

全面提升医院质量管理水平

国家卫计委来我院辅导质量管理持续改进项目



专家现场评价检查



专家现场检查指导工作

本报讯 为响应国家医改“强基层”的政策号召,加强医院管理,提升服务水平,全面提升质量管理水平,8月9日至11日,国家卫计委医院管理研究所张洪杰教授、陈正英教授、王燕教授、朱珠教授、李国宏教授、杨芸教授一行6人来院进行“医院质量管理持续改进项目”培训与指导。全体院领导、行管职能科室负责人、临床医技科室主任、护士长及科室质控员参加了培训。

9日上午,国家卫计委医院管理研究所“医院管理持续改进项目(滕州站)”启动仪式在第三会议室举行。党委书记朱恒科主持仪式,他表示医院对此次培训高度重视,希望各位专家给予深入指导,并对专家组各位成员到来表示热烈欢迎。院长杨琼介绍了医院的医疗、教学、科研等整体情况,展示了医院在管理和医疗质量安全持续改进方面开展

的相关工作。随后,专家分成管理组、医疗组、护理组、药事组、感控组对医院相关工作进行检查指导。

9日下午,专家组对全院职工进行了理论辅导,并对新的医院评审评价理念及方法进行了详细的解读。党委副书记、副院长武宗义主持会议,授课专家结合《三级医院评审标准》解读了相关评审意义及细则,分别从医院综合管理、医疗质量管理、护理管理、医院感染管理、药事管理方面进行了专题培训。

专家组用两天时间对全院各科室和部门进行了走访和调研,查看医疗设施、辅助设备、人员资质、系统管理等情况,与医院领导、中层干部、医护人员、行政后勤人员、来院患者进行了访谈。检查辅导过程中,各科室积极配合,专家组悉心指导。

11日下午,专家组对调研情况

进行集中反馈。专家组成员汇总了检查辅导过程中发现的问题与不足,与其他参与评审医院的相关指标进行了比较,提出了改进意见和建议。杨琼院长作总结发言,他指出三天以来,各位辅导专家不辞辛苦,加班加点,深入科室认真系统地对我院的医院管理、医疗安全、药事、护理、院感、后勤保障等方面工作进行了全面系统的检查辅导,各位专家严肃认真、一丝不苟的工作态度给我们所有陪同人员和所检查科室留下了深刻印象。

杨琼他强调,此次医院管理持续改进项目是对我院规格最高的评审,医院受到了规格最高的指导点评,为我院医疗事业带来了一个很好的契机和帮助。三天的评审辅导让医院获益颇深,专家组指出的问题专业准确,检查方式非常友善,给予的建议富有较高的指导意义,也

使我们明确了医院今后要努力改进的方向。在评审辅导过程中,各位专家不仅指出问题和不足,还给出了解决的方法和正确的途径,特别是专家组的反馈意见总体上对我们的工作给予了充分肯定,更加坚定了我们通过新一轮三甲医院复审的信念和自信。但是,我们也认识到还存在一些不足,我们一定要发扬成绩,并按照反馈的意见,充分利用PDCA等管理工具,不断改进和完善我们的工作,使医院的规范管理和精细化管理成为常态。

杨琼表示,这次国家卫计委医院管理研究所的各位专家对我院的实地辅导评审,无疑将大力帮助我们提升医院的管理水平,进一步为医院后续快速发展奠定了坚实的基础。今后,我院将会不断学习、不断整改,并以此次辅导培训为契机,结合医院工作实际,虚心接受专家

的意见和建议,认真参照国家卫生计生委的三级综合医院评审标准,坚持全员参与评审工作常态化,推动医院质量与安全改进工作持续化,全面加强医院内涵建设,进一步提高我院的管理水平,为人民群众提供更加高效、便捷、安全的医疗服务。

此次“三级医院全面质量管理与持续改进示范辅导项目”培训与指导,培训水准高,针对性强,将对我院的质量管理水平提升起到巨大的推动作用。既能进一步提高全院的质量意识,强化医院质量改进,又能教会我们掌握质量管理工具、运用质量管理的方法,发现管理中的缺陷和短板,弥补管理理论知识和技能的差距,切实提高质量管理水平,强化“以患者为中心”的服务理念,促进医院全面质量管理与持续发展。 □张延博 徐萌

行政查房助力三甲医院复审

本报讯 当前我院“三甲”复审准备工作进入了战前筹备阶段,根据整体工作统一部署,8月4日-5日,院领导杨琼、武宗义、赵毅、周永刚,带领质量认证评审办、院办公室、质管办、医务部、护理部、门诊部、药学部、感染管理科、后勤部、器械科、

