



上海市浦东医院
SHANGHAI PUDONG HOSPITAL

复旦大学附属浦东医院
FUDAN UNIVERSITY PUDONG MEDICAL CENTER

用管理工具推进医疗质量提升

——QCC成长之路

上海市浦东医院
复旦大学附属浦东医院

曾艺鹏

2019.2.27

愿景、使命、价值观

医院愿景： 建设成**高品质高安全**的国际化研究型医学中心

注释：立足浦东，辐射全国及亚太地区，成为高品质与高安全的国际化研究型医学中心，创建成具有一批卓越精品专科的三级综合医院，塑造最可信赖的优质服务医院品牌，营造拥有共同价值观与和谐进取精神的医院文化，员工有时代品味与自豪感，快乐工作。

医院使命： 以人为本, 关爱生命, 提供全过程管理医疗健康服务

医院核心价值观：

诚信仁爱 精益求精 和谐奉献 创新进取



医院品管圈成长史

品管圈与管理体系整合

品管圈与安全文化构建

品管圈与信息化建设

持续质量改进历程

品质活动持续发展

品管意识不断提升

理工具
应用推
广

QC小组
平台建立

科主任
目标管理

全员QCC

5S、TM

PDCA、FMEA、
RCA、HVA

GB/T 19580
卓越绩效
成立卓越学院

BSC
平衡计分卡

多种质量
管理技术
综合运用

2009年

2011年

2013年

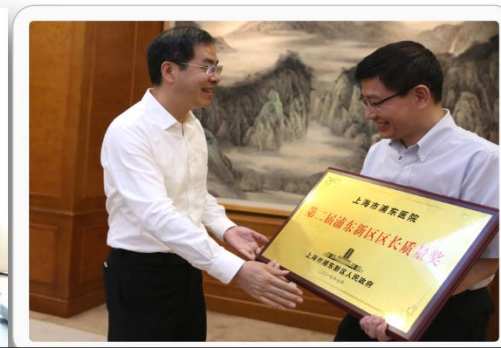
2014年

2015年

2016年

2017年

2018年





“甜甜圈”荣获
2014年第二届全国医院品管圈
大赛一等奖



“救生圈”荣获
2015年第三届全国医院品管圈
大赛“一等奖”



“常维康圈”荣获
2016年第四届全国医院品管圈课题
达成型组大赛一等奖



“钥匙圈”荣获
2017年第五届全国医院品管圈
大赛“一等奖”



“4S精灵圈”荣获
2018年第六届全国医院品管圈大
赛“一等奖”

