

现代体检中心质量安全控制 规范与管理规章制度全集

主 编 唐聪颖

(一)

中国科技文化出版社

第一篇

体检中心与 体检工作总论

第一章 体检中心的职能与机构设置

第一节 合格的体检机构

合格的体检机构应该是经体检质量控制与改进中心验证认可的,并具备这样的条件:

一是要有宽松温馨的体检环境,最好做到医检分离,避免交叉感染,使受检者感到一种全方位的健康安全感。

二是要有年检合格的医疗设备,并且有保养维护记录。

三是要有专业的医师队伍,各科室应至少有一名临床工作 5 年以上的专业医师。

四是要有优质的人性化服务,以对待健康人的心态,与受检者进行心理交流,做好服务。

五是要有一份人性化的、看得懂的、有一定指导意义的报告。

六是要有良好的后续服务,当好体检者的健康管家。

七是收费合理。人们可以根据自身的经济条件,选择适合自己的体检机构和服务。

总之,人们要明明白白地消费。

第二节 体检机构的分类

以北京市健康检查机构为例:

1. 按隶属关系分:(1)中央部属;(2)市卫生局所属;(3)区、县卫生局所属;(4)民营;(5)合资;(6)工矿所属。
2. 按经营性质分:(1)非营利性体检机构;(2)营利性体检机构。
3. 按机构类别分:(1)二级、三级医院内设立体检科或体检机构;(2)一级门诊部内

设立体检机构;(3)专业化的体检中心。

医院附设体检科室的优点是:检出疾病可立即安排下一步的专业检查,甚至安排及时住院治疗。其缺点是:医护人员大部分为医院其他科室人员临时兼职,并不固定,检查仪器、设备与就诊病人难以完全分开,部分检查区域与病人共用。

专业化的健康检查中心:是单独设立的专门从事健康检查的机构,从2003年SARS流行过后,医检分开已逐渐被体检业认识,许多门诊部纷纷转向健康检查行业。

外派体检队:具备外派人员及设备的医疗机构,都有可能外派体检队。医疗体检队上门服务,方便快捷,但体检环境、体检项目有待规范,体检质量有待监督。

第三节 专业化的健康检查中心

独立于医院外的健康检查中心,除了避免交叉感染以外,还有更多的优势:

一是咨保优势:专业体检机构从事的主业就是健康检查,体检后的咨询、保健、随访、随诊等后续服务是必不可少的,也是其总结体检经验、体检成果、统计体检警讯概率所必需的。这部分是免费的,受检者是直接的受益人。

二是效率优势:专业体检机构体检流程缜密、顺畅,一般2~4小时左右完成,但拿到体检结论要等3~7天。有些起步较高的合资体检机构已是自动化的体检流程,全程电脑排检,最多4小时全部完成体检并当时拿到体检报告。

三是服务优势:专业体检机构的服务性要强,医护人员态度温和、举止大方得体,同时不失严谨的专业姿态,让您倍感亲切与信任;整套体检分餐前区、餐后区,各区的候检大厅有沙发、书报,使您在等候时不觉得寂寞;各体检科室环绕四周,可免除您楼上楼下奔波之苦;导检人员随时引导,更使您有如上宾之感。

四是环境优势:医院环境不用看,您就会想像的到,一定是白色基调,随处可见“肃静”警示牌儿,走来走去的都是一脸严肃的“白大褂儿”,还有坐在轮椅上、躺在平车上的危重患者,让人感觉透不过气来。专业体检机构除了整齐清洁,更力求温馨、活泼、舒适,光线、色调和布置,让健康的受检者感觉很舒适自在,不会因为等候而显得心浮气躁,这对受检者当然就有吸引力。

第四节 医院附设体检机构

一是有雄厚的设备基础及专家队伍。

二是方便进一步检查及治疗指导。

三是如能医、检分开,形成独立的体检格局,就更能体现其优质体检、优质服务的特色。

第五节 体检机构服务创新

1. 体检质量有保证

首先,建议您先收集各家的检验项目和价格,并加以分析比较,如果不懂,可请有这方面知识的亲友协助或参看本书附录介绍。之后,选定目标并抽空前往参观相关设备及环境。看过设备后,可以进一步询问其质量控制以及仪器保养状况,因为徒有精良设备,若不注重质量及保养,其结果一样堪忧。

