

## • 调查报告 •

## 突发公共卫生事件应急医疗队伍质量管理调查研究\*

唐双英<sup>1</sup>, 王玉廷<sup>1</sup>, 江萍<sup>1</sup>, 周小兰<sup>1</sup>, 刘仪<sup>2</sup>, 沈毅<sup>2△</sup>

(重庆医科大学附属第二医院: 1. 医务处; 2. 采购管理处, 重庆 400010)

**[摘要]** 目的 了解突发公共卫生事件应急医疗队伍(以下简称“应急医疗队伍”)质量管理现状, 探讨质量管理的提升措施。方法 选取重庆市部分三级及以上综合医院 2018—2022 年期间参加过应急医疗队伍的医务人员 53 名, 采取调查问卷对应急医疗队伍质量管理现状进行调查, 分析其存在的问题。结果 53 名调查对象主要以医生(45.28%)为主, 参与处置的突发公共卫生事件类别主要为突然传染病事件(86.79%), 参与处置的工作类型主要为诊疗救治工作(66.04%)。应急医疗队伍质量管理方式主要为检查(79.25%), 质量管理内容主要有感染控制质量管理(86.79%)、诊疗质量管理(75.47%)及流程管理(71.70%), 质量管理措施主要为加强培训(88.68%)、规范医务人员诊疗行为(83.02%)及完善医疗质量管理体系(81.13%), 质量管理重点主要是医务人员的院感防护(100.00%)、核心制度的严格落实(90.57%)及医患沟通(75.47%)。81.13%的调查对象认为质量管理与医疗救治同等重要, 83.02%的调查对象认为质量管理工作介入时机是支援前。临时组成应急医疗队伍面临的问题主要是医疗资源保障不充足(64.15%), 质量标准不统一(62.26%)及支援人员心理压力(60.38%)等。结论 目前, 应急医疗队伍存在人员构成不合理、医疗质量管理体系不够完善、不重视医疗质量管理的监督与评估、缺乏对队员的培训与考核等问题, 应从相关方面加强应急医疗队伍质量管理。

**[关键词]** 应急医疗; 质量管理; 公共卫生事件

DOI: 10.3969/j.issn.1009-5519.2024.02.020

中图法分类号: R192.6

文章编号: 1009-5519(2024)02-0271-04

文献标识码: A

## Research on quality management of emergency medical team in public health emergencies\*

TANG Shuangying<sup>1</sup>, WANG Yuting<sup>1</sup>, JIANG Ping<sup>1</sup>, ZHOU Xiaolan<sup>1</sup>, LIU Yi<sup>2</sup>, SHEN Yi<sup>2△</sup>

(1. Department of Medical Affairs, The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing 400010, China; 2. Department of Procurement Management, The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing 400010, China)

**[Abstract]** **Objective** To understand the current status of quality management of emergency medical team in public health emergencies (hereinafter referred to as "emergency medical team"), and to explore the improvement measures of quality management. **Methods** A total of 53 medical personnel who participated in the emergency medical team from 2018 to 2022 were selected from some tertiary and above general hospitals in Chongqing. The questionnaire was used to investigate the quality management status of emergency medical team and analyze the existing problems. **Results** The 53 survey subjects were mainly doctors (45.28%). The types of public health emergencies involved in the disposal were mainly sudden infectious disease events (86.79%), and the types of work involved in the disposal were mainly diagnosis and treatment (66.04%). The quality management methods of emergency medical team were mainly inspection (79.25%). The quality management contents were mainly infection control quality management (86.79%), diagnosis and treatment quality management (75.47%) and process management (71.70%). The quality management measures were mainly to strengthen training (88.68%), standardize the diagnosis and treatment behavior of medical personnel (83.02%) and improve the medical quality management system (81.13%). The key points of quality management were mainly the hospital infection protection of medical personnel (100.00%), the strict implementation

\* 基金项目: 重庆市卫生健康委员会科卫联合项目(2020FYYX162)。

作者简介: 唐双英(1991—), 本科, 助理统计师, 主要从事病案编码与统计、DRGs 等相关工作。

△ 通信作者, E-mail: 1153637701@qq.com。

of the core system(90.57%) and doctor-patient communication(75.47%). 81.13% of the respondents believed that quality management was as important as medical treatment, and 83.02% of the respondents believed that the timing of quality management intervention was before support. The main problems faced by the temporary formation of emergency medical team were insufficient medical resource(64.15%), inconsistent quality standards(62.26%) and high psychological pressure on support personnel(60.38%). **Conclusion** At present, there are some problems in the emergency medical team, such as unreasonable personnel composition, inadequate medical quality management system, lack of emphasis on the supervision and evaluation of medical quality management, and lack of training and assessment of team members. The quality management of emergency medical team should be strengthened from relevant aspects.

