

(上接一版)

“三级质管、两级质控”，全域覆盖，全程管控。这一体系的顺畅运行，实现了医疗质量的闭环管理。扎实推进中，“三级质管、两级质控”不仅覆盖全院每一个角落，而且让“大质控”管理理念成为全院上下的统一共识。对这一新打造的体系，全院职工积极融入，且尽力呵护。在2017年北大医疗淄博医院组织的质控检查中，囊括了93个次主题项目，挖掘出质控工作亮点40项，提出合理化建议12条，基层科室质量管理基础工作明显提升。

管理之新在于创造。2017年7月，医院创新性的启动一项新的医院管理模式——“专科经营助理”项目。由于医院临床科室的负责人都忙于临床业务，而且受到专业的限制，在科室的内部运营管理过程中容易出现问题与困惑。专科经营助理为而设。

北大医疗淄博医院通过严格考核，挑选出14名专科经营助理。他们主要负责建立专科经营报表，为绩效考核提供评价依据；关注病案使用情况，及时合理调配资源；实时监控设备使用情况，提高设备使用效率；协助建立科室成本控制标准；完成各类临时性工作。

专科经营助理作为医院各职能部门、各科室工作的延伸和执行者，助力医院精细化管理。将管理工作由医院层面向科室层面延伸。

管理之新在于探索。医院成立运营管理部，全面负责运营管理工作。更加注重预算管理，年初精心做好全年预算，并按科室进行分解，制定了科室运营目标责任书。更加关注日常运营管理情况监督，每月进行月度运营分析，对医院和科室运营目标完成情况进行公布、排序、反馈相关问题。

质量管理精细化、预算管理精细化、绩效管理精细化、目标管理精细化、成本管理精细化……一年来，北大医疗淄博医院在扎实推进精细化管理的实践中，成效显著。医疗质量终末指标改善明显，临床路径符合率提高，全年临床路径入径率达到46%；开展危重症患者管理，建立周例会制度，减少了危重症患者病情突发……

学科之力：特色创品牌。“学科建设是医院发展的根本。”北大医疗淄博医院院长白勇表示，学科建设承载的，是临床服务、人才培养、技术创新，“学科建设上人无我有，人有我优，人有我精，做成名科，是我们的目标。”



改制后，北大医疗产业集团和医院将学科建设作为重中之重，按照“重点发展特色，协调发展综合”思路，确定了“打造两个中心，做好七个专病专项”的学科建设目标，即“全力打造脑血管病诊疗中心和肿瘤中心，突出做好无痛内镜、无痛人流、胆肠、宫颈病变筛查、甲状腺、乳腺、胃肠肿瘤微创外科等七大专病专项特色。”

坐拥北大医学部雄厚的学术实力，根据学科发展需求，在北大医疗产业集团的帮助下，医院特聘解放军301医院、北京协和医院、北医三院、北京大学国际医院等知名医院的17名专家教授，来院坐诊、手术、查房、讲学。国内一流医疗资源与全院之力的结合，迸发出强大的发展动力。一年来，北大医疗淄博医院学科建设各项工作稳步推进，成效显著。

脑血管病诊疗中心特聘首都医科大学附属朝阳医院神经内科主任医师贾伟华教授常年坐诊。依托淄博市重点学科、特色专科优势，开展脑血管介入治疗、卒中快速溶栓、脑血管病微创管理等工作。2017年11月，通过国家卒中中心的评审，成为中国卒中学会认证、授牌的国家卒中中心联盟成员单位。

肿瘤防治中心按照国际先进的MDT肿瘤诊疗模式建立了工作制度、职责、流程，以病人为中心，聚多学科之力，大写精准医疗。中心特聘化疗专家解放军301医院副主任医师陈东福等专家常年坐诊。2017年，中心开展恶性肿瘤筛查近2万例，结节阳性2600余例，怀疑恶性肿瘤366例，手术42例，其中恶性肿瘤37例。肿瘤防治中心的杰出表现，让“低剂量CT肺癌筛查培训示范基地”、“中国肺癌防治联盟肺结节诊治分中心”先后成功落户医院。

胆病中心由北医三院胆病专家凌晓峰领

衔，顺利开展了百余例肝胆管结石病、胆道狭窄、胆道系统肿瘤切除术等高难度胆肠手术；无痛消化内镜中心开展无痛内镜1300余例；无痛分娩中心开展无痛分娩300余例；宫颈病变防治中心、甲状腺乳腺肿瘤外科中心、胃肠肿瘤外科中心，完成了妇科宫颈病变、妇科肿瘤12000余人次，开展复杂两腺、胃肠、妇科、泌尿等肿瘤手术1000余例，全院手术量提升49.9%，三四级手术增加40.2%。

