

我院运用质量管理体系工具 对纠纷病例开展系统追踪分析

1月22日晚7:00,消化内科纠纷病例系统追踪分析会在查号公馆9楼会议室举行。本次系统追踪分析会由建中副院长主持,临床管理部各科长、涉及病例医务人员及三甲小组成员参加。各临床科主任、护士长、职能科长列席会议观摩。院领导到会指导并做了重要讲话。

系统分析会上,建中副院长首先就追踪检查方法进行详细介绍。他指出,追踪法评价系统通过跟踪病人就医过程跟踪医院一套系统运行快速,感受医院服务品质,评价医院管理体系是否健全、配套、周密或疏漏以及执行力,考查医院整体服务能力的医院评价方法,并就追踪法与传统检查法进行对比。他强调,系统追踪是三甲复评现场检查过程中的一个重要环节,是以“患者为中心”的理念,用患者的视角,实际了解医院的实际品质。同时,对医疗药事、护理、管理等追踪点进行介绍,并归纳总结了21项追踪检查实例,课件已在院内上,供各科室参考。会上指出,我们追踪的目的是追究谁做得不好,而是要去采集信息,收集哪些流程需要完善,如果我们能识别出系统的薄弱环节,我们就以找办法,防范可能造成患者伤害的风险。

追踪分析会首先由消化内科提供病例的相关信息。接下来的标准流程是在现场进行个案追踪。但为了不让与会人员对此事件的来龙去脉了解更加清晰,在会上各专家对病人从入院到出院各个环节向相关医务人员了解。随后,由建中副院长主持,临床部相关负责人、科主任和护士长代表及当科室医护人员代表围绕产生纠纷的原因,应用头脑风暴法进行分析。系统追踪会后,围绕发现的问题疏漏,还将运用因果图法等方法管理工具去查找原因,确定根本原因。针对根本原因提出切实可行的改进措施。以上就是PDCA循环的阶段,将改进措施落实落实到各项任务,确定完成时间,再进入督导检查阶段,这样就完成了PDCA整个循环,再改进改进结果进入下一个PDCA循环中,一环扣一环,这样才能以不间断持续改进的目的。

最后,消化内科首席专家、副院长文剑波、大内科王主任对本次系统追踪会议进行点评。陈副院长充分肯定会议的效果,并做了重要讲话。本次系统追踪会是一次分析会,更是一次学习会,让与会人员分析病例的过程中,更认识到学习掌握应用质量管理工具重要性。只有在全面客观的分析,准确查找原因,切实解决问题,注重整改落实,才能达到不断健全体系,不断完善管理体系,最终达到不断持续改进的目的。



要闻回顾

1月7日上午,市政府副市长聂长喜偕同省产研所我院三期工程项目建设工地,视察省产研所项目建设情况。市政府副秘书长任长,市卫生计生委主任王秋,市卫生计生委党委书记罗瑞峰等陪同指导。



1月18日,由我院视讯内科承办的2015年萍乡市第一期市级重点项目(萍乡地区CCRP)学习班,在利用国际大酒店成功举办。

1月29日上午,我院在康康分4楼会议室召开“2014年度医院质量与安全管理工作总结会议”,下设3大分会场。副主任、秘书、副处级以上干部参加大会。

三甲复评迎审在即,从1月初开始,我院开展了为期3个月的医院评审知识全员培训工作。1月28日,整个培训进行了圆满的句号。顺利完成医院评审知识全员培训。本次培训内容包含30次院内培训、3次外请专家授课,培训内容包括医院评审中各项知识及质量管理工具的使用。

1月31日下午,由神经内科、神经外科联合举办的萍乡市继续教育学习班《神经内科疾病的介入治疗策略》在君悦宾馆酒店成功举办。



2月6日上午,我院门诊急救室到安福县福利院开展慰问公益活动。该院活动组共慰问了40名老人。

2月12日上午,院长苏斌院、副院长李华、工会主席叶明在相关职能部门负责人的陪同下,走访慰问医院退休老干部、退伍复转军人、大病、困难职工、援疆外职工及家属等,向他们表达了衷心的感谢,并送上了节日慰问金以及新春的美好祝福。

2月16日,2015年萍乡市春节团拜会举行,市委书记刘卫平、市委副书记,市长李小明在市委办亲切会见了樊金涛、杨斌等家属以及全市优秀人才。“身边好人”代表,萍乡市刘卫、彭彬、江廷英、朱海洋等参加。我院重症医学科主任王亚栋作为萍乡市新城优秀人才接受领导颁奖。