**[Key words]** Emergency medical; Quality management; Public health emergencies

近几年,新型冠状病毒在各个国家传播,全世界都共同经历了一场巨大的考验,对全世界的经济发展和社会稳定造成了严重的影响。新型冠状病毒的传播暴露了我国一直存在着的突发公共卫生事件应急医疗队伍(以下简称“应急医疗队伍”)建设的短板,也为建设能够抵抗未来公共卫生难题的专业队伍提出了更加紧迫的要求<sup>[1-2]</sup>。应急医疗队伍主要负责应对自然灾害、传染病疫情、重大人员伤亡事件等突发公共卫生事件<sup>[3-4]</sup>,但目前还无针对应急医疗队伍质量管理的相关规范<sup>[5]</sup>。为更好地建设应急医疗队伍,必须建立应急医疗队伍质量管理体系,针对应急医疗队伍建设、运行和维护进行系统管理<sup>[6]</sup>,建立有效的组织结构和沟通协调机制,实施规范的培训和评估<sup>[7]</sup>。应急医疗队伍质量管理是一个持续的过程,需要不断改进和完善。本文对参加过各类应急医疗队伍的医务人员进行调查,分析应急医疗队伍质量管理的薄弱环节,并提出改进措施及建议。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 选取重庆市部分三级及以上综合医院 2018—2022 年期间参加过应急医疗队伍的医务人员 53 名作为调查对象。共发放问卷 53 份,收回有效问卷 53 份,有效回收率为 100%。

**1.2 方法** 查阅相关文献,通过专家小组座谈方法,自行设计综合医院应急医疗队伍质量管理调查表,包括应急医疗队伍构成情况、应急医疗队伍质量管理现状及存在的问题。采取采用问卷星对调查对象进行调查。

**1.3 统计学处理** 采用问卷星进行数据采集及录入,使用 SPSS22.0 统计软件进行描述性统计分析。

## 2 结果

**2.1 应急医疗队伍构成情况** 53 名调查对象主要以医生(45.28%)为主,参与处置的突发公共卫生事件类别主要为突然传染病事件(86.79%),参与处置的工作类型主要为诊疗救治工作(66.04%)。见表 1。

表 1 应急医疗队伍构成情况( $n=53$ )

项目	<i>n</i>	所占百分比(%)
职业类别		
医生	24	45.28
护士	19	35.85
管理人员	10	18.87
职称		
正高级	18	33.96
副高级	14	26.42
中级	20	37.74
初级	1	1.89
参与处置突发公共卫生事件类别		
突然传染病	46	86.79
自然灾害	3	5.66
事故灾害	4	7.55
参与处置工作类型		
诊疗救治	35	66.04
感染防控	8	15.09
组织管理	7	13.21
紧急救援	3	5.66

**2.2 应急医疗队伍质量管理现状及存在的问题** 53 名调查对象中,仅 23 名(43.40%)调查对象所在应急医疗队伍每天开展质量管理活动。质量管理方式主要为检查(79.25%),质量管理内容主要有感染控制质量管理(86.79%)、诊疗质量管理(75.47%)及流程管理(71.70%),质量管理措施主要为加强培训(88.68%)、规范医务人员诊疗行为(83.02%)及完善医疗质量管理体系(81.13%),质量管理重点主要是医务人员的院感防护(100.00%)、核心制度的严格落实(90.57%)及医患沟通(75.47%)。52.83%的调查对象认为自己所在应急医疗队伍质量管理水平较高,81.13%的调查对象认为质量管理与医疗救治同等重要,83.02%的调查对象认为质量管理工作介入时机