2. 体检服务好

有别于医院的体检空间 不少人到医院看病,患有“白色恐惧症”。拥挤的空间,各式各样的病人,此起彼落的咳嗽声,刺鼻的药水味儿,令人害怕的院内感染等。因此独立的体检空间很重要,只有健康的受检者,没有病人。

不与病人共用仪器与设备 医院的体检机构很难做到仪器与设备不与病人共用,医检分离是体检业发展的新趋势,现在北京市持专业护照的体检机构就有十余家。

舒适的体检环境 体检环境应为方便受检者而设计,避免受检者楼上楼下奔波,甚至找不到一些科室。有条件的还可以饰以花卉、字画烘托美的氛围,摆放杂志、报刊供体检者等候时消遣。

3. 贴心且可信赖的咨询保健

因为体检是健康促进的手段之一,体检后才是健康促进的开始。受检后,您可能需要进一步检查或就医治疗;也可能需要一般医疗咨询,或营养咨询,或运动指导等。贴心的咨询保健服务包括:体检结果提示有哪些可疑疾病?是否需要进一步复查、观察或就诊?存在哪些致病危险因素?需要怎样改变不良的生活方式?要预防的疾病主要是哪

些?等等。这些问题,您都需要一位可信赖的专业医生为您提供贴心的咨询保健服务。该机构是否有完整的后续服务系统,也应列为考虑的条件之一。

4. 让体检成为一种享受

优雅的体检环境、微笑的导检小姐、和蔼的医护人员、明亮的候检大厅、科学的营养配餐、贴心的叮嘱呵护,凡您需要的尽可以根据自己的条件挑选。

如果您对以上种种条件的比较,觉得实在太麻烦,最简单的方法,就是找一位有经验而且可信赖的亲友帮忙推荐,轻松地找一家可靠的体检机构,放心地接受体检服务。

第六节 体检队伍与体检质量

为了保质、保量顺利地完体检任务,组成一个良好的体检队伍显得十分重要。

一、体检人员的组成:

体检中心或体检组应有一名行政领导(主任)来全面负责,另外也可配备行政协调员或秘书来协调体检的各项工作。体检组各科的医师应具备有临床实践经验主治医师以上技术职称人员组成,参加体检组的护理人员,也必须有熟练的护理技能,体检组具体组成人员如下:

- (一)内科(医师2名,护士1名)
- (二)外科(医师2名,最好男、女医师各1名,护士1名)
- (三)妇科(医师1名,护士1名)
- (四)耳鼻喉科(医师1名,护士1名)
- (五)眼科(医师1名,护士1名)
- (六)口腔科(医师1名,护士1名)
- (七)放射科(诊断医师1名、技师1名)
- (八)心电图室(医师2名)
- (九)B超室(医师2—3名)
- (十)脑电图室、脑血流图室(医师1名)
- (十一)乳腺红外线室(医师1名)
- (十二)骨密度室(医师1名)
- (十三)检验科(技师2—4名)

- (十一)抽血室(护士2—4名)
- (十二)身高、体重、血压组(护士2名)
- (十三)总检室(副主任医师以上人员2名,统计员1名)

二、体检工作与体检质量

体检工作组织得好坏与体检质量关系密切,一般来说,体检工作组织得好,质量就好,组织得不好,质量就差。下面一些问题对体检质量影响较大,是体检中心或体检组领导必须经常注意的。

- (一)体检中心或体检组人员配备是否合理。
- (二)体检医师的医学理论知识、临床经验和检验技术的熟练程度(必要时培训)。
- (三)体检物品、器材是否能及时供应。
- (四)体检表设计是否合理,体检标准,体检诊断是否完善统一。
- (五)体检设备是否先进。
- (六)体检环境是否良好。
- (七)受检人员是否遵守体检要求。
- (八)主检医师政策水平、业务技术、工作作风、道德品质是否良好。

第七节 体检中心的布局设置及影响体检质量的相关因素

一、体检中心的布局设置

根据体检流程及工作性质的不同,将体检划分为不同的区域:办公区、体格检查区、特检区、影像区、化验区、餐饮服务区、候诊区等。每个区根据自己的业务特点设置不同的环境气氛。

二、影响体检质量的相关因素

1. 体检中心的环境:优美温馨的环境对查体工作人员和受检人员保持良好的心态具有积极的作用。
2. 科学合理的体检布局:首先要符合体检流程,另外要体现每个体检区的特点并且要符合查体规范。

