

# 风雨兼程铸辉煌 跨越发展谱新篇

## ——郟县第二人民医院发展掠影

本报记者 王平 方尧 通讯员 周战伟 谢林

人间四月天,花开满城,求实拼搏、开拓进取的郟县第二人民医院,再次举起了奋斗的旗帜,在这片激情似火的土地上吹响了进军“十二五”的嘹亮号角。

郟县第二人民医院(原公疗医院)始建于1984年,医院环境优美,交通便利,是一所集医疗、科研、预防为一体的县级综合医院。

十多年前,来郟县第二人民医院就诊的患

者很少,经营入不敷出。在危难之际,郟县县委公开选聘郟县第二人民医院院长,使时任副院长的贾国印从众多竞选者中脱颖而出,以绝对优势当选。此后,在以贾国印为核心的领导班子带领下,郟县第二人民医院确立了“以科技发展为先导,以医疗质量为核心,以科学管理为保障,以人民满意为目标,坚持以人为本、开拓创新,突出重点抓关键,集中精力抓落实”的方针,医院逐步实现了管理科学化、操作制度化、质量标准化、语言文明化。现在的郟县第二人民医院已成为郟县医疗卫生系统一颗耀眼的明珠,取得了一串串闪光的荣誉,曾先后荣获“省级卫生先进单位”、“全国科普活动日先进集体”、“县文明单位”和“环境保护工作先进单位”等荣誉称号,并连续5年荣获郟县卫生局目标管理先进单位。

针,医院逐步实现了管理科学化、操作制度化、质量标准化、语言文明化。现在的郟县第二人民医院已成为郟县医疗卫生系统一颗耀眼的明珠,取得了一串串闪光的荣誉,曾先后荣获“省级卫生先进单位”、“全国科普活动日先进集体”、“县文明单位”和“环境保护工作先进单位”等荣誉称号,并连续5年荣获郟县卫生局目标管理先进单位。



贾国印在综合病房楼奠基仪式上讲话



综合病房楼奠基仪式

### A 加强优质服务 打造医院品牌

上任伊始,郟县第二人民医院院长贾国印和全院医护人员就清楚地认识到兴院治病的根本在“人”。十年来,他们本着“患者至上,优质服务求发展”的宗旨,相继出台了一系列优质服务举措。

我们在采访过程中经常听到很多医生护士说,过去能扎好静脉注射针,做好术后一般护理,态度和气,就算是一名好护士了;而现在,一名好护士要做到全方位地关爱患者,提高患者的生活质量,自觉把文明、健康以及相关的科学知识传授给患者。她们还经常给患者做健康辅导,进行心理调试,帮助患者进行康复功能锻炼,指导他们营养食疗的方法。这一切,白衣天使们做得细致入微、和蔼可亲,患者往往感觉像在自己家里一样温馨。

这一切得益于自2001年起,郟县第二人民医院开始推行的全程优质服务。患者进入医院大门有导诊人员迎接;门诊医生实行首诊负责制;需住院的患者由导

诊人员陪同办理住院手续并送至病区;专业科室、专业组还对患者推行了“三挑一点”服务,即挑医生、挑护士、挑病房、点主刀手术者;新住院患者在规定的10分钟内安顿完毕后,主任、护士长、主管医生及当班护士要站在患者床头自我介绍,并向患者及家属交待住院须知事宜;每月以科室为单位召开一次医患座谈会,征求患者意见;出院时主任和护士长要征求患者意见,并把患者送出病区;住院患者的药品、检查报告单等取送一律由医护人员完成。他们真正做到了进院有人接、手续有人办、检查有人陪、出院有人送。

郟县第二人民医院还投资巨建设了“公园化”环境,引进了“宾馆化”服务。近三年来,他们先后装修改造了病房大楼、门诊楼、特检楼等基础设施,并对病房实行宾馆化管理,为患者创造了温馨舒适的就医环境。与此同时,他们还

对院内环境进行美化,建起了假山、花卉园等,使医院面貌焕然一新。为方便患者,该院还在显著位置设置了宣传橱窗,中高级医务人员的姓名、专业特长、技术职称及个人照片在这里一览无余,为患者选医生和实施监督提供了便利。

如今,科室之间团结协作,医患关系融洽和谐,像为患者买饭、端茶、喂药一类行为,在这里早已屡见不鲜。郟县第二人民医院经常接到患者的来电表扬及感谢信、锦旗等。经调查显示,现在郟县第二人民医院的患者满意率已达99%。

一项项优质服务举措犹如春风化雨,滋润着患者的心,郟县第二人民医院被群众亲切地称为“老百姓的舒心医院”。面对这些,该院全体职工却并未满足。院长贾国印说:“真正达到优质服务的境界,应该是每一个医护人员发自内心地自觉自愿地为患者服务,做一切患者没有想到的事!”

