
国家留学基金委公派访问学者研修报告（第二季度）

第二个季度的研修延续第一季度的工作，一是继续参加访学医院各层级会议，观摩医院管理模式；二是参与质量与结局管理部门（QOM）的质量改进项目，独立承担部分工作；三是观摩临床和医疗服务项目；四是参与医院活动；五是参与课题研究，参加学术讲座会议；六是继续加强交流；七是继续学习办公工具或系统，学习医疗指标的分析。

一、参与各层级会议，深入了解医院管理模式

（一）每天早上参加医院安全及 COVID 防控会议。会议由每周行政值班主持，所有中高层管理人员参会，汇报处理行政值班遇到的各类情况和突发事件；通报每天各科室患者入院出院数，掌握每天患者流量和医保情况；SCI and ABI 及门诊部汇报涵盖患者安全事件、医疗纠纷、员工配置情况等，让医院管理层每天掌握临床动态；安全风险管理部门汇报发现的危机和潜在危险及处理情况；人力资源部汇报员工事项；工程部汇报各类医院维修和基础设施建设问题；首席医疗官和护士长汇报医生护士人员安排等；首席行政官通报行政管理事项；最后由首席运营官通报当天生日及工作周年庆的员工，弘扬医院文化。

COVID 防控会议上，由医院负责 COVID 指导的首席医疗官总结每周疾控发布的全国、全州及市内各县的感染数据，根据疾控发布的防控指南，动态调整发布院内防控政策，包括患者、家属和员工佩戴口罩规定，家属访视政策，员工进餐、会议和非独立办公区域口罩佩戴规定，员工感染或家属持续暴露的隔离返工政策，患者感染后的处置政策等，回答各口径对 COVID 政策的疑问。

(二) 参加部分工作组、项目组、委员会会议，了解开会目的及内容，学习管控指标。为保证学习效果，尽量做到会前预习或会后复习。

1. 每月一次的临床指标监控会议，学习人力资源、质量、服务、财务及成长五个方面的 17 项指标的含义，计算分析和改进措施。

2. 每周的政策和流程委员会，逐一审核医院所有领域的政策和流程，协助整合、去重、改进命名和消除矛盾信息，交叉检查标准和法规的全面性，注重政策和流程的区别。此项工作旨在将不是政策的流程从政策管理平台 Policystat 中删除，减轻管理成本。

3. 两月一次的用药安全工作组会议，学习各类用药事故上报流程，趋势分析（事故分类、原因分类、改进方法）；时间依赖型药物及时性分析及改进措施；血液制品管理；通报 Joint Commission 关于疼痛评分的最新要求。

4. 每季度一次的阿片类药物管理会议，学习阿片类、苯二氮卓类药物及纳洛酮使用数据分析和管控指标，药师干预手段，设立安全用药目标。

5. 损伤代码改进项目会议，学习三级损伤代码的制定及如何整合到医疗信息系统。

6. 每月一次的 QOM 团队会议，增加团队友谊和团队协作能力。每位成员参加破冰环节，根据主题陈述观点；分享本月想表扬或改进的人或事；分享本月工作进展和瓶颈，讨论两个拟定议题或团队任务。参加团队 5S 管理，除了物理环境的整理整顿外，更注重电脑及云储存空间的整理。

二、参与质量与结局管理部门（QOM）的质量改进项目

（一）床/床垫改进项目。目标：规范订单、运输、安装及更换流程，确保患者及时获得床/床垫，减少褥疮发生。进程：流程已理顺，在医疗系统中创建了订单流程，在 SCI-4 部门试行转运流程，每天固定两个更换时间段，增加晚上临时时间段。效果：部门护士、中央供应室和环境服务部知晓率不高，导致流程不顺。改进：加强三个部门培训。下一步工作：给全院病床和床垫贴标签，录入医疗系统，便于清理、调配和管理。

（二）优化 ICU 患者康复水平的流程。目标：优化在 ICU 入住的非医疗 ICU 状态康复患者的治疗流程，使治疗师和护士分工协作，让其康复护理水平和治疗方案及目标与其他楼层的康复患者保持一致。进程：实地访谈 ICU 护士和治疗师（各 3 次），梳理问题并分类。下一步工作：针对每类问题再开会讨论和实施解决方案。