3. 体检中心工作人员的素质:包括政治素质和业务素质两方面。要具有较强的责任心、敬业心和较高的技术水平、丰富的临床诊治经验。
4. 体检仪器设备的先进性:先进的仪器设备对疾病的确诊率非常关键。
5. 体检人数安排的合理性:根据体检规模和检查项目的多少确定合理的查体人次。
6. 选择项目的科学合理性:根据个人情况、自觉症状、年龄段选择合理的检查项目。

第二章 健康体检的组织管理

第一节 健康体检的管理体制

一、组织机构

(一) 体检机构设置的必要性

健康体检作为 21 世纪新型健康消费方式,已越来越受到社会的普遍欢迎和重视,成为人们了解自身健康状况、早期发现疾病、早期治疗疾病及规范健康生活方式的重要手段。为了适应健康市场发展的需要,保证健康查体的质量和查体业务的开展,建立规范完善的体检组织机构,合理的功能科室定位及科学的人员配置模式具有非常重要的意义。

(二) 体检机构种类

近年来,各种专业的体检中心如雨后春笋般地大量出现,各地纷纷相继开展专业查体业务。从目前的体检机构设置情况看,主要分为以下几种。

1. 按地方所属分类

(1) 医院设立体检部门:一种为医院下设独立体检机构,为体检科或体检中心,其组织管理、人员编制、仪器设备相对独立;一种是兼职体检部门(如下设在门诊部等科室),具有体检职能,其人员、设备等资源与诊疗共享。

(2) 地方政府所属的体检中心或成立的体检组:归政府部门所属,带有一定的政治任务,配备专职体检管理人员,根据工作任务、性质及实际需要组建相应规模的体检队伍。

(3) 私营或合资经营的专业体检机构:商业化操作,具有人文化和个性化特点,机制及运作灵活。

2. 按经营体制分类

按经营体制分类可分为营利性体检机构和非营利性体检机构。

(三) 体检机构的设置原则

1. 适应体检市场和发展的需要,根据目标、规划、工作量的需要编设机构,按需设岗,按岗设人。

2. 责、权、利相结合。

3. 管理限度要明确。

4. 分工协作的原则。

(四) 体检机构的设置方案

政府部门所属或私营合资的独立的专业查体机构,其人员设置、仪器设备、查体场地环境均独立设置;医院下设的查体机构,一般考虑资源共享,查体与诊疗有不同程度的交叉。医院下设的独立体检机构一般设常规项目检查科室(如心电图、化验、B超等)、特殊项目(CT、磁共振、ECT等)需事先预约,与诊疗并用。人员组成可利用医院专业人才聚集的优势,采取由专职人员、兼职人员及离退休人员组成,实现人力资源的有效配置。图2-1就专业查体机构为例讨论了几种功能科室的设置。

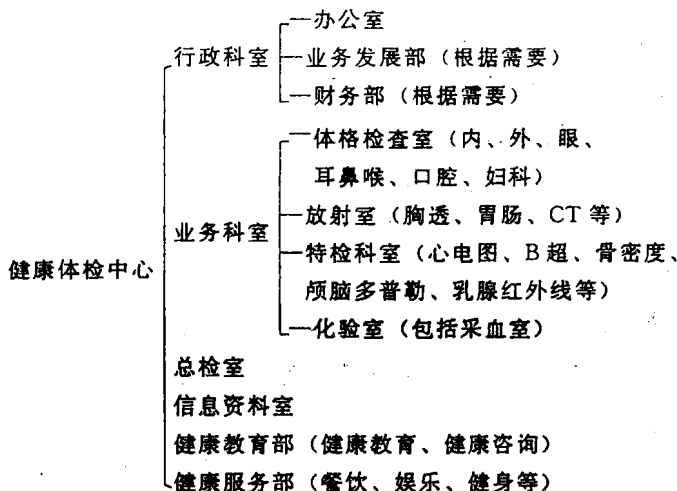


图2-1 健康体检科室机构设置图

二、人员配置与岗位设置

(一) 人员配置(建议)

