

以人为本 构筑健康家园

——濮阳县人民医院发展纪实

本报记者 陈述明 通讯员 王瑞兵 杨华明

这是一所情系患者、以人为本的医院。这是一所蒸蒸日上、屡创佳绩的医院。

始建于1953年,享誉豫、冀、鲁三省的濮阳县人民医院,半个多世纪以来,始终以高度负责的态度,践行治病救人的人道主义精神,形成了诚信质朴、求真务实的优良传统。

亲情沟通,健康家园。走进濮阳县人民医院,这8个字就映入眼帘,十分醒目,一下子拉近了患者与医院的心理距离。一直以来,濮阳县人民医院坚持以人为本,开展人性化服务,全力打造患者信赖的健康家园。

营造氛围——着力注入人文关怀内涵

濮阳县人民医院坚持以人为本的管理理念,把人文关怀运用到医院管理和医疗服务的全过程。

濮阳县人民医院制作了符合各专科特色的人性化标语牌,悬挂在候诊大厅、走廊等位置,打造了一个个绿色人文长廊,喊响了“人人是医院形象,处处是文明窗口”、“患者之事无小事”、“关爱患者从一点一滴做起”、“康复路上,我们与您同行”、“在救治上,我们竭尽全力永不放弃”等口号,大力倡导患者至上的服务理念,营造“医患一家”的就医环境。

该院注重开展医护礼仪服务知识培训,涵盖规范着装、仪态举止、日常工作礼仪、沟通交流技巧等多个方面。通过培训使医护人员实现了从仪容仪表、精神面貌到服务理念、服务艺术的全新改变,从而为患者提供更专业、更人性化的服务。

温馨服务——促进医患关系和谐

濮阳县人民医院一贯倡导微笑服务,感动服务,人性化服务。

在这里,每年春节都会有200多名患者因为要接受治疗不能回家过年。濮阳县人民医院院长李振华则每年都带领值班人员走进病房为患者送去饺子。一位老大爷高兴地说:“没想到过年在医院也能吃到饺子。”

平时,挂号室坚持每天提前半小时开始挂号,减少患者的等待时间。在就诊高峰时段,有青年志愿者提供导诊、导医服务,维护医疗秩序。药房、收费处等服务窗口实行弹性工作制,适时增加服务窗口,延长工作时间。全院实行“首问负责制”,患者有问题咨询任何一名医护人员,该医护人员都要负责到底,能解决的自己解决,解决不了的寻求领导和同事的帮助,不得推诿他人。

在行政查房过程中,院领导非常重视与患者的沟通,经常仔细询问患者知不知道管床的医生和护士叫什么名字,服务态度好不好,有没有什么不满意的地方,真正做到让患者满意。

“医护一体”——极大提高患者满意度

在“以患者为中心”理念的指导下,濮阳县人民医院推出“医护一体”护理模式:科室护士长、责任护士、护理人员按比例配置,分成多个“医护一体”责任小组,与

医生组成“医护一体”责任组,确保每个责任组里始终有医生、护士在岗,中班、夜班保证有3名护士到岗,确保每名患者基本拥有专属的医生、护士。

该院医生与护士一起管理患者,一起查房,共同了解患者病情、制订治疗方案;同时,医生、护士和患者家属还一起讨论患者的治疗方案和护理计划。主管医生负责向患者及家属讲解疾病原因、表现症状、诊断依据及治疗方案、治疗用药注意事项;主管护士负责讲解治疗过程中的护理要点、饮食注意事项、疾病预防措施等;患者住院期间有特定的健康教育计划,医护人员采用书面材料、讲解、示教相结合的形式,在病房中定期举办常见病防治讲座。濮阳县人民医院还把“医护一体”模式与经济挂钩,进行绩效考核,极大地提高了医护人员的积极性,提高了患者的满意度。

改善环境——就医条件大幅提高

为满足群众对优质医疗资源的新期待、新要求,濮阳县人民医院致力于就医条件的不断改善。

濮阳县人民医院第二病区安装了中央空调,设施完善、服务一流,是该院倾力打造的精品病区。这个年轻的集体曾荣获省级青年文明号称号,2010年又被濮阳市团委、市青年联合会评为“青年五四奖章集体”,成为该市卫生系统的一面旗帜。