另外，医院还加强了院校合作，2017年相继成为青岛大学医学部大学生社会实践基地、齐鲁医药学院附属医院创建单位。

有了国内顶级专家带领和科室的自身努力，医院的特色品牌熠熠生辉。

在卫生部北京医院刘兵教授的指导下，心血管内科的心脏介入手术实现了质的突破；在协和医院张宇斌教授的指导下，泌尿外科各种疑难复杂手术大幅提升；康复医学科在中医治痛及微创技术方面的成就同样令人瞩目。山东省科技惠民示范基地、山东针灸学会针灸推拿技术基层推广示范基地落户医院，“以微创技术为核心的中医特色疗法在基层推广”的科研项目被淄博市科技局批准立项；两个国医堂互动发展，精湛医术赢得了百姓口碑相传……

目前，医院的腹腔镜、关节镜、放射介入、超声介入、内镜介入等微创诊疗在多学科开展，其中中叶叶切除、脑血管病介入造形术、冠状动脉造影及双镜下胆总管切开取石术、腹腔镜下结直肠癌根治术、关节镜手术、放射介入下颅内动脉瘤封堵等多项技术达到省内先进或市内领先水平。真正实现了让淄博百姓在家门口就能享受到北京知名医院知名专家的诊疗服务。

服务之道：致力“有温度”。专注患者，用心服务，做有温度的医疗。这是北大医疗淄博医院的服务之道。

重视患者就医体验，是医院打造暖心医疗的第一步。完善的患者就医体验工作体系和工作机制，促进了全员服务提升；将患者的意见和建议作为宝贵财富，通过电话随访、意见

箱、24小时服务改进电话等，多渠道收集患者的意见和建议，认真落实整改；《住院患者指南》为住院患者提供必要帮助；“银医通”上线缩短了患者就医时间；免费“wifi”让等待不再漫长……

2017年，北大医疗淄博医院推出“老张导医”服务品牌。“老张”背后，是医院高效运转的服务。手机、网络、电话、微信……在“老张导医”团队的精密运作下，“老张导医”人性化与互联网为一体，致力于为患者提供快速、准确、便捷的“有温度”服务。

“搞服务，一定要用心的对待患者，要有温度。”曲勇说道。为此，北大医疗淄博医院借助北大医疗开展了第三方满意度测评，目标是提供更为优质的医疗服务。

第三方满意度测评结果显示，医院的满意度、认同度、忠诚度和品质指数均超过全国同类医院平均水平。

有温度的服务，不止在院内，更向院外延伸。北大医疗淄博医院用公益之暖，温暖万家。

2017年，医院携手淄博电视台开展的“精准扶贫”公益活动，为符合救助条件的贫困糖尿病患者、脑血管病患者、癌症患者分别送去5000元的帮扶减免，开展“爱护牙齿，微笑淄博”健康公益活动，惠民医疗送到百姓家门口；山东省科技惠民示范基地落户医院，开展“中医微创技术”惠民行动，用中医绝技造福百姓。

医院坚持将公益服务进行到底，名医赶大集、电影进社区、学雷锋活动、公益山村行……，医院专家一年来走进36个乡镇35个自然村，开展义诊、健康讲座80多场次，许多老百姓通过义诊、筛查发现了潜藏的健康隐患，全年健康筛查15000人次，手术患者40多人，挽救了病人，挽救了家庭。

公益强基，建立强基卫生微信群，与双杨镇卫生院、罗村镇卫生院等6家基层卫生院建立微信网络群，在群内进行医疗咨询、解答疑难病例和日常工作交流，让患者不出家门既能享受到上一级医院的医疗服务。

……

时下，走进北大医疗淄博医院，淄博市重点工程——北大医疗淄博医院门诊医技病房综合楼工程正在火热建设中，新大楼将于2019年3月建成并投入使用。届时，一座崭新的现代化医院将呈现在世人面前。

与之相辉映的，是北大医疗淄博医院人脚踏实地、品牌强医的逐梦前行。
(黄蕾 朱凤霞)

科室动态

骨外科成功实施关节镜下前交叉韧带重建术

近日，骨外科成功为一名患者实施关节镜下膝关节前交叉韧带重建术。该手术的成功开展，标志着骨外科在膝关节前交叉韧带断裂治疗方面达到了市内领先水平。

李先生因扭伤左膝关节，经检查为左膝关节前交叉韧带撕裂，如不及时治疗将导致膝关节严重障碍，骨外科专家会诊，决定为患者实施关节镜下前交叉韧带重建术。经完善的水前准备，主任于国平、副主任方俊英带领骨科专家顺利实施手术。术后，在医护人员的精心治疗与护理下，李先生现已康复出院。

据悉，膝关节前交叉韧带损伤是常见而严重的运动性损伤，治疗不当会引起膝关节严重损伤。关节镜下前交叉韧带重建是膝关节前交叉韧带断裂治疗的金标准。与传统切开术式相比，有切口小、痛苦小、恢复快、利于功能康复等优点，临床效果显著。

目前，北大医疗淄博医院骨外科已开展关节镜手术10余年，积累了丰富的临床经验，成为淄博市少数几个能独立开展关节镜下复杂手术的科室之一。同时，骨外科与北医三院运动医学科在关节镜领域保持长期的业务联系，以最先进的医疗技术为关节疾病者解除病痛，恢复功能。