是支援前。临时组成应急医疗队伍面临的问题主要是医疗资源保障不充足(64.15%)，质量标准不统一(62.26%)及支援人员心理压力(60.38%)等。见表 2。

表 2 应急医疗队伍质量管理现状及存在的问题( $n=53$ )

项目	<i>n</i>	所占百分比(%)
开展质量管理活动频率		
每天	23	43.40
每周	24	45.28
每月	4	7.55
不定期	1	1.89
从未开展	1	1.89
质量管理方式		
检查	42	79.25
监督	39	73.58
指导	37	69.81
考核	30	56.60
评价	29	54.72
质量管理内容		
感染控制质量管理	46	86.79
诊疗质量管理	40	75.47
流程管理	38	71.70
护理质量管理	37	69.81
病历质量管理	35	66.04
信息化管理	30	56.60
药事管理	26	49.06
质量管理措施		
加强培训,提高医务人员诊疗水平	47	88.68
规范医务人员诊疗行为	44	83.02
完善医疗质量管理体系	43	81.13
严格监督管理执行情况	41	77.36
建立质量控制指标体系	36	67.92
加强信息化支撑建设	35	66.04
改善医务人员服务态度	29	54.72
质量管理水平		
较低	1	1.89
一般	7	13.21
较高	28	52.83
非常高	17	32.08
质量管理与医疗救治相比的重要性		
不需要	1	1.89
低于医疗救治	1	1.89
同等重要	43	81.13
比医疗救治更加重要	8	15.09
质量管理介入时机		

续表 2 应急医疗队伍质量管理现状及存在的问题( $n=53$ )

项目	<i>n</i>	所占百分比(%)
支援前	44	83.02
支援开始	6	11.32
支援中段	2	3.77
支援末期	1	1.89
质量管理重点		
医务人员的院感防护	53	100.00
核心制度的严格落实	48	90.57
医患沟通	40	75.47
诊疗水平的高低	39	73.58
病历书写的准确及时完整性	32	60.38
其他	2	3.77
临时组成应急医疗队伍面临的问题		
医疗资源保障不充足	34	64.15
质量标准不统一	33	62.26
支援人员心理压力	32	60.38
信息共享较滞后	30	56.60
组织行动协调困难	28	52.83
工作流程不规范	28	52.83
人力资源分配不合理	22	41.51
队伍人员编制结构不合理	21	39.62
专业培训无制度	19	35.85
支援人员环境适应能力差	12	22.64
学术观点无共识	10	18.87

### 3 讨论

**3.1 应急医疗队伍建设应更加科学合理** 目前,应急医疗队伍主要由医生组成,护理人员相对缺乏。护理人员是医院应急体系的重要组成部分,是应急事件发生时的重要人力资源保障<sup>[8]</sup>。为了更好地控制应急医疗队伍建设质量,更应重视护理人员的数量及质量。同时,保证一部分管理及后勤人员,更有利于建立和完善应急医疗队伍<sup>[9]</sup>。组织管理是应急医疗队伍建设的重点,因此要加强队伍的组织管理,确立队伍的组织机构,明确队伍的职责分工,建立健全队伍的管理制度,完善队伍的培训、考核体系,提高队伍的综合素质<sup>[10]</sup>。目前,应急医疗队伍的职称结构也有待优化。为满足各类突发事件的应急响应需求,应急医疗队伍应具备综合应急能力和国家级疾控防疫能力,其中中、高级专业技术人才应占主导地位。因此,应按照国家各高、中、初级技术职称比例进行合理配置。在人员组成方面,应急医疗队伍应包含具有流行病学调查等能力人员、应急医疗救治及护理人员、优秀管理人员,确保人员构成更佳科学合理。

**3.2 应急医疗队伍质量管理制度应更加完善** 应急医疗队伍因任务特殊,人员及资源都较少,存在各种各样的困难,从而导致目前的应急医疗队伍的医疗质量难以得到保障<sup>[11-12]</sup>。本研究发现,目前的应急医疗队伍质量管理制度存在一定的缺陷,包括医疗质量管理、护理质量管理、感染防控管理及流程管理等方面缺乏顶层设计,迫切需要建立一套标准化的应急医疗管理制度。同时,医疗机构应进一步细化管理流程,将管理时间前移至应急医疗队伍支援出发前,保证每个队员在出发前掌握应急医疗质量管理的相关知识。