信息科、保卫科等部门负责同志,深入临床科室开展行政查房。此次督查遵循“每科必查,每项必查”的原则,逐项检查各“三甲”工作情况,旨在突出三甲复审工作的重要性,同时强调现在的严格自查是为顺利通过三甲复审打下基础。

本次检查主要根据三甲评审标准,逐条按照评审标准及评审要点查阅资料、调查访谈的方式。现场与科室主任、护士长以及具体临床工作一线人员进行交流。同时,结合科室专业特点,检查各科工作是否规范、有效开展,并现场考核,提出了意见与建议。

检查结束后,检查组认真对本次督导工作进行了梳理,并将检查结果现场反馈给被检查科室。此次督查,目的在于推动三甲复审工作扎实稳步地推进,达到不断整改,促进医院各项工作的持续改进。 □张延博

麻醉科疼痛门诊首批加入山东省疼痛专科联盟

本报讯 8月22日,山东省首个专科医联体——山东省立医院疼痛科专科联盟55家医院挂牌,开启专科医联体“联网”时代,探索优质医疗资源互通共享、分工协作的新机制。

挂牌仪式上,我院麻醉科疼痛门诊首批加入全省疼痛专科联盟,同时也是枣庄地区唯一一家联盟单位。为此,在国务院大力提倡的“医联体”建设中,迈出了坚实的一步。

据了解,慢性疼痛疾病是基层常见病、多发病,疾病治疗周期长,医疗费用高,是造成患者生活质量严重降低的主要原因之一。而与之相对应的,基层医院慢性疼痛疾病诊治体系与疼痛学科的建设发展还有待提高。疼痛专科联盟建立之后,能够有效统筹、整合、优化专科医疗资源,提升疾病诊疗水平,让患者不出家门就能享受到国家级、省级医院专家的诊治。 □董庆永



我院圆满完成2017年全市征兵体检任务

本报讯 8月15日,我院圆满完成历时半月的全市征兵体检工作任务,共为1300多名应征参军青年进行了严格的体检。

据了解,按照市委、市政府、市卫计局、市征兵办的安排部署,我院被认定为2017年全市定点征兵体检医院。为圆满完成上级安排的征兵体检任务,确保体检各环节工作的有序进行,杨琼院长亲自组织召开兵检工作部署会,制定了医院征兵体检工作实施方案;成立了以李培永副院长为组长的征兵体检领导小组;在全院各相关科室抽调了50名经验丰富、素质较高、技术过硬的专家组成体检小组,并对其进行了统一培训学习,坚持“谁体检、谁签名、谁负责”的原则,严格纪律,廉洁体检。同时,为完善征兵体检信息化管理系统,医院添置了70台电脑用于征兵体检信息管理工作,并在人员、设备配备完善的基础上,医院把健康体检部作为兵检场地,确保兵检期间的“封闭式”管理。

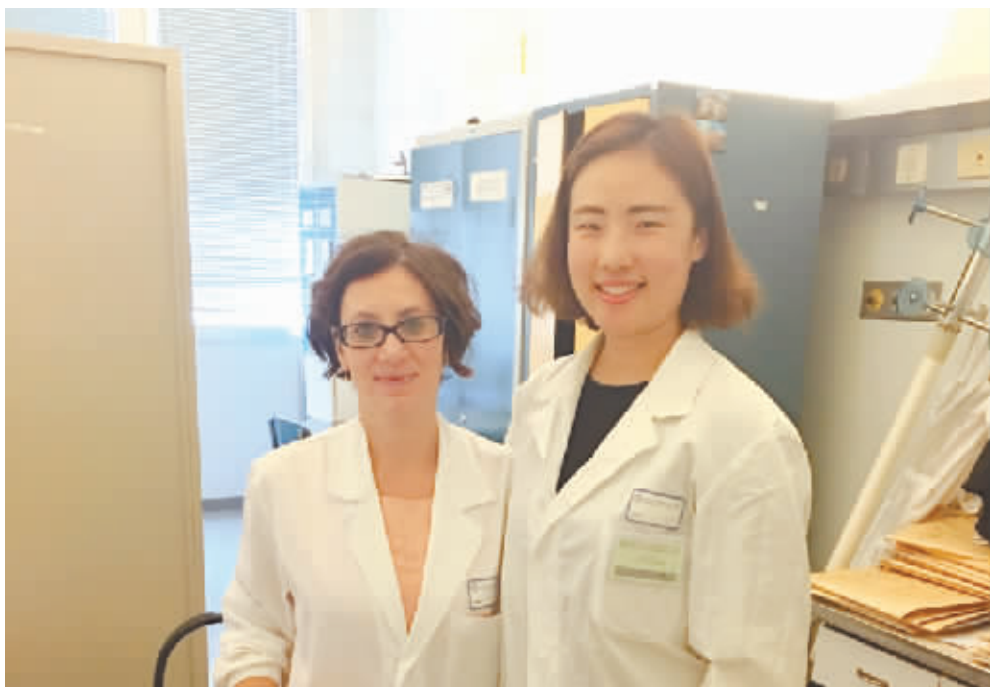
在征兵体检工作中,全体人员以饱满的热情,优质的服务,严谨的工作态度,严格执行体检标准,为向国家输送合格、优质兵源打下了坚实的基础。 □马莉亚