2月28日,市委书记刘卫等十四位副厅级领导来到我院正在建设中的健康公园,参加多场走访慰问,以实际行动共促公益,并看望了一线的医务人员。

3月31日下午,我院迎来了赣南医学院2012级临床医学专业13级全体学生,50名同学将在我院进行一年的临床理论课程学习,这是我院承办的第几届医学本科理论教学任务。



3月31日,在院领导苏斌院、文剑波、王亚栋陪同下,市委李江书记带队了第二军医大学,并与该校校友联谊会洽谈。

3月11日下午,在院领导综合会议室召开了“2015年放射防护委员会第一次会议”,主任委员叶明主持会议,全体委员参加。

3月12日是第十个世界骨髓瘤日,为让更多的骨髓瘤患者得到专科医师指导,并提高广大患者及病友对慢性骨髓瘤的认识和防范意识,让更多患者受益,骨髓瘤科在15部举行义诊及健康宣教活动。

3月16日,苏副院长刘卫、2月卫生工作例会上的四个科室青年卫生应急队专场培训,提高对卫生工作的认识,树立保护患者和自我保护的意识。

3月21日世界睡眠日,神经内科医护人员在门诊举办了“健康心理、良好睡眠”主题公益讲座。

3月26日下午,市政府副调研员市长刘卫到我院三期工程项目建设工地视察并召开座谈会,详细了解了项目建设情况。

关注患者安全、提升管理品质

我院举办第一届品管圈成果发布会

为推动医院品管圈项目(QCC)深入开展,促进医疗服务质量持续改进,2月11日下午和12日上午,我院在“关注患者安全,提升管理品质”主题,在本院多功能厅隆重推出第一届品管圈成果发布会。36个参加本次展示的品管圈圈长代表以成果汇报和案例演示的形式,生动展示了我院开展品管圈活动以来所取得的丰硕成果。



品管圈(QCC)是一种质量管理体系。该体系倡导以一线部门为中心,组成质量改善圈,共同学习和运用品管方法,讨论、发现、解决问题中存在的问题,最终形成自动自发、自下而上、卓有成效的质量持续改善机制。

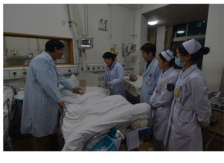
此次上台进行汇报演讲的太多是伴随着“品管圈”一起成长的年轻“圈长”。他们的汇报可谓图文并茂、生动活泼,在幻灯片展示其间还穿插了精心编排的歌舞环节,歌曲演唱等丰富多彩环节,让在座的评委和观众一同分享了他们发自内心的快乐与满足的成就感。

品管圈成果发布会上,由医院临床管理部和管理部专家组成的评审团对参与成果发布的品管圈进行认真评分,苏副院长、李建华纪委书记、建中副院长应邀出席并对发布会进行指导。会后,评审团还将对所有品管圈进行效果验证,评选出一、二、三等奖10个品管圈。

“品管圈”活动能够激发员工,尤其是一线员工和青年员工的热情,参与的每一位“圈员”从毫不知晓逐步掌握,非常用心地自学和互相学习,这次展览更让大家领悟到团队凝聚力和向心力。同时,医院希望大家能够再接再厉、持续改进,利用“PDCA方法”、“品管圈”、“FMEA”等质量管理工具去推动今后的工作。



除夕坚守岗位的天使：没有团聚却很满足



除夕夜，万家团聚，阖家团圆。在这美好祥和的时刻，在萍乡市人民医院有这么一群人却不能享受天伦之乐，他们的热如平常一样，坚守在临床一线。正是这些“白衣天使”的敬业和坚守，使得病人少了一份孤独无助，多了一份战胜疾病早日回家的信心。

2月18日晚6点，萍乡电视台春晚中的年夜饭即将播出，游子们纷纷翘家，开始享受年夜饭团圆的喜悦。萍乡市人民医院急诊科的医生和护士却已在工作岗位上吃完了晚餐奔赴病房，开始忙碌。

在急诊科值班，就意味着，前来就诊的患者依然不少。医生与护士都这个不，有的医护人员甚至不敢从一间病房赶至另一间病房。在不并宽敞的急诊抢救室中，家属、病人、医生、护士，急匆匆的脚步声不断响起。

“午夜的6点到12点，是大家团聚的时候，同时也是是一些疾病和事故的突发时段。”急诊科ICU副主任张永福说。为了保证人民群众除夕之夜能够正常就医，市医院每年这个时候都会派出急诊全科的医务人员，坚守在临床一线的岗位上。

