

落实质量管理 珍爱患者健康

——2013年市中心医院医疗质量工作纪实

2013年市中心医院幸福泰安健康先行系列报道

文/王玲玲



ISO9000质量认证证书。

医疗质量管理如同一台精密仪器的螺丝钉，如有一颗松动，整套仪器就有了软肋，为人民筑起一座牢不可摧的健康堡垒，是市中心医院勇做人民健康卫士的目标。提供优质服务，推动医院砥砺前行就要及时拧紧每一颗螺丝钉，把医院质量管理关，让群众放心看病，舒心就诊。2013年6月市中心医院再次取得了方圆标志认证集团颁发的年度审核质量管理体系认证书，标志着该院顺利通过了质量管理体系年度审核，获得ISO9000质量管理体系认证，成为市中心医院继荣获首批“三级甲等医院”和“全国百姓放心示范医院”之后又一张闪亮名片。该院连续开展两年的“精细化服务”让患者平均住院日不断缩短，医药费用也得到了降低……市中心医院不断大胆创新，深化质量管理体系与运行机制改革，打破旧有体制，为全院医疗服务注入了新的内涵和活力。



举办精细化服务知识竞赛。



住院费用公开，增加医疗服务透明度。



开展了微笑服务，受到患者好评。

在现代管理各类标准中，ISO9000质量管理体系是最严格的通用标准。医疗单位作为守护人类身心健康的实体，贯彻ISO9000质量管理体系标准，必将为医疗服务质量提升注入强大动力。市中心医院于2007年9月正

建立体系制度 质管工作有章可循

ISO9000质量管理体系是一套庞杂的国际标准，要将世界标准为“我”所用，不是简单的几句话就可一蹴而就的。启动ISO9000认证首要的工作就是发动全体员工学习、理解和掌握标

落实管理原则 不断推进质量管理

ISO9000质量管理体系的核心是八大管理原则，即以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、互利的供方关系。泰安市中心医院将全面掌握和践行系统标准要求，编制体系文件等各项工作与医院日常工作环环相扣，搭配进行，自然而然地汇入到了医院向前奔腾发展的主流当中。

式启动ISO9000质量管理体系认证工作。2013年6月，再次顺利通过年度审核。

为提高医院管理水平，实现医院由传统经验管理向现代科学管理转变的突破，强化执行力，提升医院的核心竞争力，确

保医院可持续发展，使医院质量管理符合国家标准，市中心医院审时度势地把ISO9000质量管理体系引入到医院质量管理中。市政协副主席、中心医院院长刘君说：“医院质量管理是医院管理的中心工作，是医疗管理的核

满足顾客要求并争取超越顾客期望是ISO9000质量管理原则。对医院来说，其“顾客”就是来院就诊者，就诊患者及其家属都是需要精心服务的对象。“以顾客为关注焦点”与泰安市中心医院服务理念高度吻合。该院实施ISO9000质量管理以来，不断优化服务流程，提升服务效率。还不断优化入院、出院、转科、转院流程，为外地患者提供病历邮寄代办服务；建立一站式服务平台，将医保结算、新农合结算、慢性病结算和入院住院结算窗口统一设置在大厅内，方便患者办理入院、出院和结算手续，让患者

进行培训，并深入到科室多次调研，通过一系列学习和培训，全院干部职工的质量意识得到显著提升，为初步建立质量管理体系奠定了坚实基础。

曾有人说过这样的话，印刷ISO9000质量管理体系文件都能用坏一台印刷机。话虽幽默，但真切地形容了ISO9000质量管理体系注重文件体系化，规范内容细致冗杂。泰安市中

和质量改进工作。重视环节质量和终端质量，特别是重视对诊疗过程的质量控制，相关职能科室组织专家每月对住院和出院患者的病历进行大检查，汇总检查结果，对存在的问题每月以《医疗质量月报》的形式进行反馈，并提出整改要求，验证整改效果。积极开展单病种质量和临床路径开展临床诊疗工作，降低患者负担。在医保服务、检查服务、药事服务、后勤服务等过程中，同样按PDCA循环持续改进，取得了良好的效果。

心，ISO9000质量管理体系标准高，社会反响好，多方论证是有效促进医院质量管理的工具。结合医院等级评审，我们更加明确了医院质量管理的方向，希望利用它可以让医院的发展更上一层楼！”