走出国门,让善医与国际接轨(九)

人性化服务构建和谐医患关系

——意大利·锡耶纳大学医院研修报告

□吴林霖



吴林霖和导师在一起

2017年4月至7月,我有幸赴意大利锡耶纳大学医院研修学习,对国外医疗体系、医院运作、先进的诊疗技术及异国文化有了进一步的了解和认识。三个月珍贵的学习经历使我不仅更新了知识、开拓了视野,还获得了新理念,开阔了胸怀。从意大利归来写一些感想,提笔却总觉得自己笔力难以描述意大利灿烂厚重的历史文化,此行丰富的经历所带来的视觉和心灵上的冲击实在一言难尽,但这段终身难忘的经历值得记录下来,并且值得与大家一起分享。

初到锡耶纳

当我们行驶在托斯卡纳乡间的公路,随着锡耶纳的一切逐步在眼前铺开,这座中世纪的古城,静静地伫立在那里,迎接我们这些异乡人的到来,像一位温和老妇人,不动声色却又满含热情。锡耶纳位于恬美的托斯卡纳乡村,四月的田园风光把这千年的古城点缀得生机勃勃。蓝蓝的天,满满的绿,以及在林荫中隐现的古老古香的房子,一切就如同一幅画一样展现在我们眼前。走向锡耶纳的灵魂之处—Campo广场,你会深深的被热爱生活的意大利人所感染。咖啡、美酒、冰激凌、阳光、鸽子、赛马节,处处闪烁着中世纪流传至今的浪漫情怀。

“小”医院出“大”医生

锡耶纳大学是世界上建校最早的四所大学之一,创建于1240年,所属的锡耶纳大学医院(AOUS)原名圣玛利亚医院,是一个规模只有600多张床位的“小”医院,却是一家有着近1000年历史的欧洲最古老的医院。起源是欧洲朝圣路上的教会医院,始建于1029年。原址坐落于古城區Duomo教堂的对面,目前作为医院博物馆供人参观。

AOUS新院区坐落在锡耶纳古城郊外的一个小山丘上,是一所国家级高度专业化的医院(相当于国内三级甲等医院),占地152.22万平方米,工作人员约3000人,有636张日夜住院床位、72张日住院床位、37张急诊急救观察床位及16张新生儿重症暖箱。锡耶纳大学医院规模不大,但是医院有自己的特色,某些专业及专家在意大利甚至欧洲很知名,比如在神经科学、心肺移植、肿瘤免疫治疗、急危重新生儿抢救、机器人手术等专业领域独具特色,先后有多位专家担任欧洲肿瘤免疫、神经学等专业学术委员会的主席。

学习交流期间,我在该医院肿瘤科及介入科进行了临床专业培训,并接受了多项公共理论课程培训,如意大利医疗体系、志愿者协会、家庭医生体系、紧急救护体系、托斯卡纳肿瘤体系、姑息治疗体系等;此外,还参观了医院检验中心、输血中心、消毒中心、药剂科、急诊科、锡耶纳118急救站、志愿者协会、格罗塞托机器人培训学校、圣米亚诺康复中心等,珍贵的进修学习经历丰富了我的知识,开拓了我的视野,其医疗运行模式及工作理念值得我们借鉴和学习。

锡耶纳大学医院介绍

在我们中国医生的眼里,锡耶纳大学医院其实挺小:她覆盖的锡耶纳省总共就25万人口,锡耶纳市区为5万人口。不论是床位数还是接诊人次,远远不及我们这个地区级医院,但就这么一个医院,却出了不少享誉世界的“大牌”的医生。比如神经内科主任Prof. Antonio Federico为欧洲神经病学前任主席(President of the European Academy of Neurology),目前为欧洲神经病学学术主席,耳