**3.3 建立监督、核查机制,加强人员培训及定期考核** 目前,应急医疗队伍对应急医疗质量的重视程度不够,部分人员甚至认为医疗质量管理建设不重要,其原因是应急医疗队员工作压力大、任务重、时间紧张,接受培训及监督的时间较少,大部分应急医疗队伍医疗质量管理活动的频率较低。培训和评估是应急医疗队伍质量管理的重要方面。加强对应急医疗队员的培训,定期考核并建立相应制度,确保队员能够胜任各自的角色和职责。建立应急医疗队伍的专业能力,组织队员进行专业培训,提高队员专业技能,使其具备突发公共卫生事件应急能力<sup>[13]</sup>。定期对队员能力进行评估,以确保队员能有效地履行职责;同时,应建立有效的沟通机制。协调对应急医疗队伍的成功运作至关重要。应急医疗队伍要有清晰、有效的沟通协调机制,确保团队高效有效运作,从而在完成应急任务的同时保证质量。

综上所述,目前应急医疗队伍存在人员构成不合理、医疗质量管理制度不够完善、不重视医疗质量管理的监督与评估、缺乏对队员的培训与考核等问题,因此应从规范化、组织设置、培训与评估、沟通协调等方面入手,加强应急医疗队伍质量管理。应急医疗队伍质量管理是队伍建设、运行和维护的重要方面,不断提高应急医疗队伍处理突发事件的能力,在未来愈加复杂的社会环境中,才能为人们的生命健康提供有力保障。

## 参考文献

[1] 刘祯帆,代萍,严晓婷,等. 新型冠状病毒肺炎突发公共卫生事件医务人员核心应急能力的调查分析[J]. 重庆医学,2020,49(15):2444-2447.

- [2] 赵庆华,刘捷,李雨,等. 应对新型冠状病毒肺炎疫情护理的应急队伍筹建与管理[J]. 重庆医科大学学报,2020,45(7):1073-1076.
- [3] 丁文锋,何忠利,俞玲娜,等. 世界卫生组织应急医疗队的分类和最低标准(2021年版)解读[J]. 中华灾害救援医学,2022,10(4):219-222.
- [4] 赵婧,王晔萍,赵悦乔,等. 中国疾病预防控制中心国家卫生应急队伍建设与管理实践探讨[J]. 实用预防医学,2022,29(4):502-505.
- [5] 黄蓓.《国家中医应急医疗队伍建设与管理指南(试行)》发布[J]. 中医药管理杂志,2021,29(12):F0002.
- [6] 陈芸,井洪,高煜,等. EMT 框架下我国应急医疗队伍建设现状及新冠肺炎疫情下的应对[J]. 中国公共卫生,2020,36(12):1707-1710.
- [7] 秦善春,宋巍,陶燕霞,等. 三级综合医院应急改造新冠肺炎定点医院的组织与管理[J]. 现代医院,2020,20(4):476-479.
- [8] 李红,古满平,丁福,等. 重庆市 58 所综合医院护理应急队伍应对新型冠状病毒肺炎疫情的建设现状调查[J]. 现代医药卫生,2021,37(20):3576-3579.
- [9] 王玥,李春晖,齐树桐. 国际应急医疗队后勤保障建设与实践[J]. 中华灾害救援医学,2022,10(5):290-293.
- [10] 李春晖. 基于目标与关键成果法的应急医疗队整建制管理的实践与探索[J]. 中华灾害救援医学,2022,10(4):237-240.
- [11] 张小燕,王斌斌. 公立医院突发公共卫生事件应急医疗队伍建设与管理探究[J]. 中国医药导报,2022,19(25):146-149.
- [12] 徐涵,李虹霞,屈莉红,等. 突发公共卫生事件应急能力的提升离不开应急医疗队体系的建设[J]. 上海预防医学,2019,31(11):891-894.
- [13] 胡海. 浅析国际应急医疗队培训框架及其对我国卫生应急队伍培训的启示[J]. 中华灾害救援医学,2020,8(5):268-271.

(收稿日期:2023-06-26 修回日期:2023-10-23)