

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



医疗质量管理如同一台精密仪器的螺丝钉,如有一颗松动,整台仪器就有了软肋。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。提供优质健康服务,推动医院砥砺前行就要及时紧好每一颗螺丝钉,把好医院质量关,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。



国际质管体系 医疗质量管理更上一层楼

文/王玲玲 图/耿志伟

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具体,贯彻ISO9000质量管理体系标准,必将为医疗服务提升注入强大动力。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“我”所用,不是简单的一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

准。泰安市中心医院通过成立“一把手”为组长的认证工作领导小组与医疗技、护理、经营、管理、后勤保障和行政管理五个系列专项工作领导小组相结合,建立健全了组织领导机构。经过认证机构专门培训和考核,建立了四级文件化质量管理体系。医院全员参与,全面理解掌握了ISO9000质量管理体系的各项原则,建立起了层级分明、细致入微的体系文件,做到了日常工作有法可依、有章可循。

满足顾客要求并争取超越顾客期望是ISO9000质量管理体系的“过程方法”原则标准。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质量管理体系以来,不断优化服务流程,提升服务质量。还不断优化入院、出院、转科、转院流程,为外地患者提供医护人员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。

精细化服务 优化医疗质量管理流程

“看得见”的医院管理百姓会体会到,“看不见”的努力却渗透在医院的每一项“幕后”工作中。为提升医疗服务,泰安市中心医院于2011年开展了“精细化服务”活动,逆水行舟,不进则退,漫进也

是退,要想不被大部队甩在身后还要崭露头角,必须把握住时代脉搏做改革。新时期,全国卫生系统提出广泛深入开展“三好一满意”即服务好、质量好、医德好、群众满意)活动。抓住深入开展“三好一满意”

路径的规范性和标准化就像一个大框架,束缚住了医生们“自由的思想”,很不习惯,个别科室甚至有抵触情绪,也有患者不配合。市中心医院领导层相当清楚,“星星之火可以燎原”,不消除这些“消防面”,工作局面就难以打开。领导在“整改会议”上晓之以理,历数这种管理新模式的好处,同时,该院还制定了一系列整改措施,院领导反复强调宣传、统一认识;每一病种的标准制定都邀请权威专家参与;设置严格退出标准,如因并发症或医疗缺陷退出者,将严厉追究医

生的责任并纳入绩效考核。在医院的持续努力下,随之而来变化让欣喜,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,医院正着手推广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,使医院资源得到合理配

备医院可持续发展,使医院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体系的工具。结合医院等级评审,我们更加明确了医院质量管理体系的方向,希望利用它可以让医院的发展更上一层楼!”

心医院为保证文件的适用性、可操作性和可追溯性,使质量管理体系的实施在实际应用中保持其有效性,经过近1年时间上下反复修订体系文件,初步建立了四级文件化质量管理体系。医院全员参与,全面理解掌握了ISO9000质量管理体系的各项原则,建立起了层级分明、细致入微的体系文件,做到了日常工作有法可依、有章可循。

和质量改进工作。重视环节质量和终末质量,特别是重视对诊疗过程的质量控制,相关职能部门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。积极运用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,具体落实医疗质量管理制度。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)

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、管理的方法和过程、互利的供方关系、持续改进、基于事实的决策方法、管理的系统方法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。

医疗送诊服务 关爱千家万户

用爱书写大医精诚,用爱垂范医者仁心。2013年,市中心医院迎来了“省级文明单位”复审通过,收到了ISO9000国际质量管理体系年度审核认证证书,获得了“市民满意综合医院”等称号……任何荣誉的获得和患者的认可从来不是偶然的,在每一项荣誉背后,都凝结着市中心医院人的责任、勇气、辛勤和付出;每一份百姓的信赖都有无数竭诚为人民服务的爱心在支撑。

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 Skyray 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余辆公用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。

形式,积极组织开展关注社会特定群体的医疗服务活动:建立和完善帮扶基层医疗卫生服务网络,落实社会惠民医疗措施,把人民群众满意放在首位,让更多人的健康有了切实的保障。

廉洁行医 清心爱民

市中心医院把风行风建设目标“换算”成“患者满意”“廉洁自律”的个人小目标,将服务患者的满意度作为衡量医德服务水平到工作的“衡量器”;把廉洁行医的标准作为自身行业操守的“金指标”。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、

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,全面提升医院管理水平和服务质量,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。

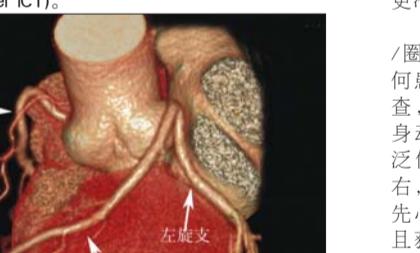
倾心为民,大爱无声!

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



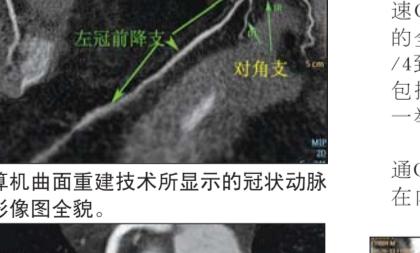
飞利浦256层微平板极速CT (Brilliance NanoPanel iCT)。



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。



计算机曲面重建所显示的正常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。

(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CT,凭借业界最优秀的图像质量、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,完全不受病人速率限制,对于小儿先天心脏病等难题都可轻松完成,并且获得更好的图像质量,诊断更明确。对于冠脉狭窄、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他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

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,并得到最准确的诊断。

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,还能够开展肺小节段分析、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血状态评估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平台,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。它可以帮助医生完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。对于患者进行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的优化管理。

第二、世界领先的高清扫描技术“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、剖面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

iDose4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!

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!

第五,“胸腹部大范围快速联合扫描”。星光iDose4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。