

# 创新点燃医院高质量发展“新引擎”

## ——西宁市第一人民医院全面质量管理发展纪实

● 本报记者 悠然

德润仁心、精医惠民；  
风雨七十七载，踔厉前行。  
这里是青海省首家神经介入国家级建设基地；  
这里是第五届青海省质量奖提名奖全省首家获奖医疗机构；  
这里是全市首家通过国家认证的胸痛中心建设单位……

这里就是集医疗、教学、科研和预防保健为一体，备受群众赞誉的三级甲等综合医院——西宁市第一人民医院。  
77年来，医院党委始终坚定不移走以病人为中心、以质量为核心、构建和谐医患关系的发展道路，紧紧围绕打造“值得百姓信赖的公立三甲综合

医院”这块金字招牌，全方位推进现代化医院改革进程。不断强化技术创新、管理创新，培养高精尖人才，突出医疗服务能力、科研教学能力、医疗质量与安全等核心竞争力建设，充分发挥三甲综合医院优质资源引领作用，带动医疗服务能力持续提升，实现跨越式发展，迈向高质量发展的坦途。



### 量变到质变 推动医院高质量发展

近年来，在院党委的坚强领导下，西宁市第一人民医院以“精细化管理”为目标，率先在全省医疗机构建立健全了全面质量管理模式下的三级医疗质量管理体系。2020年医

院又以“公立医院高质量发展”为方向，进一步创新管理模式，扎实、有效、稳妥地推行四级质控管理三级考核模式，从医疗服务、诊疗效果、医院管理、流程再造、员工成长和社会公

益6方面全方位进行质量管理，逐步实现了质量内涵建设、专科技术发展、质量安全提升，从而实现了“量的积累”到“质的飞跃”的转变，有力推动了医院高质量发展。

### 重中之重 学科建设可持续发展

近些年，西宁市第一人民医院科、教、研水平持续提升，该医院积极创新科、教、研管理方式、方法，持续推动科研工作向纵深发展，制定了一整套完善的科研管理办法，确保科研

顺利实施，提升科、教、研管理水平。近五年，医院申报市级以上科研课题2591项，审批实施86项，获得科研成果46项。2020年12月该医院成功申报住院医师规范化培训全科专业基

地；2021年医学检验科全市首家获得国家ISO15189质量与能力认可的医学实验室，2023年4月医院胸痛中心为全市首家通过国家认证的胸痛中心建设单位。



### 创新管理 医疗质量大提升



医院自开展全面质量管理模式以来，紧紧围绕“以患者为中心”的服务理念，以“改革创新”为动力，积极创新工作机制，不断总结典型经验，巩固成效，通过全员、全面、全流程的质量管理和持续改进活动，形成了人人参与、齐抓共管、层层落实的良好格局，医院各项管理走向科学化、精细化、规范化、标准化，推动了医院高质量发展，达到了患者、员工满意和社会获益、同行业认可的质量管理模式，并形成了符合自身发展的质量文化，成为了医院

文化的一部分。  
为此，医院也先后获得了“全国百姓放心百姓示范医院”“青海省文明单位”“全省卫生健康工作先进集体”“改善医疗服务创新医院”“全国医院医疗保险服务规范先进单位”“公共机构能效领跑者”“全国抗击新冠疫情先进集体”“青海省人才工作伯乐奖”“公立医疗机构经济管理年活动优秀单位”等多项荣誉称号。2022年医院积极申报青海省第五届质量奖评选活动，并荣获第五届青海省质量奖提名

奖，成为全省首家、首次获得该奖项的医疗机构。2023年医院在申报国家卫生健康委医院管理研究所第二届“中国医疗质量大会”征集活动中，该院入围四项典型实例，入围的四项典型实例将在2023年9月8日—10日的第二届中国医疗质量大会进行展示和分享交流。  
在这些沉甸甸奖项的背后是市一医院一直按照“大质量”的理念持续改进自己的服务、运营和管理，并秉持着为了人民的健康，不断提升医疗质量努力的结果。

## 青海通报 10 起侵害消费者权益典型案例

为进一步落实经营主体保护消费者权益的主体责任，提升市场监管工作效能，震慑侵权违法行为，日前，省市场监管局通报10起侵害消费者权益典型案例。

的行为侵害了消费者的公平交易权。西宁市城东区市场监管局依据《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》对其缺斤短两的行为作出了罚款2000元的行政处罚，对涉案计量器具依法没收并销毁。