1. 行政科室

(1) 主任:1名,由具有丰富管理经验的行政管理人员或卫生技术人员担任,负责体检中心的全面工作。

(2)副主任:2名,最好各有一名具有一定管理经验的卫生技术人员和行政管理人员担任,分别负责体检业务质量与对外联系宣传工作。

(3)管理科室:根据查体业务开展的情况,规模较小的可设办公室或客户服务中心。规模较大的可根据情况细划职责,设业务发展部、财务部、综合协调部等。每部门设有专业特长的管理人员1~2名(如财会、卫生管理、医疗或护理人员等)。

2. 业务科室

(1)常规体格检查科室:主要包括内科、外科、耳鼻喉科、眼科、口腔科、妇科等专业检查室,每科设主治医师以上临床经验比较丰富的专科医生1~2名,也可由离退休专家担任。

(2)特检科室:包括心电图、B超、放射(X线透视、消化道钡餐)、颅脑多普勒、乳腺红外线等特检科室,每特检科室根据需要设专业特长的医疗医技人员数名。

(3)总检资料室:总检医师2~3名,由业务知识面广、具有丰富临床经验、通晓流行病学与公共卫生预防医学方面知识的副高级以上专家组成;信息统计人员或护理人员1~2名,熟悉计算机操作及卫生统计分析知识。

(4)化验室:(含采血室)业务熟练的检验技师4~6名。

(5)护理岗位:根据体检机构设置情况及规模大小按需设岗。一般每专业体检科室设护理人员1名,导检咨询、登记接待、体检资料管理根据需要设置合理的人员。

(二)岗位职责

1. 中心主任

(1)能认真贯彻党和国家的卫生方针和各项卫生法规政策的有关精神,开展好健康保障服务工作。

(2)负责健康体检中心(机构)的全面管理工作,包括质量、科研、经营及财务等各项工作。

(3)把握查体中心的长期发展规划、发展思路,保证查体中心的健康可持续发展。

(4)制定年度工作计划和每月工作计划,并督促检查,认真组织实施,保证圆满完成体检任务。

(5)抓好业务建设,保证体检的服务与质量,满足不同层次人员的卫生服务需求。

(6)建立健全各项规章制度,实行全面的优质管理,加强成本核算,抓经营管理,实现资源的保值增值。

(7)及时处理重大事件和突发事件,适应市场竞争,保证体检目标的实现。

2. 业务副主任

(1)在主任的领导下,协助主任抓好中心的业务建设。

(2)协助主任制定查体中心的长期发展规划、发展思路。

(3)组织制定体检中心业务工作年度计划和每月每阶段的工作计划,并负责组织实施。

(4)负责制定和规范体检各项技术标准,确保医疗安全、体检质量与服务水平,提供全程优质的健康服务。

(5)组织科室人员有计划地进行业务培训,提高医护人员的技术、业务水平,形成合理的学科技术人才队伍。

(6)组织开展健康教育、健康咨询等健康管理服务工作。

(7)抓好体检中心的科研工作,为卫生行政部门制定卫生政策及人们的防病治病的意识、健康生活行为指导提供可靠的科学依据。

3. 行政副主任

(1)在主任的领导下,协助主任抓好中心的行政管理工作和经营工作。

(2)协助主任制定查体中心的长期发展规划、发展思路。

(3)组织制定体检中心经营及业务拓展工作年度计划和每月每阶段的工作计划,并负责组织实施。

(4)做好体检市场调研,加强对外联系,建立稳固的体检关系,不断拓宽体检渠道。

(5)制定合理的分配制度,实行多劳多得的分配机制,调动工作人员的积极性。

(6)进行成本核算,降低成本消耗,实现资产的保值增值,保证体检中心的可持续发展。

(7)做好宣传工作,重视体检的品牌效应,提高体检中心的知名度。

(8)做好日常的行政事务工作及主任交办的其他工作。

4. 管理干事(秘书)