中国医院品质管理联盟品管圈培训基地





医院品管圈成长史

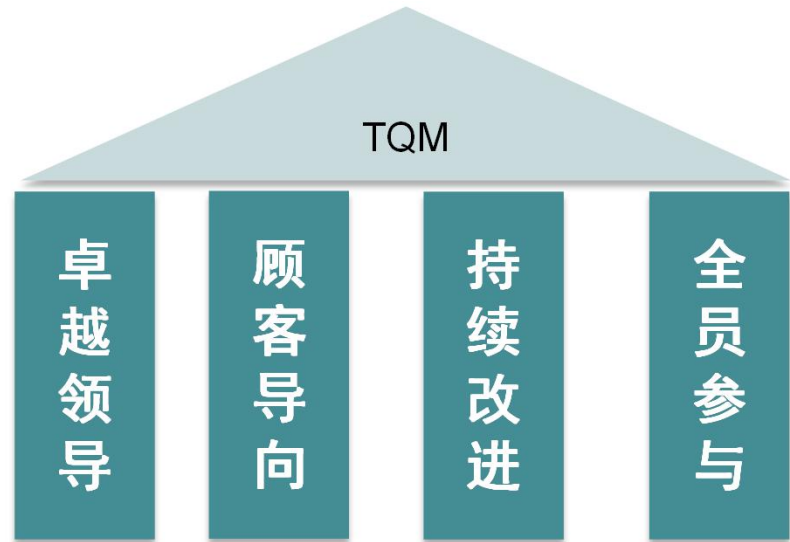
品管圈与管理体系整合

品管圈与安全文化构建

品管圈与信息化建设

品管圈是全面质量管理工具之一

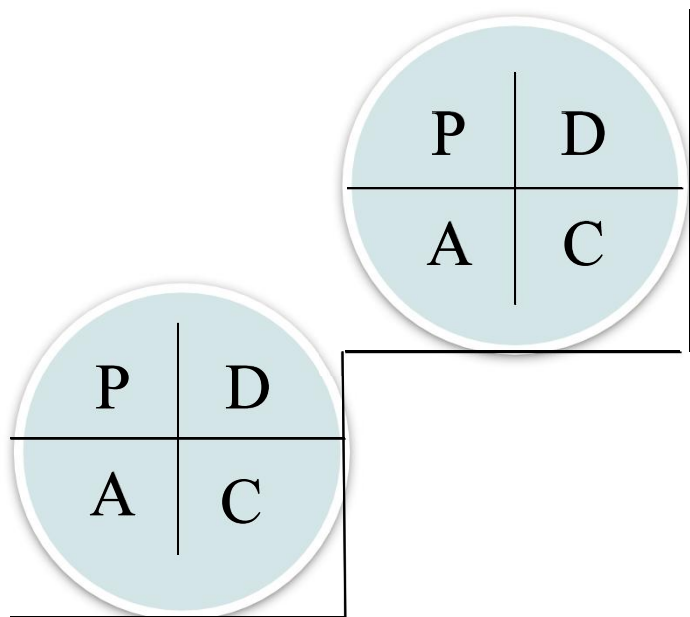
TQM四大支柱



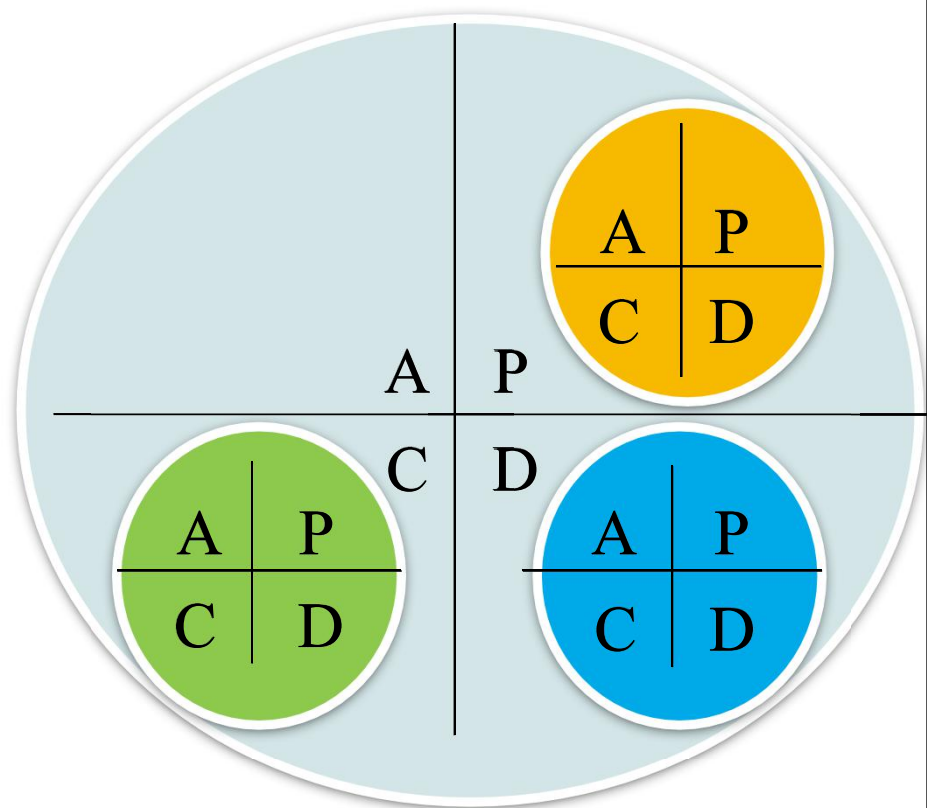
QCC原则

QCC涉及相同管理技术的三个共同方面：

