医院在全院范围内广泛开展健康教育,适时对患者进行疾病知识、住院须知、饮食卫生、用药指导、休息活动、检查分析、术前术后护理、出院后康复随访等宣教,可减少患者的焦虑和恐惧心理,使患者在接受治疗和

护理的同时增强健康投资意识,增强对医护人员的信任感和对手术的安全感,使患者减轻压力和缓解紧张情绪,消除各种顾虑,以获取在诊疗全程中的配合和主动性,使患者保持最佳的心理状态,持续提升其满意度。(3)健康教育促进医院通过到社区开展健康教育促进活动,为社区居民提供义诊、巡诊、健康讲座和咨询等服务,也能使社区居民对医院的医疗服务感到满意<sup>[3]</sup>。

**1.2 健康教育促进可以有效提高医院医疗质量** 对健康教育促进与医院管理体系的关系有一个正确的认识,才能够以健康教育促进医院的创建为发展方向,提高医院医疗服务质量,促进医院的可持续发展。通过开展健康教育促进活动,医院广大医务人员成为医院健康教育的实践者,医院健康教育力量与技能得以加强,医院医务人员健康教育技能的提升,则能够使医院整体服务能力得到提高,有利于促进医院医疗质量的提升<sup>[4]</sup>。通过创建健康教育促进医院,医院完成健康教育促进工作模式的建立,医院自身的服务范围领域得到不断扩大,从治疗服务、技术服务、生理服务扩大到预防服务、社会服务和心理

服务,为患者提供更好的医疗条件,医院的医疗质量可能会得到有效的提高。

**1.3 健康教育促进可以全面提升医院管理水平** 医院是国家卫生机构的重要组成部分,支持国家卫生事业的发展责无旁贷。当前医疗卫生事业改革的进程正处在重要时期,医疗服务与群众需求的供需矛盾已成为全社会关注的热点问题。在医院的门诊和住院患者中,慢性患者越来越多,而慢性患者群体是健康教育与健康促进需要干预的重点,所以医院将成为健康教育与健康促进工作开展的重要场所。但就现阶段而言,健康教育促进领域仍然是国内医院管理的薄弱环节<sup>[5]</sup>。在医院创建管理工作过程中,仍然需要引进国外有关健康教育促进的理论和经验进行指导,使医院在各级卫生部门的指导下强化自身健康教育促进功能,从而形成集医疗、护理、保健、康复和预防为一体的医院管理新格局<sup>[6]</sup>。在这样的管理格局下,医院将对健康教育促进工作的开展加强探索,强化管理职能和相关知识培训,使医院在其管理方面经验的不足得到弥补。

## 2 医院管理视角下的健康教育促进医院的创建思路

### 2.1 强化健康教育促进医院的组织管理

**2.1.1 建立健康教育促进工作领导小组** 医院成立包括院长、副院长、健康教育科、行政职能科室、临床科室负责人、护士长、所在社区负责人为成员的健康促进工作领导小组,指导、考核和评价健康促进医院的创建工作和负责院内外健康教育与健康促进工作的全面管理,并明确好各自的责任与分工。领导小组实行每季度 1 次的例会制度,定期进行沟通与协调,及时总结工作经验、发现问题,保证健康促进工作的实施和正常运行。

**2.1.2 设立健康教育促进专职管理部门** 领导小组下设办公室在健康教育科,健康教育科长任办公室主任,办公室配备具有大专以上学历,医学或公共卫生、卫生管理等相关专业,从事健康教育工作不少于 2 年以上的专职人员,负责健康促进医院创建的日常工作,以点带面,一带一路。各科室选出责任心强,具备一定健康教育知识的医务人员担任科室健康教育兼职人员,作为健康促进医院工作的业务骨干,其他卫生技术人员组成健康促进医院工作的团体力量,明确责任与分工,构建起全院健康教育组织网络,使健康教育促进工作全面铺开。

**2.1.3 制订健康教育促进工作计划** 制订明确的健康教育促进工作计划,制订计划之前应有效评估本院患者、职工的健康教育与健康促进现状,理清亟待解决的问题,提出切实可行的解决方法。工作计划应包含医院创建实施的背景需求、工作目标、工作内容、实施方案、各科职责与任务分解、时间进度、评价考核指标和经费预算等,工作内容、实施方案和时间进度要紧密围绕目标制定,突出重点,确定评价考核指标时,既要注重过程评价指标,也要考虑效果评价指标,并将健康教育促进医院工作计划内容纳入医院总体工作计划,将健康促进融入医院发展战略、医疗整体服务理念、规章制度和工作流程中去,将健康促进服务指标纳入医疗质量管理整体目标,确定服务内容、流程及具体考评办法。创建之初医院应召开全员动员大会,学习健康教育促进工作计划,让全院干部职工都知晓创建的意义和目的、转变观念、提高认识、明确自身的责任、存在问题与改进目标,并切实开展执行。