有良好的就医体验。

为更好地落实ISO9000质量管理体系的“过程方法”原则标准，市中心医院建立完善了三级医疗质量管理体系，医疗质量与安全管理委员会制定医院层面医疗质量管理体系，特别是医疗核心制度，职能科室制定医疗质量检查标准并实施监管；临床医技科室成立质量与安全小组，具体落实医疗质量管理标准。将过程方法原则(即PDCA循环，亦称戴明环，就是策划、实施、检查和改进)运用到医疗质量管理，做好质量计划、质量检查、质量控制(事实和数据分析、反馈等)

的契机，将会推动医院乃至整个医疗行业建设再上新台阶。为全面落实医改要求，提升医疗服务质量，市中心医院于2011年在全国医疗行业率先开展了“精细化服务”活动，2012年又实行了“精细化服务再深

生的责任并纳入绩效考核。

在全院的坚持努力下，随之而来的变化让人欣喜，全院临床路径开展数量达95个，单病种质量控制病种数量19个，达到并超过山东省卫生厅的统一要求。同时，医院正着手重组应用单病种质量控制指标体系和DRGS方法加强单病种质量管理建设，积极采取措施提高临床路径管理病例入组率和完成率，进一步实现诊疗过程中的规范化和标准化，使医疗质量和患者安全更全面、有效。实施临床路径的顺利开展实施，使医院资源得到合理配

示标志，引导标志随处可见。例如，在每个病房护士值班台上，均悬挂着由护士人员自创的“值班护士去向指示”表”，患者能一目了然地知道值班护士去向，深受患者好评。该院不断在细节上下功夫，对一些生活患者，医院将精心设计的无声交流卡挂在床头，上面有“吃饭”“翻身”“喝水”“排便”等多种提示，患者有需求，用手指就能够正确快速地表达，对长期卧床的患者，医院推出的流动洗头车极大地方便了患者的生活。在每个病房的治疗室内，医院还设计了安全警示牌，时刻提醒医护人员，杜绝医疗失误。

“作为全市最大的公立医院，承载着千千万万人的健康期盼，坚持严把质量管理，不断提高医院管理水平和服务质量来保障群众的健康，这是我们的使命更是

用真爱撑起健康绿荫

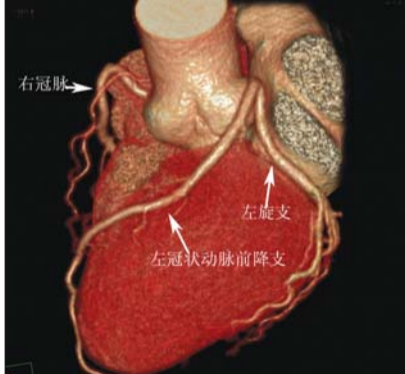
高端配置的现代化的临床技能培训中心，为1.3万余人次完成实践教学。青年医师临床基本技能竞赛，规范了年轻医师们的临床技能，提高了素质。斥资5000万元购置了国际最先进的MAG-NETOM Skyra 3.0T磁共振机，以及国内第一台飞利浦256层微平板极速CT，为患者提供了更加专业的检查设备。面对患者“偏爱”带来的车位紧张，医院购置100余辆自行车免费提供给职工，倡导职工换乘自行车的方式，坚持绿色出行，为患者腾出车位。无论是在医疗、医技还是服务、管理，市中心医院人用真爱为百姓撑起了茂密的健康绿荫。

医疗送诊服务 关爱千家万户

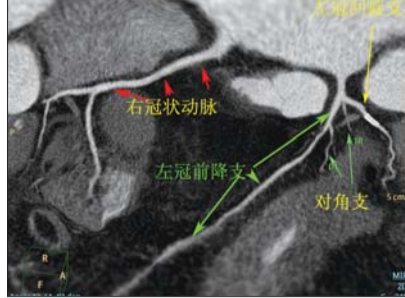
和质量改进工作。重视环节质量和终端质量，特别是重视对诊疗过程的质量控制，相关职能科室组织专家每月对住院和出院患者的病历进行大检查，汇总检查结果，对存在的问题每月以《医疗质量月报》的形式进行反馈，并提出整改要求，验证整改效果。积极开展单病种质量和临床路径开展临床诊疗工作，降低患者负担。在医保服务、检查服务、药事服务、后勤服务等过程中，同样按PDCA循环持续改进，取得了良好的效果。