(1)在主任、副主任的领导下,做好日常各项行政事务工作。

(2)协助主任、副主任制定查体中心的长期发展规划、发展思路。

(3)负责起草体检中心工作年度计划和每月每阶段的工作计划。

(4)负责起草体检各项技术标准,确保医疗安全、体检质量与服务水平,提供全程优质的健康服务。

(5)积极参加培训,不断提高自己的技术和管理水平和工作能力。

(6)完成领导交办的其他任务。

5. 总检师

(1) 遵守中心的各项规章制度,保证体检结果的准确并及时反馈。

(2) 做好体检结果的全面分析,提出科学的健康诊断建议。

(3) 做好健康咨询及健康指导工作。

(4) 不断提高体检结果汇总分析的质量,为规范人们的健康生活行为及常见病、多发病提供全面的健康指导。

(5) 协助体检业务质量的全面提高,配合主任做好科室的科研开发及业务培训工作。

6. 体检医师

(1) 根据体检计划,认真负责地完成体检任务。

(2) 严格按照体检的技术指标和操作规范,确保查体的质量和查体结果的准确性,做到不漏诊、不误诊。

(3) 严格按照体检操作规程,保证仪器设备的正常使用。

(4) 具有较高的业务水平,具有对体检中遇到的疑难病、少见病的诊断能力。

7. 护理人员

(1) 负责体检手续的办理、体检登记、划价等工作。

(2) 负责安排合理的体检流程。

(3) 做好体检人员的导检咨询工作。

(4) 负责体检报告的录入、保存、发放。

(5) 配合体检医生完成体检工作。

(6) 做好消毒隔离,防止交叉感染及医源性感染。

(7) 做好体检物品的领取、保管工作,保证体检工作的顺利进行。

(8) 负责体检预约及查体医生的安排及协调工作。

8. 财会人员

(1) 严格执行财务制度,严格管理收费价格及费用开支,遵纪守法,在主任的领导下,做好财务管理工作。

(2) 制定查体中心的预决算报告、财务分析报告、成本核算及费用收支分析,当好领导参谋。

(3) 按时编制会计报表,做到数字准确,内容完整,账账相符。

(4) 及时处理账务工作,做到日清月结,收支往来账目做到及时清理、催收,账目清楚。

(5) 管好财务资料及财务档案。

(6) 负责财务纪律的检查实施,发现问题,及时汇报。

第二节 健康体检的管理特点

21 世纪是向管理要效益的时代。健康体检作为 21 世纪的新兴产业,是现代健康管理的重要组成部分,既有常规医疗行业管理的许多共性的地方,又融合了现代企业及服务行业管理的某些特点。面对 21 世纪市场经济条件下国内外竞争日益激烈的形势,除了遵循常规的管理模式外,还要体现其管理特色。

一、发扬团队精神

健康体检针对健康和亚健康这一服务群体,围绕体检工作延伸的一系列健康管理服务,涉及面广,工作性质复杂。将健康体检中心作为一个整体,导入团队的管理理念,发扬团队精神具有重要的意义。具体做法为:

1. 根据发展趋势和市场需求,制定查体中心的工作目标和工作任务,通过宣传、会议等形式,让全体工作人员了解并认识到实施该目标和任务的意义和重要性。

2. 按照目标管理与分级管理相结合的原则,形成科学完整的目标连锁体系。根据每个工作人员的工作能力和特长,将具体目标及工作计划分解给团队的每一位成员,发挥大家的积极主动性,激发整个团队的工作热情和信心,增强主人翁精神和责任感,提高工作效率。

3. 制定相应的考核奖励政策,使全体成员具有适度的兴奋性和完成工作的满足感。

4. 经常组织有意义的集体活动和集会,加强相互间的沟通和了解,增强凝聚力。

5. 发扬民主的精神,鼓励大家遇到问题积极面对,共同克服,完成目标。

6. 关心工作人员工作生活和学习情况,形成互相关心、互相协作的团队精神。

7. 有计划地组织不同层次、不同性质的培训活动,使团队中的每一位成员不断提高个人素质,获得自己的价值体现。

二、体现人文关怀

人文关怀是将管理作为以人的管理为基础的综合文化过程来研究的管理模式和精
神,即符合人的特点、人性要求、人文原理的人文式的管理模式。除了工作人员的情感投资、素质培养及适时的奖励政策外,文化管理则是体现 21 世纪人文管理中的最高境界。一是培养高情商的体检工作队伍。体现在工作人员的礼仪服务方面,要有端庄的外

表,良好的精神风貌,待人和蔼可亲,举止大方,知识面广,通晓体检的基本知识及预防保健常识,有良好的服务意识,营造温馨和谐的文化氛围。二是优化文化环境,从体检中心的建筑风格、环境绿化、室内布局、装修设计、检查床、桌椅、工作人员着装及装饰方面要色调和谐、统一,具有个性化和人情味。三是进行文化资源的再造。通过设计体检中心的形象标识、标牌及标志色定位、职业信条等处处体现健康向上、温馨和谐的环境氛围和品牌意识,使受检者将体检当作休闲放松、调节身心的方式,而没有到医院就医的感觉。