“对我们来说，今晚就跟白天一样。”张永福说。不仅“难度”要高，及时抢救出现突发意外的病人，而且“效率”要高，保证每一位危重病人的安全，让他们能够尽快回家过年。

急诊科护士长刘永霞说，除夕夜，当记者赶到她值守的急诊科时，“其实没什么感受，就是很忙碌，但很充实，就意味着走进了白晝医院的循环体系，那我们习惯了没有节假日，不分昼夜白天工作的。”这些话语听上去很豪迈，但背后却包含着对责任的坚守，体现了家人的支持和理解。

在重症监护室，记者看到，医护人员一边“守夜”于仪器与病人之间，一边仔细查看病人状况，并从监护仪器上观察病人的心跳、呼吸等生理体征。他们告诉记者，虽然除夕不能与家人团圆，守护患者也是他们的责任，能与患者一起过春节也知足。

“春节期间，我院每个科室都安排了医生和护士值班一样正常上班。”市医院院长苏瑞清正在全院各个科室进行院长查房。在看着病人的同时也不忘给临床一线的医生和护士打气。“春节期间，坚守岗位是医务人员的责任，这个时候更要提高安全意识，确保医疗质量和医疗安全。”

据了解，在春节期间，市医院所有科室都正常上班，实行“无节假日”制度的同时，还对春节期间重点场所、重点人员、重点病例完善了医疗卫生应急预案，为群众的健康和生命安全保驾护航。

(上接第一版)

“生她那会，市医院产科还在一幅旧式的厂房里，现在医院的病房翻新了，不过看病的人太多，住起来还是不太舒适。”小肖的妈妈说。

在市医院妇产科接诊的患者数以万计。有一些特殊的患者，让这里的医务人员从心里感到感动。几年前，年近七旬的老人来医院进行手术前谈话，掏出一张纸，上面写着老人的手书：“这次我做完手术，医院也要承担高风险为我手术，我已经非常感激，所以我万一手术失败了，请将这份信转给我的老伴、孩子，告诉他们不要焦虑，更不要因为我的事情和医院有任何的不愉快。”

“病人信任，是医生最大的奖励。”肖主任这样形容医患关系的不平等。在市医院的网站上，记者看到了许多饱含深情的感谢信。

一位贵客般的妇女，经过萍乡的途中，由于宫外孕，需要大量输血救治，病情十分危急。人命关天！经过紧急抢救，她终于转危为安。考虑到她家境困难，院办会计决定为其减免医疗费用。病愈后，丈夫外出打工，3年后，又将住院医疗费用交回医院。

据统计，十多年来，我市的重点病例转到市外大医院占住院病人人次的30%以上。通过市医院及兄弟医院的共同努力，特别是高、精、尖手术的开发，卫生支农工作的不断深化，腹腔镜、县、乡、镇三级网络医院的建设——目前接诊外院病人控制在5%左右。“作为三级甲等综合医院，我们要更加摆在人民群众的身边。唯有真诚、高效，才能架起信任的桥梁，把人们的心与患者真正联系起来。”

全力以赴，众志成城克艰难

随着科技的进步和发展，在厂场上空守了几十年的医院显得陈旧而沉闷，每天川流不息的车辆，让本就不宽敞的院落显得更加狭窄。2004年至2014年，该院门诊诊疗人次由443万上升至77万，出院人次由165万上升至47万，发展空间限制——阻碍市人民医院发展。

早在2000年，市医院就开始筹划新建医疗设施，拟在市人民医院东面300亩，当年因为员工未形成共识和科室间问题分歧，然而一切为了群众的需求，市医院先后三次启动了二期工程。从小的地理位置到现在的二期工程通过。2004年，市医院开始新建医院二期工程，实施整体搬迁，先行医院建设，先后在市医院设置及搬迁了70多个科室。“从旧到迁，兼表‘以病人为中心’的服务宗旨，医院妇产科及非手术科室迁建，将原有的办公室改造为病房，以便最大限度地扩大病房的使用空间。”

攻坚克难，无论多么困难，全院上下一条心。2010年2月，市医院职工代表大会上，全体职工一致表决通过医院三期工程建设事项，所有员工凝聚力量为医院的整体搬迁注入强大动力。

一场场战役时，刘卫平书记等市领导特别强调，打造了一名、名科、名院，关键要增强人才建设，没有一流的医生，拿不下一流病人。人才引进一抓到底，为全面提升医疗品质，引进更多的医学博士，切实提高医疗服务质量。改善医院的硬件设施，新建建设成为市人民医院生存和发展的先决条件也是前提条件，也是建立长远、统筹部署，构建完整的区域医疗服务体系，为市区居民中心的重要。