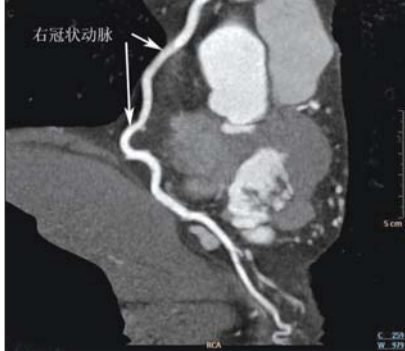
飞利浦256层微平板极速CT (Brilliance NanoPanel iCT)。



计算机容积再现技术所显示的冠状动脉影像。



计算机曲面重建技术所显示的冠状动脉的球面影像图全貌。



计算机曲面重建所显示的正常右冠状动脉。

(谢元忠/文)世界上最先进的飞利浦256层微平板极速CT (Brilliance NanoPanel iCT)落户市中心医院已投入使用。该CT是进入中国第一台微平板iCT，凭借业界最优异的图像质量和强悍而丰富的心血管系统检查诊断，引领了世界医学界在该领域的先进技术，该机型在市中心医院的使用，无疑将为泰安市乃至山东省内的患者带来更准确更高效的全身CT检查。

飞利浦微平板极速CT拥有0.27秒/圈的世界最快的扫描速度，能够为任何患者提供高质量的心血管一站式检查，整个心脏扫描时间仅仅2-3秒，全身动态血管检查10秒左右，比目前广泛使用的64排或者双源CT快3倍左右，完全不受病人心率限制，对于小儿先心病等疑难检查都可轻松完成，并且获得更好的图像质量，诊断更明确。对于冠状狭窄，心功能状态，瓣膜疾病和动脉夹层病变等提供完整彻底的一站式检查，更可为进一步的治疗提供详尽的治疗方案，大大减少病人接受各种检查的种类数量，节约患者诊疗费用。

飞利浦微平板极速CT还能够明显减少患者在扫描过程中的辐射剂量，相较于普通CT检查的辐射剂量能够减少80%以上，尤其对于婴幼儿及其它放射线敏感人群有着重要意义。而且在低剂量技术的应用下，飞利浦极速CT能够为正常人群提供准确高效的全身体检检查，使用普通64排CT 1/4到1/5左右的辐射剂量，就能够完成包括心脏在内的全身血管检查，可谓一举多得。

飞利浦微平板极速CT拥有比普通CT更高的图像分辨率，包括64排CT在内普通CT图像像素矩阵为25万像



计算机曲面重建所显示的左冠状动脉前降支及植入支架官腔，显示管腔通畅，能清晰评价支架植入后管腔情况。

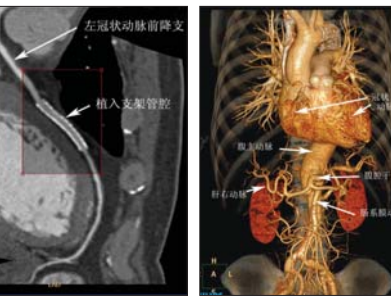
素左右，而微平板极速CT的图像矩阵达到了100万像素，是目前业内最高的图像像素矩阵，是真正的高清CT。对于精细病变的显示更清晰更准确，对于肺、肝脏及其它实质脏器内部的早期病变的早发现早治疗提供了有力的诊断武器。

在市中心医院投入使用的飞利浦微平板极速CT还配备了目前业界最全面的临床应用软件，除心血管检查外，还能够开展肺小结节分析、消化道仿真内窥镜检查，脑梗塞灌注分析及全身主要脏器的血流供状评估等等高级临床后处理功能，能够为患者提供最准确最详尽最快捷的全面诊断。

除此之外该CT配备了四大独一无二的技术平台：

首先，“iPatient量体成像平台”，iPatient是一种面向现在和未来的先进技术，创新的实现了以患者为中心的成像，通过个性化的工作流程，提升医生信心和扫描结果的一致性。它可以帮助医生生成更多的检查实现更高的效益，允许开展复杂和先进的扫描功能，并将有助于提高病人关怀。放射成像部门越来越关注到以患者为中心的成像方法，对患者进行CT检查来说，这包括一个个性化的扫描，一个在保证诊断图像质量的同时达到尽可能低的辐射剂量，甚至同一患者体内不同的器官都可以使用不同的扫描参数，提升对图像质量和辐射剂量优化管理。