- 1、遵循P、D、C、A循环；
- 2、以事实为依据，用数据说话；
- 3、应用统计方法；

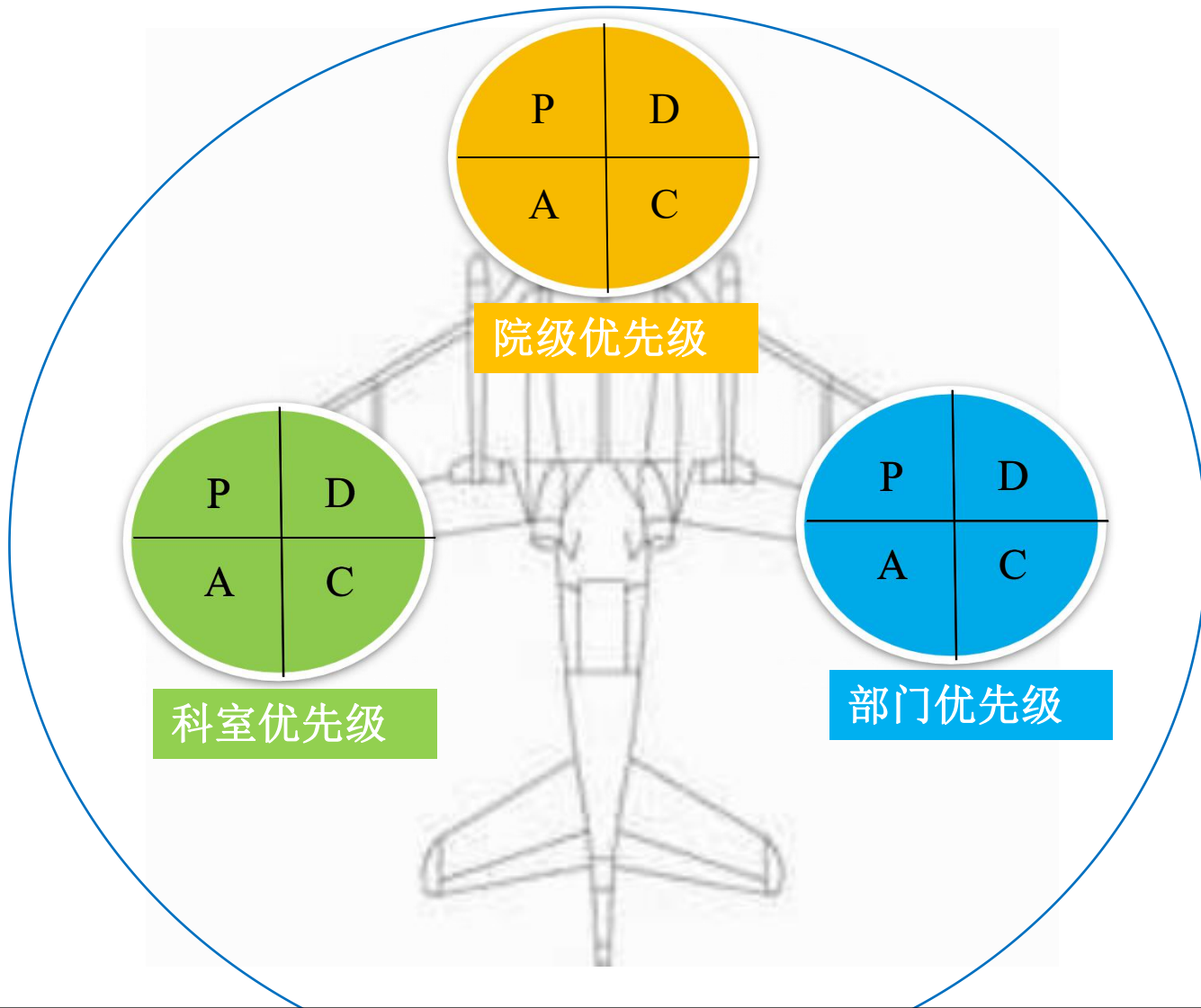


1、阶梯上升



2、大环套小环

医院监测指标选择



院长是医院质量与安全管理第一负责人，每季度向治理层汇报质量与安全信息收集及分析情况

科主任、护士长是科室质量与安全管理的负责人，负责本科室质量与安全，每季度数据分析及整改

强化质量与安全管理的责任意识

2018年医院十大安全目标

