



PHILIPS

合作伙伴

“ 飞利浦帮助我们实现护理服务转型，让我们更好地为哈德逊河谷地区的患者服务。 ”

Michael D. Israel – 韦斯特切斯特医疗中心 (WMC Health) 总裁兼首席执行官

客户

美国纽约州韦斯特切斯特医疗中心 (WMCHealth)
New York, USA

挑战

提高心脏导管插入和电生理学实验室的运营质量

解决方案

心脏内科诊断优化服务包括战略指导和现场操作支持

成果

- 患者候诊时间缩短20%
- 提前开始首次病例诊断
- 提高患者和医护人员满意度
- 提高实验室利用率

改善心内科导管室的临床诊断流程

为了在竞争激烈的市场中脱颖而出，WMCHealth有必要重新重点改善心内科服务。为实现这一目标，WMCHealth向飞利浦寻求帮助，以确认心脏导管插入和电生理学实验室运营过程中的潜在问题，并落实相应的改善措施。

作为长期战略合作计划的一部分，飞利浦将为WMCHealth提供转型咨询服务，尽全力帮助其改善临床诊断流程并提高运营质量。



韦斯特切斯特医疗中心 (WMC Health) 总部位于美国纽约州瓦尔哈拉，设有 1700 张床位，共有 8 大院区 10 家医院，分布在哈德逊河谷 6200 平方英里的区域内。WMC Health 是哈德逊河谷地区数一数二的综合性医疗护理中心。

解决方案

确定待改进事项

WMCHealth 与飞利浦顾问合作，首先共同收集全面的患者数据和系统数据，审核实验室编排调用方针，观察医护人员工作流程并分析设备布局。

然后，他们通过开展一对一和团体访谈、小组工作坊，深入了解包括患者、家属、医生、医护人员等各利益相关方认可的品质服务定义；同时，积极推动

角色扮演练习。这种做法让团队能够从患者体验的视角解读数据和操作分析。

然后，飞利浦咨询团队根据这些见解，并按照轻重缓急的顺序，制定出可行的绩效改进建议，从而降低运营成本，提高患者和医护人员的满意度，并改善患者护理服务。

改进建议包括：

- 新增入院检测流程
- 修改转入导管插入实验室的诊断流程
- 升级诊断设备
- 采用新的编排调用技术
- 配备更灵活的护理人员
- 配置供应管理和数据分析的专用资源
- 修改编排调用方针

成果概览

- 患者候诊时间缩短 20%
- 提升患者就诊体验
- 提高医护人员的满意度
- 提前开始首次病例诊断
- 提高实验室利用率

患者候诊时间缩短

20%



展望未来

WMCHealth 和飞利浦将联合组建一支团队，共同致力于优化医疗技术部署和 IT 集成，开发一个统一平台提供更优质的服务，进一步提升 WMCHealth 的骄人业绩。