第二，世界领先的绿色扫描技术“星光iDose4平台”，星光iDose4双空间多模型迭代是一种第四代的重建技术，它基于噪声模型、解剖模型和噪声能谱校正，不仅具有而且优于滤波反投影法的所有图像功能和表现，星光



计算机容积再现技术所显示的胸腹部大范围快速联合扫描，计算机容积再现技术所显示的胸腹部大脏器动脉血管。

件的报道，时刻提醒职工廉洁自律。向社会敞开大门，主动邀请全社会为医院建言献策，聘请了28名行风建设社会监督员，开门纳谏，“挑刺揭短”。“清正廉洁”的行业风范，以身作则地树立起行业廉洁新标杆。

落实质量管理 珍爱患者健康

“精细化服务”让患者平均住院日不断缩短，医药费用也得到了降低，规范化的诊疗让经验不足的年轻医生不再担心出差错，给医疗安全又添了一把“保险锁”。导入ISO9000国际质量管理体系以来，实现了医院管理由传统模式向现代模式的转变，与此同时，ISO9000质量管理体系的实施提高了全院员工的质量意识和持续改进质量的意识，最突出的就是在医疗、医技、

护理、后勤支持等方面同样推进了精细化服务与精细化管理的落实，使医疗质量与服务水平实现了新飞跃。市中心医院有了这种高标准严要求，医院管理更加规范，各项服务措施日趋完善，医疗环境逐步改善，患者满意度不断提高，医院综合竞争力得到充分加强，医疗服务质量与工作效率不断提升。

石蕴玉而山辉，水怀珠而川媚。2013年成绩斐然，2014年，依然满怀感恩，继续用医者大爱躬身惠泽于民。市中心医院将继续充分发挥自身优势，乘势而为，快马扬鞭，强力推进医院内涵建设，全面提高医院管理水平和和服务质量，以创新的精神，务实的作风，全力打造百姓放心、群众满意的医疗服务品牌，迎接更加美好的明天。

倾心为民，大爱无声！

国际最先进 国内第一台 价值2000万

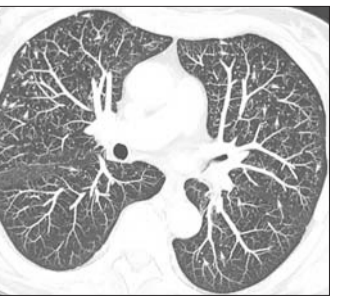
飞利浦256层微平板极速CT落户市中心医院

iDose4能够提供任意种人机互动的选择，整个工作流程的图像处理速度依然保持20幅每秒的高速度，极大地方便了医生对不同病人、不同诊断要求做出最佳的扫描选择，并得到最准确的临床诊断，可使患者在进行CT扫描时接受的辐射剂量比传统降低68%-80%，最大程度保证了患者的安全。

第三，星云太空站诊断系统。星云太空站诊断系统能提供快捷、直观的影像诊断工作平台，提供快速和流畅的工作流程，实现独立影像后处理工作站的所有常规应用，星云太空站诊断系统采用先进的网络连接方式，支持同一科室或不同科室的多个诊断工作站同时在线对同一病人影像或不同病人影像进行高级临床应用后处理，满足例如影像科、心血管科、肿瘤科以及各类科室对病人影像的精确处理诊断要求，使医生之间能够同时互通会诊，在较短的时间得到准确权威的诊断。

第四，配备“斑块定量分析平台”。该CT可开展一系列独特的临床应用，大大提高相关疾病的诊断能力，例如心脏冠脉疾病患者，传统冠脉CT只能对斑块进行定性分析，使用“斑块定量分析平台”，可实现准确的定量分析，为患者下一步治疗提供更客观的参考数据。值得注意的是，该CT由于图像更精细，对早期肿瘤方面具有优势，比如早期肺癌的诊断，为癌症患者赢得了宝贵的治疗时间。

相信通过飞利浦微平板极速CT在市中心医院的开展应用，能够为越来越多的患者带来更准确更高效的CT诊断检查，提升诊疗水平，造福广大人民群众！



计算机1024x1024重建高分辨率图像所显示的清晰的肺内多发微小结节影。