何地方,小到老人看病就诊预约挂号、接送至医院,“小丑医生”陪伴病患儿童,大到公共医疗体系等。意大利的每一个社区都设有一个志愿者中心,中心的运作完全靠慈善捐款,没有政府拨款。在参加志愿者服务之前,须根据不同的岗位要求,经过志愿者协会的培并取得资格证书才能从事志愿者服务活动,提供各种援助。

比如118急救医疗体系中,所有救护运送工具均由志愿者中心自筹善款购买,接受公共医疗体系的统筹调度。志愿者都是无偿的,没有任何报酬,很多时候还得自掏腰包,但参与的人很多。

越是深入的了解他们,越在他们身上感受到与人为善的大爱,没有民族之分,没有文化的差异,跨越了职业、贫富的差距,它让社会充满了阳光。

有效的床位管理

锡耶纳大学医院2009年有住院床位1000余张,而目前保留为660多张。这并不是就诊病人或医院业务量减少,而是医院通过有效的流程管理缩减不必要的住院,杜绝了浪费,他们称之为“精益理论(lean thinking)”,也是脱胎于丰田的TPS管理,与我院的“精细化管理”有异曲同工之妙。床位管理主要体现在院前管理及住院管理两方面,但目的均为降低患者的住院天数。住院管理包括:1、与转诊的二级医院协商,针对每类病人,告知二级医院安排患者进入锡耶纳医院预约前需要完善的检查,安排患者完善检查后进行预约;2、成立预住院中心帮助预约的患者尽快完善未完成的检查;3、成立出院中心。分析发现患者住院高峰在上午10点左右,而患者出院高峰在下午3点左右,成立出院中心,将准备当日出院的患者于上午9点转运至出院中心,完成当日治疗后出院,尽快腾出床位接受新病人。改善后,极大提高了医院效率,解决了患者住院等待时间过长的问题。手术管理来说,在住院前的某一天,医生会根据不同的手术对患者进行评估,再按等级不同实施不同标准的临床路径进行打包式术前检查,住院前管理中心会根据时间顺序及最优化的原则安排患者检查以及择期手术,所有检查项目

及麻醉谈话均在一天之内完成。如果患者需要更换手术时间或地点,管理中心会撤销他的术前检查;当然如果所有术前检查及术前准备已完成,但患者拒绝手术或变更医院,所有准备所产生的费用一律由患者自付。

人文关怀与和谐的医患关系

置身于锡耶纳大学医院,处处充满人文的关怀,人性化的服务理念触目可及。比如在儿科病房,医院根据不同年龄阶段的儿童设置了不同的娱乐室,图书室、电脑室,小画室,快乐的小饭厅,植物养殖园等等,并且有经过培训的专业老师陪伴玩乐,以保证孩子们的安全。

志愿者的“小丑医生”定期来病房逗乐患儿,减轻患儿的病痛,带给患儿更多欢乐。医院同时规定儿童在诊治过程中有无痛的权利,他们认为疼痛的记忆会影响儿童的将来,对儿童或新生儿的疼痛非常关注,所以对儿童尽量不打针,以口服药物治疗为主,若非要打针,打针前皮肤要膏局麻,还得有人陪他说话,安慰他,尽量避免带给儿童疼痛不适感。

而意大利和谐顺畅的医患关系经常令我们这些中国医生羡慕。由于公益化的医疗体系使医疗行为摆脱了各种复杂利益的牵扯,变得更为纯粹和规范,清晰的临床路径执行模式极大地降低了患者对医疗的质疑;不需承担高额的医疗费用使患者对医疗的满意度得到大幅度提升;规范、顺畅的医患沟通渠道避免了医患双方的直接冲突,对于医疗服务的投诉不是患者与医务人员直接解决,而是通过法律援助或其他机构,当然,也有志愿者提供免费的法律援助。所有这些因素营造了和谐顺畅的医疗关系。

珍贵的学习经历,对我今后的工作、学习都意义非凡。收获最深刻的理念是对工作和生活态度,开阔了眼界,拓展了思路。意大利的医疗体制不可能完全适合我国国情,但意大利的医疗模式中有许多地方是值得我们借鉴的,比如院前管理、出院管理等。希望把自己所学的理论专业知识应用在以后的工作中,更好地为祖国的医疗事业服务!



进修结束,获得结业证书(左二为吴林霖)