

# 健康管理服务是现代医院管理改革的创新方向

高红旗, 史计月

(河北工程大学 附属医院, 河北 邯郸 056001)

**[摘要]**从医生非技能缺陷、健康认知不足与慢性病防控能力缺乏角度剖析现行医疗服务缺陷, 认为健康管理服务是医疗服务转化方向、舒缓医患关系的有效途径、慢性病防控的基本方式与现代医院管理创新的基本模式, 明确新时代现代医院管理中实施健康管理服务具有显著的科学性、重要性与迫切性。

**[关键词]**健康管理; 服务模式; 医院管理; 创新方向

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2018.01.006

**[中图分类号]** C93

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1673-9477(2018)01-017-02

## 一、现行医疗服务缺陷剖析

我国以经济为中心的市场化改革 30 余年, 国民经济快速发展, 同时人民群众健康需求同步提升。新医改实施 10 余年来, 民众基本医疗保障水平逐步提高、县乡医院医疗服务能力明显加强, 但医患关系、慢性病防控与医疗费用增长势头等群众关注的焦点问题并未显著改善<sup>[2-4]</sup>。尽管目前, 现行医疗服务逐步明晰了“全方位、全周期以人民健康为中心”的健康服务原则。然而, 这些制度、措施与原则并未触及现行医院管理制度与服务模式的变革, 预期也难以有效缓解民众的健康需求。

### (一) 非技术技能缺陷使患者及家属(简称患方)健康需求难以满足

随着医疗设备与医学技术的广泛应用, 疾病诊疗方式逐渐“机械化”, 加之医院市场化的经济管理, 专业技术成为医院、科室管理的核心。同时, 随着基本医疗保障制度的逐步完善, 住院患者“井喷”式的增加, 临床医生工作负荷的显著加大, 但临床医护人员(简称: 医生)非技术技能提升迟缓, 患方被动医疗现实并无显著改善, 患方健康管理需求往往被忽视, 进而加剧医患矛盾甚至引发医疗纠纷。

### (二) 健康生活认知缺陷使患者疾病诊疗难以达标

世界卫生组织(WHO)在成立之初就明确将健康定义为“并非没有疾病, 而是躯体、心理、社会健康的良好融合状态”, 西方国家自上世纪 70 年代也实施了健康服务原则与慢性病健康管理, 近 10 年更加明确健康生活质量是临床诊疗最基本的评价标准<sup>[4]</sup>。然而受传统医学教育与现行医疗服务管理制度影响, 我国目前在岗医生极少接受健康服务相关的技能培训, 进而对促进医疗服务向健康服务转化的认知缺陷, 持续的专业化专科疾病“病灶”治愈理念使患者疾病的诊疗预期难以达标。

### (三) 慢性病防控技能缺陷使政府管理目标难以实现

慢性非传染性疾病(简称: 慢性病)是由不良生活习惯与行为诱发的疾病, 为当今世界威胁民众健康生命的主要疾病类别。对此, 以美国为首的西方国家自上世纪 70 年代中期开始探讨健康管理服务模式, 尤其是美国在 90 年代初期就实施了“健康人民”计划, 整体化推进健康管理服务, 提升临床医生的慢性病防控技能, 使慢性病发病率出现显著的逆转<sup>[5]</sup>。因我国慢性病防控划归各级疾病预防控制中心, 医院管理与医生技能培训极少涉足慢性病防控, 甚至有媒体戏称医院是“河口打捞落水者”, 缺乏基本的慢性病防控意识。进而使国家失去慢性病防控的主力军, 使我国慢性病防控进展迟缓, 政府负担持续加重。

针对这些焦点问题, 作为医疗机构, 如何践行健康中国策略, 创新现代医院管理服务模式是满足群众需求以及现代医院管理制度改革的核心问题。

## 二、健康管理服务为现代医院管理服务的基本模式

### (一) 健康管理服务是传统医疗服务的转化方向

健康管理服务是运用健康管理相关理念与技能为患者提供全人、全程、全面健康服务的医院管理服务模式。较传统医疗服务相比, 具有以下优势: 一是建立了以患者健康为中心的团队健康服务模式; 二是基于整体健康风险评估基础上的动态健康指导与干预, 显著改善患方的健康需求; 三是实施“患者参与医疗安全”管理, 明晰患方健康技能指导与整体健康维护, 使患方能够更好地配合临床诊疗与整体健康干预, 有效维护患者健康生活; 四是明确不良健康生活习惯的行为干预为医患双方共同的目标, 从而奠定慢性病防控基础; 五是确定医患沟通目标、原则与技能, 满足患方健康需求, 舒缓医患关系; 六是建立以健康生命生活质量评估为基础