该院投资40余万元购置微机60余台和相关配套设备,建立包括门诊收费系统、住院登记收费系统、药品管理系统等在内的计算机管理系统,在全省县级医院中较早实现信息化管理,实现了电子挂号、电子收费,提高了工作效率,方便了患者就医。

该院先后购置了24排螺旋CT、磁共振成像系统、全数字X射线摄影系统、血管造影机系统、彩色超声诊断仪、超声诊断扫描仪、全自动生化分析仪等大型医疗设备,这些设备在全市处在领先地位,为临床一线提供科学准确的诊断依据,为医院进一步发展奠定了坚实基础。

技术创新——不断提高诊疗水平

2011年除夕的前一天,当人们沉浸在过年的喜悦气氛中时,濮阳县人民医院介入科却异常忙碌,这里成功实施了两例高难度介入手术。医生经过对两位蛛网膜下腔出血患者陆某和程某进行全脑血管造影术检查后,确诊两人一个为后交通动脉瘤,一个为左椎动脉V4段夹层动脉瘤,均由颅内动脉瘤破裂引起。患者起病急骤,伴有剧烈头痛,呕吐频繁,甚至出现意识障碍,随时都面临着死亡的威胁。

病情确诊后,介入科积极联系专家会诊,在麻醉科、神经内科医师的配合下,顺利实施了手术。术后患者病情好转,转入后期康复治疗。以往这种神经介入手术,只有在省级医院才能完成;如今,濮阳县人民医院填补了全县颅内动脉瘤栓塞治疗的空白,标志着该院在神经疾病治疗方面有了较大的突破。

濮阳县人民医院与河南省人民医院、省肿瘤医院、省妇幼保健院等省内大医院建立了良好的协作关系,省级专家定期来院讲课、会诊、手术,促进了该院的技术建设,方便了患者就医,使患者可以



濮阳县人民医院外科综合楼



先进的多功能手术室



优质护理病房

不出县城就能享受到省级大医院医疗技术,免去了转院治疗带来的不便和高额的经济负担。

公益活动——走出医院为民排忧解难

濮阳县人民医院还积极参加各种形式的公益卫生宣传活动。每年“七一”前后,该院都要组织医务人员成立义诊分队,到部队干休所义务为离退休军转干部进行义诊。

近年来,濮阳县人民医院深入开展以“模范实践新思想,服务群众千万家”为主题的“送医下乡”活动。全院业务骨干组成两支下乡医疗服务队,到全县18个乡镇的100多个村开展免费义诊。下乡时,该院医护人员不吃群众一顿饭,不收群众一分钱,不给村里添一点麻烦,受到了群众的普遍欢迎。

现在,濮阳县人民医院医护人员的服务理念转变了,专业技术水平提高了,内涵素质提升了;患者的抱怨声少了,表扬多了,满意度不断提高。

做大做强——外科综合楼竣工在即

濮阳县人民医院正在建设中的外科综合楼,建筑面积1.25万平方米,床位210张,建成后医院的服务空间和功能将得到拓展,可以为广大患者提供更为优质的诊疗服务。

随着社会发展和医学技术的进步,群众的物质生活逐步提高;随着新农合制度迅速普及,濮阳县人民医院面临前所未有的发展机遇,他们对自己提出了更高的要求。

自筹建以来,该院外科综合楼建设项目始终坚持以发展眼光统揽全局,紧紧围绕“规范、实

用、人性化”的要求,“不求最好,只求更好”的原则,展现时代特色,营造卫生行业氛围。在整体规划、地质勘探、图纸设计、工程施工、工程监理的选择上,项目都定位在具有专业资质的企业。外科综合楼投入使用后,将会增加业务用房和住院病房,拓宽医疗服务空间,对改善濮阳县人民群众的就医环境,住院条件、保证全县人民身心健康有着十分重要的作用。通过外科综合楼的建设及院区重新规划,濮阳县人民医院将努力建设成为特色鲜明、功能齐全、布局合理、理念先进、设施现代、技术可靠的大型现代化综合医院。