**处理结果：**省市场监管局依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》依法要求其责令整改，并将所收104.5万元全部退还消费者。

**处理结果：**当事人的行为涉及诈骗犯罪，涉及人数较多、涉案金额较大，市场监管局依法将该案移交公安部门立案查处。公安部门对涉案的15名当事人采取了强制措施并移交检察机关处理。

### 案例一：销售商标侵权白酒案

2022年3月14日，西宁市城东区市场监管局接到消费者举报，称其在长江路某便利店购买的2瓶剑南春酒疑为假酒。执法人员对当事人的经营场所实施检查时现场查出52度剑南春浓香型白酒11瓶，52度国窖1573白酒1瓶，52度洋河蓝色经典白酒1瓶为侵犯注册商标专用权商品。

### 案例三：不执行政府定价案

2022年6月，市场监管部门在检查中发现，民和县某供水有限公司对养老机构等社会福利场所、宗教场所生活用水按照非居民用水价格标准收取。

### 案例六：哄抬物价案

2022年4月，青海省市场监管局在市场监管中发现，西宁市某超市在疫情防控期间进货成本没有显著增加的情况下，大幅提高多种蔬菜的销售价格，有些品种价格甚至超出了日常售价的五倍。

### 案例九：使用无中文标签和销售过期化妆品案

2023年3月27日，西宁市城西区市场监管局检查时发现，某美容养生馆在经营中使用无中文标签的化妆品、使用超过保质期的化妆品、使用不合格证明的医疗器械、未对化妆品建立并执行进货查验制度。

**处理结果：**当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款第三项的规定，属侵犯注册商标专用权的行为，城东区市场监管局依据《中华人民共和国商标法》对其作出没收违法所得800元并处罚款29200元的行政处罚，对涉案商品依法没收销毁。

**处理结果：**当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》的相关规定，属于不执行政府定价、政府指导价的违法行为，民和县市场监管局依据相关规定依法对其作出了责令退还多收价款39475.67元，并处以39475.67元罚款的行政处罚。

### 案例七：无生产许可证生产化妆品案

2023年6月，海东市平安区市场监管局在检查中发现，青海某酒店用品有限公司在未取得化妆品生产许可证的情况下生产灌装“洗发露”“沐浴露”“护发素”等化妆品，并将所生产化妆品通过批发形式进行销售。

**处理结果：**依据《化妆品监督管理条例》《医疗器械监督管理条例》，西宁市城西区市场监管局依法对当事人使用的无中文标签化妆品、超过保质期的化妆品、无合格证明的医疗器械作出了没收销毁处理。对当事人使用的无中文标签化妆品的行为罚款20000元；使用超过保质期化妆品的行为罚款30000元；未建立并执行进货查验制度的行为罚款20000元；使用无合格证明的医疗器械的行为罚款35000元，共计罚款105000元。

### 案例二：使用不合格计量器具案

2022年10月9日，西宁市城东区市场监管局联合青海省计量检定测试所的工作人员对西宁市城东区五一某路早市蔬菜摊点进行执法检查时，发现孙某蔬菜摊点的计量器具存在计量偏差，5千克砝码电子秤计量显示为5.37千克，计量偏差超过《零售商品称重计量监督管理办法》所允许的误差范围。

**处理结果：**门源县市场监管局依据《中华人民共和国消费者权益保护法》依法对其作出责令整改并处罚款30000元的行政处罚。

**处理结果：**海东市平安区市场监管局依据《化妆品生产经营监督管理办法》对其无证生产的化妆品作出了没收销毁处理，依据《化妆品监督管理条例》作出了没收违法所得10840.57元，罚款100842.05元的行政处罚。

### 案例十：商业广告进校园案

2023年4月19日，格尔木市市场监管局接到学生家长举报，某数字影业有限公司通过学校向学生发放“电影票优惠券”，学生凭借优惠券支付35元观影观看电影。经检查后发现，某数字影业有限公司优惠券上载明的信息符合商业广告定义的要件，属于在校园发布商业广告违法行为。

### 案例四：销售抽奖式儿童玩具案

2022年3月11日，门源县市场监管局接群众举报，门源县某书城给学生销售“虎运来”抽奖式玩具，有明显的宣扬赌博的内容。执法人员在对当事人的经营场所实施检查时，发现当事人确有销售含有宣扬赌博内容危害未成年人身心健康的玩具的行为。

### 案例八：涉老诈骗案

2022年5月，青海省市场监管局接到消费者举报，某健康管理咨询公司通过免费测量血压、赠送礼品等方式吸引老年人成为会员，取得消费者信任后，组织多名老年人前往外地旅游，其间安排在当地免费体检，告知老年人患有“严重疾病”，诱导使用“特殊仪器”进行治疗并强制收取高额治疗费用，该举报者就支付治疗费7.4万元。

**处理结果：**格尔木市市场监管局依据《中华人民共和国广告法》依法对涉案公司做出了罚款5500元的行政处罚。并向市教育局发函要求组织学校开展自查，避免此类事情再次发生。（记者 小蕊）