（三）疼痛评分项目。目标：优化疼痛评分流程，确保评分进程，合理使用镇痛药。进程：已将评分流程做进 EPIC 医疗系统；药房创建了 3 个镇痛药分组。下一步工作：教育人员对医疗系统流程的变化向临床人员进行培训。

（四）临床文书记录项目。目标：清理医院制度，整理所有需要记录的临床文书，审核临床是否记录及记录情况。进程：整理出所有涉及到需要文书记录的制度共计 188 个，涉及健康信息管理的制度 68 个，涉及到医生、护士、治疗师文档的制度 29 个，需要健康记录电子记录的制度 16 个。下一步工作：讨论决定如何进行审核。

（五）披露信项目：目标：审核规范各临床部门告知患者的披露信内容，

确保患者对治疗方案、价格、出院安排、治疗绩效等信息知晓权，确保符合 CARF 要求。进程：查阅 CARF 标准，整理出与披露信相关的所有标准。召集临床开会，审核各部门的披露信内容，落实披露信负责人员，让其对标修改，跟进修改进度。下一步工作：统一收集各部门披露信最终版本，沟通信息部门，将最终版本替换到医疗系统中，便于日后从系统中打印给患者。

（六）员工教育流程改进项目。理顺各口径员工培训需求及审批流程，创建员工培训工作流程图和培训需求收集表，使得流程清晰，主张员工获得培训的权利，确保培训有效，使职工能力提升。

（七）食堂安全及管理监管工具的转换项目。将现用的收费的食堂管理和数据分析工具 Smartsheet 转换为不收费的 Microsoft MS form。并用 PowerBI 分析监管数据。食堂质控主要分为两方面，一是监管给患者送餐的及时性和准确性；二是监控食品安全和各流程的规范操作。

（八）辅助技术部门结果测量项目。制作结果测量调查表，旨在调查患者对于康复辅助技术如轮椅、坐垫、推车等系列产品的满意度。

三、观摩临床和医疗服务项目

（一）观摩娱乐治疗：患者选择轮椅进行不同体育活动的培训；患者进超市购物的生活技能培训；患者到商业街消费、就餐的社会实践；患者入住酒店（到陌生环境洗澡、就餐、就寝等）的技能培训；陶艺创作娱乐治疗。

（二）观摩门诊部门：疼痛门诊观摩门诊 1 次、疼痛阻滞手术（CT 下 2 次，普通 3 次），疼痛物理治疗 2 次；多专科门诊观摩肉毒菌素注射操作 2 次、

远程医疗门诊 1 次；多发硬化症门诊观摩门诊检查 2 次，远程医疗 1 次，输液流程 2 次；伤口门诊观摩伤口换药 1 次，实践伤口测量 1 次。

（三）观摩住院部门：观摩脑损伤和综合康复部门各一周，观摩 PT/OT/ST 及护理工作。观摩到意识、言语、视觉功能、坐垫等评估、PT/OT/ST 治疗、肌肉力量训练、自行车训练、减重步态训练、轮椅操作训练、生活技能培训、导尿培训、消肿治疗等。

（四）观摩脑损伤门诊康复项目和急性后住宅康复计划：门诊脑损伤项目是一个帮助脑损伤出院患者回归社区的门诊康复计划，除了常规治疗外，还提供青少年脑损伤康复计划、前庭康复、吞咽困难计划、职业评估、音乐治疗、辅助技术咨询和驾驶评估培训等。其下包括急性后住宅康复计划，带有 11 张床，完整厨房和无障碍浴室的过渡性公寓，24 小时护理和监督管理，帮助患者在治疗中锻炼功能性生活技能，并获得药物和行为管理，帮助其成功过渡到家庭和社区。该计划获得佐治亚州许可及 CARF 认证。

（五）观摩生活技能家访。跟随过度支持项目生活技能培训专家到患者家中进行生活技能的培训，培训内容因人而异。帮助其建立作息表，帮助患者进行血糖和用药管理，谈论患者常用的生活技能（如烹饪、如厕、上楼、工作），讲解其中的安全措施，指导如何在这些活动中使用轮椅或者助行器，根据患者的具体情况提醒应避免的行为和活动，激励患者尽力融入生活环境，对家属进行宣教，告知资助项目资源，布置任务并确定下次家访内容和时间。