“三好一满意”——再创无止境服务新高度

自“三好一满意”活动启动以来,濮阳县人民医院迅速召开动员大会,成立了由院长李振华担任组长的活动领导小组。他们结合医院实际,出台了活动方案,要求把“三好一满意”活动作为推动创先争优活动和“一创双优”集中教育活动的有力抓手和载体,增强医务人员的责任意识,提高服务意识。把服务好、质量好、医德好,群众满意,作为推动医院的各项工作再上新台阶的强大动力。

强化宣传引导,营造舆论氛围。濮阳县人民医院通过各科室召开晨会、悬挂标语、制作宣传展板等形式,宣传活动的重要意义,实现活动覆盖到每一名干部职工。

开展优质服务,做到服务好。该院广泛开展便民门诊服务,开展双休日及节假日门诊,增加门诊诊室,减少患者等待时间,组织青年志愿者在就诊高峰期开展导诊、导医活动,维护医疗秩序,方便群众就医。

加强业务建设,提升服务质量。加强质量管理,规范诊疗行

为,持续改进医疗质量。他们落实医疗质量和医疗安全的核心制度,健全医疗质量管理与控制体系,按照临床路径管理的要求,严格规范诊疗服务行为,确立规范化治疗方案,推进合理检查、合理用药、合理治疗;开设业务知识大讲堂,每周进行医护知识讲座,先后邀请省级医院专家举办专题讲座。此外,该院各临床科室主任结合临床实践,就某一领域的专业知识进行讲解,营造了浓厚的学术和学习氛围,对增进知识的互动和提高业务水平起到了积极的促进作用。

加强作风建设,做到群众满意。该院切实完善医德医风制度规范,加大处罚力度,继续抓好医德考评制度落实,建立对医务人员有效的激励和约束机制;坚决抵制医药购销和医疗服务中的不正之风,建立完善长效机制,净化内部服务环境。

患者利益高于一切,是濮阳县人民医院领导班子权衡利弊的标准;患者的疾苦牵挂心头,是该院所有医护人员努力奋斗的动力。濮阳县人民医院党委带领全院干部职工,团结务实,弘扬发展主旋律,坚持以患者为中心,以质量为核心,以效率为目标,以人才为基础”的发展思路,内抓管理,外树形象,全面推进医院各项工作,并取得丰硕成果,社会效益和经济效益有望再上新台阶。

面对今日的辉煌,濮阳县人民医院干部职工纷纷表示:“这一切都离不开各级领导和卫生行政部门的关爱和帮助,离不开一代代医务工作者的无私奉献。”这是一种崇高的服务境界,也是一种务实的工作态度。只要始终不渝地坚持“质量第一、患者至上”的宗旨,相信濮阳县人民医院的明天将会更加美好,更加灿烂!

医院名片

濮阳县人民医院始建于1953年,是一所综合性二级甲等医院,拥有较为完整的医疗、教学、科研、预防、保健、康复、急救体系,担负着全县108万群众的健康保障任务。濮阳县人民医院现有职工343人,其中高级职称37人,中级职称150人;床位编制305张;设有临床、医技科室30余个;拥有核磁共振、16排24层螺旋CT、全自动生化分析仪、大型C形臂、DR(直接数字化X射线摄影系统)、四维彩超、高档彩超多普勒超声诊断仪等医疗设备100余台(件)。肿瘤外科、神经内科、康复科、糖尿病专科、心内科、介入科系该院重点专科。

濮阳县人民医院是国际紧急救援中心网络医院、全国百姓放心医院试点医院、河南省人民医院协作医院、河南省肿瘤医院协作医院、河南省妇幼保健院网络合作医院、新乡医学院教学医院、城镇职工基本医疗保险定点医院、交通创伤法医定点医院、护理达标医院、国际爱婴医院、新农合定点医院、城镇居民医疗保险定点医院;曾先后被河南省评为“河南省消费者放心医院”、“中原百佳县级医院”;被濮阳市发展和改革委员会命名为“诚信单位”;被濮阳市委命名为“市先进基层党组织”;连续5年被濮阳县委命名为“县优秀党委”,被县政府评为“先进单位”。在“医院管理年”活动中,濮阳县人民医院连续3年位居全省108所县级医院综合考评的前10位,受到河南省卫生厅的表扬。



“做人民满意的医务工作者”签名活动



丰富多彩的体育活动



多功能康复大厅



礼仪培训



全自动生化分析仪



C形臂



磁共振



DR(直接数字化X射线摄影系统)