提高身份识别正确性

落实院内感染控制

改进有效沟通

鼓励患者与家属参与安全管理

提高用药安全

鼓励安全事件上报

提高手术正确性

减少或防止患者压疮发生

预防患者跌倒

加强环境与设备安全预防处置



医院品管圈成长史

品管圈与管理体系整合

品管圈与安全文化构建

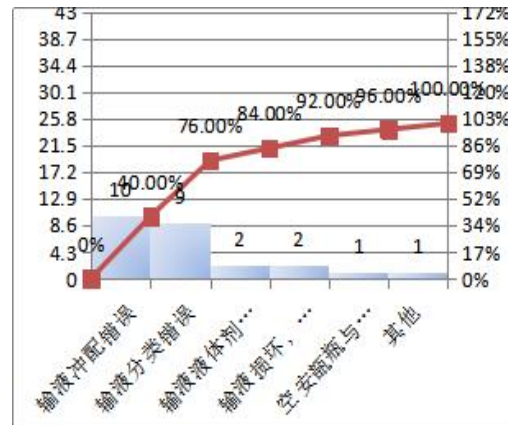
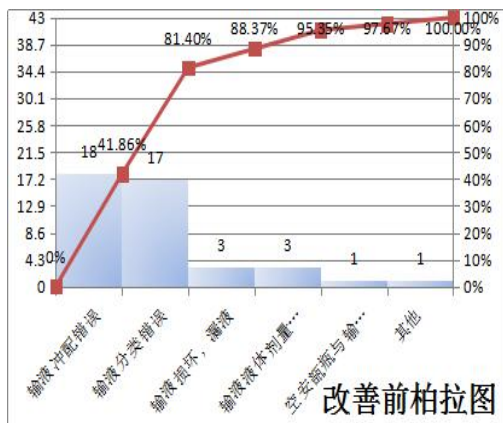
品管圈与信息化建设