### D 加强科学管理 提升医疗水平

几年来,郟县第二人民医院牢固树立“以患者为中心,以提高医疗服务质量为主题”的工作理念,强化意识,深入临床一线,分别从医疗、护理、管理、医技、安全等方面入手,在科学管理上下了大力气。

在护理管理上,护理部落实了新护理文书书写规范、住院患者基础护理服务项目、基础护理工作规范、常用护理技术服务规范,并开展了优质服务护理示范岗工程。护理工作日趋完善,患者也得到了规范的、科学的、人性化的护理治疗。

在药物管理上,他们从加强药事法规学习、提高从业人员及临床医护人员整体素质入手,先后组织相关职工学习了《药品管理法》、《抗菌药物临床应用指导原则》、《麻醉及精神药品临床应用指导原则》;药师积极参与临床查房,进行处方评价,指导临床合理用药、规范用药、安全用药;积极执行了药品集中采购制度,大大降低了药品价格,让利患者;开展了用药咨询、电话预约、城区送药服务,赢得了社会各界的好评。

在人才管理上,郟县第二人民医院求贤若渴,广揽人才,真正做到了靠人才立院。一方面医院制订了详细的人才培训计划,另一方面大力

引进各科优秀人才。为优化人才队伍,郟县第二人民医院采取选派业务骨干到省、市重点医院深造,不断提高医务人员的整体素质。为激励进修培训人员的学习积极性,该院不仅承担起他们的学费,还给他们按标准发福利、工资,实行论文发表奖励制度,鼓励他们永攀医学高峰。在这种浓厚的学习氛围中,医院的新业务、新技术不断涌现。

在感染管理上,郟县第二人民医院感染科每月对上报感染资料进行汇总分析,每季度反馈一次,并对上交病历进行感染漏报调查;定期对临床科室紫外线灯管及环境卫生等进行监测,并将结果反馈各科室,提出整改措施。

科学管理激活一池春水,辛勤耕耘带来硕果满枝。谈及今后的发展,院长贾国印信心满怀:“要以科学管理锻造优良作风,以优良作风促进科学管理,始终把维护人民群众的健康权益放在第一位。改善服务态度,提高服务质量,控制医药费用,减轻群众负担,把医院管理的成效体现在便民、利民上,让人民群众从中切实感到实惠,为构建和谐社会作出积极贡献。”

在迈向“十二五”的雄关漫道上,一个全新的时代即将到来。我们相信,郟县第二人民医院在今后将会发展得更快、更大、更强!

### B 加强文化建设 促进医院发展

郟县第二人民医院深知文化建设的重要性,为此,医院党支部提出了“天鹅湖精神”,并制作下发了卡片及通知,每人一份,要求熟记内容,领会内涵。各科室在开晨会前都要共同背诵“天鹅湖精神”,极大地增强了团队意识和

社会影响力。郟县第二人民医院领导还利用身边的先进人物和事迹,引导干部职工树立正确的世界观、人生观和价值观。医院每年都要开

展以“立足岗位、优质服务”为主题的演讲比赛,大力宣传各种活动中涌现出的典型人物、典型事迹。通过比赛,他们更加坚定了全院干部职工立足岗位作贡献、优质服务促发展的信心。

该院高度重视行风评议工作,把行风建设贯穿到了各项业务工作之中,和业务工作同部署、同检查、同考核,不断创新工作方法和措施,拓宽社会监督体系,定期召开患者和社会监督员座谈



开展优质护理服务



螺旋CT



全自动生化分析仪



腹腔镜诊疗术

### C 加强硬件建设 创造良好环境

随着城镇化进程的加快和经济社会的飞速发展,特别是新型农村合作医疗和城镇居民基本医疗保险制度的全面实施,广大群众的健康意识在不断增强,对医疗卫生服务的需求也日趋提高。然而,郟县第二人民医院的硬件建设相对滞后,床位严重不足,配套服务功能亟待完善,这些问题成为制约郟县第二人民医院发展的瓶颈。

为此,郟县第二人民医院领导班子狠下决心,紧紧抓住国家“扩内需,保增长”的政策机遇,积极向上级争取综合病房楼建设的项目。省、市相关部门领导、县四大班子及卫生局领导对病房楼建设也给予了极大的关注和支持,帮助协调解决了建房、征地等问题,为新病房楼的顺利开工铺平了道路。

2009年10月30日,凝

聚了全院干部职工心血的16层新综合病房楼隆重奠基。这是郟县第二人民医院发展史上的一件盛事,是该院创建一流二级甲等医院的重要保证。此次扩建的工程力度之大,为郟县卫生系统前所未有。

新建的综合病房大楼由北京华特建筑设计顾问有限公司设计,面积22100平方米,总投资4420万元,共16层,地下一层,地上16层,内设12个病区,460张床位;采用现代化设计理念,按照“立足现实,着眼长远、适度超前”的原则,设有中心供氧系统、中心吸引系统、呼叫系统、直升电梯、高低压供电、中央电视监控、中央空调、自动喷洒消防、纯净水处理、冷热热水系统、标准化污水处理、网络系统等高新设施,外形简洁、色彩明快,建成后将成为郟县的标志性建筑。



郟县第二人民医院秋季运动会



新建综合病房大楼效果图