**2.1.4 加强健康教育促进制度体系建设** 建立相应的安全防

护、培训、激励、关怀和健康教育专项制度。加强对健康教育促进工作开展的各个环节的监控,以确保各项工作能够得到落实<sup>[7]</sup>。加强医院安全生产管理和医护人员的执业环境防护,保证患者就医环境安全、卫生和医护人员的权利、文化需求得到尊重。医护人员新入职前和日常定期接受健康教育促进相关知识的培训,内容应包括职业道德素养、医患沟通技巧、人文关怀、生活方式指导、健康教育与健康促进、健康咨询等。加强健康教育相关论知识和技能的强化训练,着力培养其健康知识传播功能。同时建立相应的激励机制,支持并鼓励医护人员开展院内和院外健康教育工作,并与年度考核、职称晋升和评优评先挂钩,有力督促医护人员不断提升自身素质和技能,并且积极投身到健康教育促进活动中去<sup>[8]</sup>。此外,还要建立关怀机制,多渠道、多方式保护和促进医务人员自身健康,加强对医务人员的健康科普宣传,定期组织医务人员参加心理调适、健康管理等健康促进活动,定期开展全体医务人员健康体检,建立健康档案,定期监测血压、血脂和血糖,接受疾病防治服务,定期组织医务人员开展有利身心健康的体育文化娱乐活动,鼓励和指导职工改变不良生活习惯,选择健康的生活方式。同时,还需不断完善各个门诊、功能科室、住院、出院健康教育制度、流程,使健康教育促进医院的建设得到全面加强和优化。

**2.1.5 保证健康教育专项经费与设施** (1)政府部门应加大健康教育促进专项财政支持和补助,给医院健康教育促进工作正常顺利开展打下坚实的基础。(2)医院领导应高度重视健康教育促进工作,根据年度工作计划和目标,落实每年足够的专项经费投入,保证健康教育促进的人财物充足,设备设施到位,使健康教育科发挥应有的作用,继而为健康教育促进工作的落实提供保障<sup>[9]</sup>。(3)医院还可以通过拓宽筹资补偿渠道,引入多元筹资途径,将健康教育专项经费补偿机制纳入医院财务管理,吸引和鼓励慈善机构等社会组织和团体参与到医院健康教育促进事业中来,为全民健康教育和促进提供必要的资金支持<sup>[10]</sup>。

**2.2 建设优质、满意的诊疗环境** 为全面建设健康教育促进医院,要加强医院物质环境和人文环境的管理。良好的医院整体环境,体现了医院的管理水平,有利于提高患者对医院的信任度<sup>[11]</sup>。人文环境的培育,具体来讲,就是树立培养“德艺双馨”医务人才的目标,坚持长时期开展全院医务人员综合素质的教育工作,宣传倡导文明礼貌、温馨关爱的医疗行为规范,以便使医务人员能够顺利开展健康教育促进工作。此外,需要营造合适的宣传环境,以便为健康教育促进工作的宣传打下良好的基础<sup>[12]</sup>。应当在医院固定区域,设立多个健康教育促进资料取阅处和多媒体影音电视。

**2.3 提高患者、家属和社区居民的健康教育知识与技能** 患者住院期间,可通过宣传栏、宣传画册、健康教育处方、多媒体专题课堂为患者及家属提供促进疾病康复的建议;患者出院时,用通俗易懂的语言和方式对患者和家属进行健康教育促进指导;患者出院后,通过随访、病友会、健康教育俱乐部、QQ、微信病友群等多种途径继续给予健康促进服务和康复指导。健康教育促进医院不仅仅只为门诊和住院的患者服务,也对社区居民和社会群众负有促进健康的责任和义务。人口老龄化及慢性病高发,使社区居民和社会群众产生强烈防病治病,改善生活质量的愿望。医院可通过问卷调查、谈话、走访等形式,评

估社区居民主要生活方式与危险因素,掌握居民文化程度、语言和饮食生活习惯,根据其不同的身心状况制订疾病防治和健康教育方法。定期组织向社会开放健康教育课堂和专题健康讲座,充分利用现代化媒体技术对公众开展健康知识和技能的传播。积极开展与社区其他机构的合作,搭建起互惠互助的平台,有条件的医院可以开通微信公众平台,推送养生保健、医疗常识性问题和解决方法,拓展健康促进活动,提高医院的社会影响力,全面提高患者、家属和社区居民的健康教育知识与技能。

**2.4 开展健康教育和健康促进的特色活动** 医院应以创建健康教育促进医院为契机,根据自身的地域特点、专业特色和技术优势,尝试建立健康教育路径,开展系统、特色的健康教育和健康促进活动。在继续强化海报、版报、手册、宣传画报、报纸、杂志、媒体等原有宣传方式的基础上,关注孕产妇、婴幼儿、儿童及青少年、老年人、慢性病人和特殊疾病患者的身心健康,强化健康照护系统<sup>[13]</sup>,开办孕妇学校、产妇学习班、婴幼儿护理微信群、儿童近视防治学习角、口腔保健园地、老年人关爱小屋、高血压健康 QQ 群、糖尿病患者俱乐部、结核病患者依从性教育品管圈等特色活动,因地制宜,深入社区、农村、小学、幼儿园、养老院等,主动提供面对面,个体化宣传或电话健康教育,针对不同人群开设特色健康教育课堂,从而使健康教育的普及力度得到增强<sup>[14]</sup>。