“新大的搬迁，不是简单的意义上的‘搬’，而是全方位优化就医流程、改变传统就医模式、实现医院科学管理、从而更好地为患者服务。”目前，市医院整体搬迁在旧、新两院区同时开展的工作，将患者安全作为最高原则，认真负责，考虑周全，决不盲目一刀，制定详细的搬迁方案，成立医疗、综合、后勤、信息四大搬迁工作组，完善突发事件应对、危急重症转运等应急预案——在市卫计委等部署下，诸多事项在市医院内部密锣紧鼓筹划中。开发区管委会也不遗余力实施在院患者搬迁，做了大量幕后工作。

市医院成为一所集临床、教学、科研、预防、保健于一体、功能设施齐全现代化的综合医院。同时注重未病先医、保健、预防、教学等多功能于一体的健康型复合型区域性中心医院。医院整体品质得到提升。在全市及周边城市具有就医条件，环境得到进一步优化，加工在作市周边地区医疗技术人才，可开展更为高端复杂的诊断和治疗技术。合理配置医疗资源的同时，达到提升全市老百姓医疗服务质量、减轻看病费用的目的。

87年栉风沐雨，市人民医院走过曲折、沧桑，走出了精彩、辉煌，承载着人民群众殷切期望。凝聚社会各界的力量，市医院以高度的自信和从容，迎接即将到来的崭新旅程。为市民提供更为优质、高效、便捷的医疗服务。

(本刊作者自3月31日《萍乡日报》头版)

我院召开医院整体搬迁动员大会

日前，我院北院三期工程竣工进入扫尾阶段，将于3月初交付使用，医院搬迁工作进入了倒计时。3月30日下午，我院召开医院整体搬迁动员大会，苏院院长在大会上作重要讲话。院领导班子成员及科室主任参加了会议。

我院三期工程总建筑面积14万平方米，包括1.2万平方米的主体楼、7000平方米的全日制国际培训中心、3000平方米的学员公寓、3000平方米现代化医学研究所等建设项目。这次整体搬迁涉及范围广、后勤、防疫、安全、宣传、工程材料、综合、综合协调等八个保障小组，从4月开始筹备搬迁各项工作，4月下旬开展搬迁，5月底完成整体搬迁，时间紧任务重。

我院是萍乡唯一唯三级甲等综合性医院，市委市政府历来高度重视医院建设发展。苏书记在3月20日院周例会中明确指示，在确保安全与质量的前提下，加快施工进度，力争早日竣工。改善萍乡市民就医的地带，市长肖小青在市委发展领导小组多次向市委市政府及发改委申请资金支持。市卫计委在整体搬迁过程中，密切关注工程进度，我院要认真贯彻落实市委市政府及卫计委的指示精神，切实保障措施到位，营造紧张氛围，齐心协力，攻坚克难，确保新院区迁建工作顺利完成。

动员大会上，苏院院长指出，医院整体搬迁是我院发展史上的一件大事，要统一思想，服从大局，牢固树立“一盘棋”思想，发扬“舍小家为大家”的精神。充分认识认识到医院整体搬迁的大局，统一认识、统一指挥、统一行动，确保安全、确保质量、确保病人、确保财产安全等六到位，体现到各个环节中，确保搬迁工作不出现纰漏，无缝对接；要分解任务，责任到人，把患者安全作为搬迁工作的出发点和落脚点，按照市卫计委及卫计委的要求，形成方案，进一步细化方案，分解任务，明确责任；要加强领导、形成合力，引导党员干部和全院职工强化大局意识，安全意识，责任意识，充分发挥先锋模范作用，发扬无私奉献精神，凝心聚力，着力推进搬迁工作安全稳定有序，确保医院精彩亮相，为人民群众提供就诊、药送、便捷的医疗服务，确保环境友好搬迁成功。

苏院院长对此次搬迁工作提出要求，他指出，全院上下要牢记工作是我们的责任，我们的大事，全院职工要靠前站位，早落实、早出力、早宣传、早配合，确保整体搬迁工作有序完成的基础上，落实三办三并三理三到位，他要全体党员干部和全院职工统一认识，思想上高度重视，把搬迁工作作为政治任务，切实提高执行力，作为首要任务来抓。要分工即分，要交接即接，要互动即互，不推、不拖、不拉，以严谨认真的工作作风保障搬迁工作安全顺利推进。三要责任到位，要多步走、多预案，以高度的责任担当搬迁工作，凡是影响搬迁工作和搬迁交接工作的部分人，院党委将追究安全责任。

会上还传达了医院迁建情况和搬迁工作的总体安排，并强调，各科室、各部门要明确任务，密切配合，确保搬迁工作顺利进行。