冲冲圈期末汇报



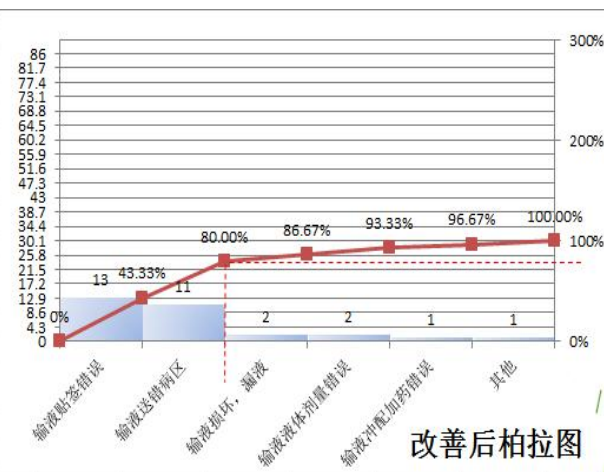
降低静脉用药调配中心门急诊输液差错件数

活动单位：PIVAS
活动时间：2015.12-2016.5



冲冲圈汇报

PIVAS的FMEA及RCA
改进策略





医院品管圈成长史

品管圈与管理体系统整合

品管圈与安全文化构建

品管圈与信息化建设

缩短多发伤患者输血的等待时间

活动单位：急诊护理组
活动时间：2016.12-2017.5
期数：第四期

对策拟定

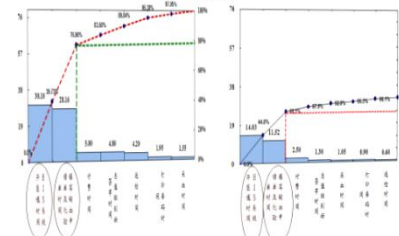
对策分析	对策方案	评价		负责人	实施时间	实施地点	对策编号
		可行性	经济性				
不熟悉流程	制定 K12 系统并给输血科操作流程图	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策一
	制定输血科医生进行输血流程图	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策二
	制定输血科护士进行输血流程图	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策三
人手不足	制定内科二	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策四
	每天晨会	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策五
不熟悉操作	制作诊疗包	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策六
	培训	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策七
纸质版	住院总协助	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策八
	取消纸质版改为电子打印	4.0	4.0	1.0	王静	王静	对策九

注：全体组员就每一评价项目，依可行性、经济性、操作性等项目进行赋值，评价方式：优5分、可4分、差1分，满分共：18人，总分126分，以80-20定律126分以上为实行方案。

效果确认

(一) 有形成果

2、成果比较



改善前柏拉图

改善后柏拉图

“蚂蚁圈”期末汇报

改善主题：提高临床输血申请单书写规范率
活动部门：浦东医院输血科
汇报人：钱哲
汇报时间：2017年6月

圈徽的意义



显微镜在某种程度上代表了血库



绿色象征着生命与活力，绿色、蓝色同时也输血库工作中表示正常的颜色



小蚂蚁昂首挺胸，眼睛炯炯有神，显得精明灵巧，象征检验人员工作认真，富有激情。

信息化输血闭环

HIMSS建设-输血闭环

输血闭环

通过对原输血流程改造，在标本采集、交叉配血、领血、床边输血各个环节进行了闭环改造



降低检验前标本的不合格率

— 启航期末汇报

复旦大学附属浦东医院 检验医学科

活动时间：2017.03-2017.06

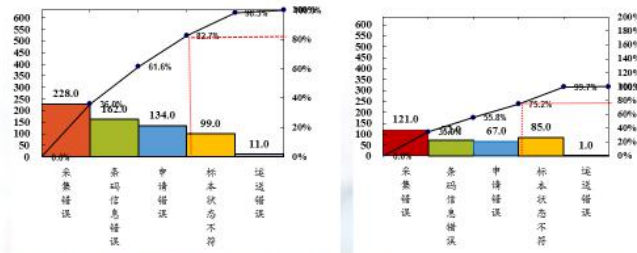
报告人：常东



效果确认



改善前后的柏拉图比较



$$\begin{aligned} \text{目标达标率} &= (\text{改善后} - \text{改善前}) / (\text{目标值} - \text{改善前}) \times 100\% \\ &= (2.798\% - 5.4\%) / (2.89\% - 5.4\%) \end{aligned}$$

HIMSS建设-检验闭环

检 验 环 闭

在标本采集、护工运送、检验科签收各个环节进行了闭环改造



浦东医院
附属浦东医院

- 1、品管圈是医院管理系统的一部分，须与管理系统进行整合。
- 2、品管圈是一种推动全员参与管理的群众性质量管理文化。
- 3、信息化是优化稳定质量成果的重要方法，品管圈有助助推信息化建设。

感谢聆听



上海市浦东医院
SHANGHAI PUDONG HOSPITAL

与时逐 铸精医