**2.5 做好健康教育促进医院创建的考核评估** 医院应聘请健康教育促进领域的专家顾问来院开展科学指导,以便正确地把握开展健康教育促进活动的方向,少走弯路。通过问卷调查、走访、电话访谈、专题调研等多种评估形式对提供给患者的健康教育活动开展满意度调查评估,并将评估结果纳入综合目标管理责任制考核。每年对全院健康教育促进工作进行自评及年度总结工作,及时发现问题,提出改进意见,灵活运用各种质量管理工具切实落实整改,努力实现患者满意度和医院健康教育促进服务质量的不断提高。

在创建健康教育促进医院的过程中,需要加强对相关工作方法的探索。(1)医院要系统开展健康教育工作,以便使健康教育能够全面融入到医院常规工作中,继而使医务人员能够履行自身的健康教育职责<sup>[15]</sup>;(2)医院要加强对健康教育促进工作的全过程管理,使工作的开展贯穿医院管理工作的全过程。总之,在现代医学得到不断发展的背景下,只有加快健康教育促进医院的创建,才能够使医院的医疗服务质量和管理水平得到尽快提升,将医院改造成健康教育促进场所,从而使医院成为一个健康的组织<sup>[16]</sup>,打造为一个“以患者为中心,以健康为导向”的和谐的医患环境。

## 参考文献

[1] 方爱英. 产科健康教育实施体会[J]. 内蒙古中医药,

2010,29(1):140-141.

- [2] 姜雯,胡焕春,谢晓莉,等. 健康促进与教育工作融入转化医学基地建设工作中的初步探索[J]. 江苏卫生事业管理,2015,3(26):95-97.
- [3] 张力争,高永海,酒伟,等. 沧州市 221 名医护人员健康教育服务能力及服务状况的调查分析[J]. 中国健康教育,2015,9(31):884-886.
- [4] 林青. 浅谈社区护士在健康促进医院创建活动中的角色[J]. 当代医药论丛,2015,9(13):88-89.
- [5] 王荣贵,周治强,陈萍. 医院健康促进工作实践与探索[J]. 中国医学创新,2015,23(12):106-108.
- [6] 郑访江,邱玉梅,李丹琳,等. 甘肃省三级医院健康教育现状调查[J]. 中国健康教育,2015,3(31):302-303.
- [7] 胡劲松,周婧瑜,朱江,等. 长沙市 10 家无烟医院创建效果评价[J]. 实用预防医学,2013,4(20):495-497.
- [8] 刘莹,李晓敏,彭保艳,等. 医务人员健康促进研究进展[J]. 解放军医院管理杂志,2014,7(21):692-694.
- [9] 林清萍. 二甲医院创建“健康促进试点医院”的措施及展望[J]. 中国卫生产业,2015,6(5):1-2.
- [10] 杨凌霄,刘月树. 医院健康教育的现状、问题及其改进措施研究——以云南省楚雄市公立医院为例[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2014,14(5):382-385.
- [11] 潘铁石,梁栋. 盐城市亭湖区创建全国健康促进与教育示范基地实践与体会[J]. 中国健康教育,2016,2(32):178-180.
- [12] 强桂彦,高永海,祁业敏,等. 对孕产妇开展医院健康教育的做法和体会[J]. 中国健康教育,2014,12(30):1158-1159.
- [13] 郑惠美. 台湾地区健康促进之理念与实务[J]. 海峡预防医学杂志,2016,22(1):67-69.
- [14] 马志娟. 加强和改进思想政治教育工作促进医院和谐健康发展[J]. 中国卫生产业,2015,14(6):68-70.
- [15] 杨坤,李进,郭晓东,等. 创建研究型医院的探索与实践[J]. 现代生物医学进展,2013,16(9):3161-3163.
- [16] 高永海,张力争,祁业敏,等. 河北省沧州市健康促进医院创建实践与思考[J]. 中国健康教育,2013,12(29):1150-1152.

(收稿日期:2017-02-29 修回日期:2017-06-17)

## 《重庆医学》开通微信公众平台

《重庆医学》已开通微信公众平台(微信号:ChongqingMedicine),《重庆医学》将以微信平台渠道向广大读者发送终审会动态报道、各期杂志目录、主编推荐文章、学术会议、《重庆医学》最新资讯等消息。欢迎广大读者免费订阅。读者可以点击手机微信右上角的“+”,在“添加朋友”中输入微信号“ChongqingMedicine”,或在“添加朋友”中的“查找公众号”一栏输入“重庆医学”,添加关注。