三、严格质量控制

体检作为早期发现疾病,全面,了解身体状况的重要手段,严格质量控制关非常关键。在体检各项工作中按照制定的各项体检的技术控制指标,规范操作程序,以最低的成本、最高的效率把好体检的每个环节,使体检的服务和质量达到规定的标准,取得良好的经济与社会效益。

具体操作体现在建立质量控制体系,运用日常检查、定期检查、专项检查、全面检查等方法,在质量管理的过程中通过实施 PDCA 管理环,即计划—实施—检查—处理四个阶段来达到质量控制的目的。实施过程分三个方面:一是建立体检质量控制标准。从体检项目筛选、常规体格检查、功能及影像检查、化验检查等总检,追踪随访每个环节,制定体检质量控制标准。二是成立质量管理控制小组。以中心主任为组长,聘请各专业有经验的卫生管理人员及业务骨干组成体检质量管理组,依据质量控制标准负责体检质量的控制检查。三是成立质量管理小组。由本专业人员负责同志及资深人员组成质量管理小组,落实本科室的质量控制与质量标准。每一名医务人员和每个岗位都要形成服务质量标准,从上岗资格、每一个工作程序,乃至服务效果都要建立标准体系,在每一个环节都有质控措施,保证全面的体检质量。

四、突出服务特色

健康体检的质量除了取决于医务人员扎实的理论基础、高超的诊断技术、丰富的临床经验外,还要体现其服务特色。这就需要在体检工作中要增强服务与创新意识,提供优质高效的健康管理服务。包括开设健康管理一系列服务项目及具体到体检的每个环节的服务措施都要到位等等,具体内容如下:

(一)查体前的科学指导

1. 指导选择查体项目,为每位查体人员选择个性化的体检项目,采取量体裁衣、查体套餐与体检医生指导选项相结合,做到既经济又实惠。

2. 介绍体检常规知识及注意事项,为前来体检人员介绍查体流程、查体须知及查体注意事项,使查体人员在体检过程中做到心中有数,主动配合医务人员轻松地完成全部查体项目。

(二)查体过程优质高效

实际全程导检服务,对查体项目较多及年老体弱者实行全程导检服务,协助受检人员完成全部体检项目:①建立查体“绿色通道”。实行事先预约或优先体检、特需体检等,以满足工作较繁忙、时间紧迫的白领人士的需求。②提供免费早餐服务。针对查体人员大多有抽血项目,早晨不能吃饭的限制,为他们提供营养丰富的早餐。

(三)查体后的健康保障服务

为查体人员提供“一体化”的健康保障服务,实行查体、健康指导、疾病诊治、追踪随访等后续健康保障服务,以满足体检者的保健需求。

(1)由业务精湛、经验丰富的全科总检医师对体检结果进行汇总,提出诊断和健康指导建议。

(2)对单位团体体检者提供健康总结报告、疾病分析光盘。

(3)有目的地实施定期健康教育:针对不同群体,定期开展咨询指导、健康宣教等。

(4)为体检人员建立完整的电子健康档案,随时提供身体健康状况的信息。

(5)开展24小时电话咨询、预约会诊和随访服务。通过电话、面对面等多种形式进行免费或有偿咨询服务,根据本人要求,邀请各专业专家进行咨询会诊,预约手术,预约专家,预约住院,提供家庭私人保健医生等服务。

(6)登门体检服务。对集体查体、行动不便或特需人群进行登门体检,方便查体人员。

(7)定期进行随访,为体检后需要定期复查者进行定期随访服务。

(8)开展以社区、医疗保险对象、部分体检合作单位的健康教育及健康促进工作。

五、树立经营意识

健康体检作为新兴的特殊服务行业,市场发展前景广阔,同时也面临激烈的市场竞争。尤其是中国加入WTO组织后,医疗机构将在一个允许外资占有合资医院70%股份的开放性医疗市场的大环境下通过市场竞争求生存、谋发展。面对外部与内部日益激烈的市场竞争,要占有市场,必须树立经营意识。

首先,要有准确的市场定位。查体市场有大的发展空间,通过市场调研了解市场需求及服务对象,有针对性地开展工作的。其次,将查体作为特殊“产品”进行合理的设计。