（六）跟随导师行政查房。询问当班人员对医院的意见和建议，关注基层

工作人员的诉求，记录需行政参与的改进点，反馈改进。

四、参与医院活动

（一）卓越钻石评奖。对上一年度各临床部门与患者安全相关的指标（CAUTI/CLABSI/C.diff 三种菌的感染率、跌倒率、褥疮发生率）进行评定，评选出整体安全最高的部门及安全改进最大的部门，联合董事会成员，到部门颁发证书和小礼品（分白班和夜班两次，保证员工全覆盖），同时宣传安全指标的含义和安全重要性，激励员工做好表率，再接再厉。

（二）质量改进冠军计划。由职工自愿申请，评选出 20 位获得医疗质量和流程改进培训机会，参加美国医疗改善研究所认证的质量改进课程，并学习质量改进工具。旨在培养临床员工质量管控能力和行政管理意识。

（三）护士皮肤技能培训。旨在培训全院护士和护理技师操作技能，今年培训造口护理、伤口测量、医用创口清洗器的使用和床/床垫选择培训。

五、参与课题研究，参加学术讲座会议

（一）参与课题研究：参与学术讲座的资料收集工作。此讲座是美国康复医学会 2022 年会讲座之一，题目为：从实践、功能和文化视角探索国际最佳康复实施方式。讲者拟从查阅文献和在美国、新西兰和中国的亲身经历入手，对比在高收入国家“自上而下”与中低收入国家“自下而上”两种发展康复实践方式，以探索由实际、功能和文化上适合所服务的个人和家庭的康复最佳实践模型，同时找出在高收入国家和中低收入国家实施循证康复的挑战和障碍，并研究文化因素在开发最佳实践康复模型中的关键作用。我的工作是查阅中低

收入国家社区或乡村康复的发展情况、政策指导等文献；讨论文化和中医在医学中的关键作用。总结在中低收入国家的社区或乡村，或许“自下而上”，因地制宜地发展康复，比现有的“自上而下”模式更有操作性和可行性。

（二）参加的学术讲座：

1. 药房住院医师讲座 2 场：《少数中的少数：脊髓损伤的女性》，了解不同类型和级别的 SCI，评估 SCI 并发症，识别用于 SCI 常用药物以及怀孕的相互作用；《超级脆性噬血细胞性淋巴组织细胞增多症》，认识该疾病的病理生理学，了解其诊断指南。

2. 《辨别意识障碍的艺术与科学》。了解脑损伤医疗管理、评估和治疗选择（安全、早期活动和认知）的最佳方案。获得 1 小时 CE 学分。

3. 美国残疾人法案日的讲座：《美国残疾人法案的障碍、十字路口和前进方向。了解美国残疾人的背景、成立、发展和前景，了解残疾人权利和民权。

六、继续加强交流

（一）向访学医院申请与西南大学建立合作关系，向医院合作委员会介绍中国康复发展前景、西南大学和西南大学医院简介、双方合作方式和内容及 Shepherd 的收益，等待合作委员会 9 月的会议讨论。

（二）邀请访学医院首席医疗官和主管护士在中国医师节和国际护士节当天献上祝福，增进两国友好关系。

（三）向患者赠送书法作品，增强医患关系，弘扬中国文化。

七、继续学习办公工具或系统，学习医疗指标的分析

(一) 此季度视频自学 OneDrive 使用 4 次, Outlook2 次, Microsoft Team 1 次, MS Form2 次, Visio 2 次。能操作 ServiceNow 和 RL Data 系统; 能使用 Visio 创建流程图, 用 MS Form 制作调查问卷。

(二) 从参与的项目中, 学习 CARF 指标、Good Catch、食堂服务、阿片类药物管理指标的构成, 观摩用 PowerBI 分析数据。

八、下一季度的计划

(一) 继续跟进目前的各个项目, 完成导师和同事临时指派的任务。重点放在根本原因分析和 CARF 标准。

(二) 用两周的时间观摩药房所有流程; 观摩患者移动吊索的安全排查工作。

(三) 受重庆市北碚区医疗保障局所托, 了解美国医疗保险支付、覆盖和监管模式, 以及医疗保险在康复服务中的支撑和作用。与访学医院人力资源部和财务部探讨美国医保体系和员工福利。

(四) 在阿片药物管理工作组的会议上介绍中医治疗疼痛的替代疗法, 宣传中医。

(五) 继续了解和实践 PowerBI 在数据分析中的运用。

(六) 加入 Shepherd 志愿者团队, 参加志愿者服务, 了解从志愿者视角如何促进患者康复。