**[投稿日期]** 2018-02-06

**[基金项目]** 河北省社科基金项目(编号: HB15GL118)

**[作者简介]** 高红旗(1963-), 男, 河北邯郸人, 教授, 研究方向: 医院管理学。

的全方位、全周期个性化健康服务,使患者健康成本效益最大化。

### (二) 健康管理服务是目前舒缓医患矛盾的有效途径

医院健康管理服务不但在临床服务理念与整体健康评估、教育、指导等内涵质量上有质的改善,而且团队健康管理服务强调社会志愿者与政府法律法规的协调配合,从医患双方整体健康素养提升角度建立全新“战友”式的医患关系。应当是目前社会环境下,基于健康中国与新医改背景下现代医院管理制度建设过程中舒缓医患矛盾的有效途径。

### (三) 健康管理服务是优化慢性病防控管理的基本方式

目前医院就医者以各种慢性病及相关并发症救治为主,面对健康生命的威胁,仍是一个家庭甚至家族的重大事件,也是实施慢性病干预与防控的最佳时机。健康管理服务除健康风险评估与健康技能指导外,心理疏导、社会关爱与人生回顾等技能均可提升患方整体健康素养水平,进而提升整体慢性病防控水平。而健康管理服务,明晰以政府为龙头,以医院为核心,以疾控为基础的慢性病健康管理体系建设,应当成为我国慢性病防控管理的基本方式。

### (四) 健康管理服务是现代医院经营管理创新的基础措施

现代医院管理若局限于以疾病诊疗为核心的医疗服务管理,即使建立较完善的医疗联合体,践行分级诊疗、双向转诊基本政策,医院经营管理空间必然会逐渐被压缩。若从健康经济角度,将医养结合、“未病”诊疗、健康养生与家庭健康管理等健康产业融合于现代医院管理制度建设中,医院服务空间会显著拓展。

## 三、健康管理服务在现代医院管理建设中的意义

### (一) 科学性

10余年前曾有专家指出,慢性病诱因中个人生活习惯与行为占60%、社会与环境因素约占20%、心

理因素约占12%、医疗服务仅占8%左右。美国最新慢性病流行病学调研数据进一步证实个体健康风险因素90%与个人健康习惯与行为密切相关。从目前新医改政策角度看,健康管理服务对医生技能培育更加贴近了政策与民众健康的需求,进而对慢性病防控效能及健康大数据采集、分析、应用更加精准,医患健康素养水平提升更加高效。

### (二) 重要性

1. 推进现代医院管理制度建设首要是满足民众的健康需求,比较传统医疗服务与实施健康管理服务,后者能提高患者满意度。

2. 从健康服务业和健康中国策略的实施上看,健康服务是最基本的职业原则,医院是健康服务业的主力,健康服务模式则是现代医院管理制度改革的原则与根本。

3. 健康管理服务经历了近半个世纪的研究与实践,是目前慢性病防控、民众健康生命维护与医院管理服务切实有效的模式,具有较完善的理论与技能体系。

4. 医院是当代医学教育从理论技术向临床能力培育转化的关键环节,国际最低医学教育标准确定的7项能力60种技能,融合了健康管理服务的基本理念,推进医院健康管理服务应当是促进现代医学教育改革的前提与必然要求。

### 参考文献:

- [1]林晓斐. 国务院办公厅印发《关于建立现代医院管理制度的指导意见》[J]. 中国职业医学, 2017(4):5-5.
- [2]方鹏骞,李璐. 把握现代医院管理制度的关键点[J]. 中国卫生, 2017(5):106-106.
- [3]Duggan K, Allen P, Brownson R, Erwin PC, Fields R. What Influences the Use of Administrative Evidence-Based Practices in Local Health Departments? Front Public Heal Serv Syst Res. 2014, 3(4):1-9.
- [4]于东林,丁宝刚,王斌胜,等. 关于中医疗效评价若干问题的思考[J]. 中华中医药杂志, 2017, 6:2372-2375.

[责任编辑 陶爱新]

## Health management service is the new direction of the modern hospital management reform

GAO Hong-qi, SHI Ji-yue

(School Affiliated Hospital, Hebei University of Engineering, Handan 056001, China)

**Abstract:** In the paper, the author analyzes the current medical service deficiencies from the aspects of doctor's non-skill defects, lack of health awareness and the lack of prevention and control of chronic diseases and put forward feasible suggestions. Health management service is the direction of medical service transformation, an effective way to relieve the relationship between doctors and patients, a good way to prevent and control chronic diseases and the basic mode of modern hospital management innovation. In the new era, providing health management service in modern hospital management is quite scientific, important and urgent.

**Key words:** health management, service mode, hospital management, innovation direction