(于国平 刘鲁山)
心血管内科成功为一冠状动脉严重堵塞患者实施支架植入术

近日，心血管内科在卫生部北京医院刘兵教授的指导下，成功为一右冠状动脉严重堵塞的老人实施右冠状动脉支架植入术。

60岁的白阿姨频繁胸痛长达数年，平日只能靠药物治疗得到暂缓，近日又因胸痛到院就诊，24小时不间断的泵入药物治疗，使白阿姨长期卧床，整日焦虑、烦躁，家人们也忧心忡忡。

经系统检查后，刘兵教授决定亲自为其实施冠状动脉造影术。经过完善的水前准备，手术如期而至。术中，刘兵教授发现患者心脏右冠状动脉堵塞达90%以上，如不及时手术，极易发生急性心肌梗死，随时可能有生命危险！与患者家属沟通后，刘兵教授带领心内科专家，为白阿姨继续实施介入治疗。

经过30分钟的手术，老人的右冠状动脉堵塞处成功植入支架，顺利开通了患者心脏供血的“生命线”。术后，白阿姨立刻感觉轻松了很多。第二天，她就能下床活动了。3天后，白阿姨康复出院，家人们把一面“精湛医术，细致暖心”锦旗送到赵主任、尹书记的手中，真诚的感谢道：“这个锦旗是我们自己设计的，北大医疗淄博医院心内科技术高，服务又暖心，真心地谢谢你们啊！”

(李长艳)
检验科组织市继续教育项目

12月1日，北大医疗淄博医院检验科与淄博市中心医院联合举办淄博市继续教育项目“检验指标在抗生素合理应用中新进展培训班”。来自全市50余家医疗机构的80余名代表参加会议。北大医疗淄博医院检验科主任杨润霞及淄博市中心医院检验科主任共同主持会议。

会议特邀省立医院医学检验部主任王长印教授、千佛山医院检验科主任马万山教授、淄博市中心医院微生物室主任国承杰等多位省内知名专家为与会人员进行精彩的专题讲座。本次会议的成功举办，提高了全市医疗机构检验工作的业务水平，促进了医学检验工作人员的学术交流，为进一步提高全市微生物学检验水平起到了积极的推动作用。

(张磊 高雅敏)

北大医疗淄博医院积极迎战流感

近期，天干物燥、天气寒冷，全国各大医院流感患者激增。由于门诊、住院患者，特别是儿科门诊、住院患儿急剧增多，医护人员的工作量不断加大。在超负荷的工作面前，北大医疗淄博医院迎难而上，以“尊重、和谐、敬业、奉献”的团队精神，接受着特殊的考验，谱写了一曲和谐的赞歌。

医院迅速成立了由院领导及相关科室组成的领导小组，指挥协调处理相关事宜。紧急启动应急预案，保证所有绿色通道畅通，确保患儿顺利救治。医院克服人员紧张的困难，全力以赴地投入到这项艰巨任务上。院领导班子时刻关注着患儿的就医情况，协调指挥，安排增加儿科医生的出诊时间，开设儿科临时门诊，高峰期取消相关科室医护人员的休假；门诊部理顺门(急)诊就诊流程，做好门(急)诊的有效衔接，将急诊患者分流，按病情轻重实行红、黄、绿色急缓分诊，对需紧急处理的高热患儿开通绿色通道优先处理，确保危、重症患儿得到及时有效救治；护理部及时抽调临床经验丰富的护士加入到儿科门诊输液

的行列；为避免交叉感染，院感、后勤部门做好环境消毒工作；全力做好流感预防和诊治工作；团委组织青年志愿者，利用休息时间，协助做好患者分诊、疏导、秩序维护等工作；门诊护理中心开通预约电话进行预约诊疗，提供预约挂号服务，避免扎堆排队，引导病人错峰就医，并开展健康教育、科普宣传、疏导情绪等工作，以保证每一名患儿都能得到及时的诊治；通过温馨提示、微信、官网、自助机等方式，提示大家如何预防流感等措施。

经过全院员工的共同努力，流感患儿已经大幅减少。患儿晨晨父母高兴地说：“北大医疗淄博医院不愧是北大医疗医院，大医院有大气魄。看病不光及时，大夫护士真不错，很负责任，服务态度很好，在这里就像在家一样！”无论在门诊还是病房，向这种感激的话语还有很多……
(朱凤霞)



十二月医院要闻回顾

- 12月，开展2次“名医赶大集”大型义诊活动。
- 12月1日—2日，举办“2017年淄博市检验指标在抗生素合理应用中创新发展学习班”。
- 12月5日、14日，组织全院临床医疗人员《十八项核心制度》理论知识考试。
- 12月6日，院感知识团队一行在北大医疗产业集团副总裁的陪同下，到医院参观交流。
- 12月15日，举办北大医疗医院管理沙龙《绩效政策导向与科室目标管理论坛》。
- 12月19日，组织医务人员进行患者随访平台培训。
- 12月23日，举办山东针灸学会针灸推拿技术基层推广示范基地揭牌仪式、山东省科技惠民工程平台建设淄博站启动仪式暨2017年度淄博市中医药学会疼痛年会。
- 12月28日，携手张南公安分局组织警民元旦联欢晚会。