

# 狠抓行风促和谐 创新服务谋发展

## ——河南省肿瘤医院行风建设纪实

本报记者 王保立 通讯员 宋达/文 白冰/图



王成增书记在医院护理技术操作竞赛现场指导工作

2010年全省省直医院民主评议行风政风工作评比排名第三,“十一五”期间全省卫生系统行风建设先进集体,这两项殊荣是对河南省肿瘤医院近年来狠抓行风建设工作的最好褒奖。

2009年7月,河南省肿瘤医院新一届领导班子审时度势,制定了5年发展规划——“581”工程:利用5年(2009—2014年)时间,重点做好8个方面的工作,尽快把河南省肿瘤医院建设成为国内一流的集医疗、预防、教学、科研、康复为一体的现代化三级甲等肿瘤专科医院。这8个方面涵盖了基础设施建设、学科建设、医院文化建设、人才培养、员工关怀等方面。“作为河南

省肿瘤防治事业的龙头单位,我以‘581’工程为核心,通过一系列行之有效的措施,使我在肿瘤防治领域的地位进一步提升,在全国同类医院的影响力进一步增强,使广大肿瘤患者‘看病难、看病贵’的难题得到有效缓解。”在采访中,该院党委书记王成增说。

在实施“581”工程的进程中,河南省肿瘤医院领导班子认识到,行风建设是医院管理的重要内容,是促进医患关系和谐的重要保证。近年来,该院狠抓行风建设,营造了一个风清气正的创业环境,锻造了一支廉洁高效的医疗、护理、管理团队,为该院健康、持续、快速发展奠定了坚实基础。



袁立波院长在病区进行行政查房

### 行风建设 为医院发展“保驾护航”

在多年的管理实践中,河南省肿瘤医院领导班子清醒地认识到,一个风清气正、干事创业的环境,一支廉洁高效的医疗队伍和管理团队,是医院实现健康、持续、快速发展的前提条件。而行风建设正是树立正气、锻造队伍的有效手段。

河南省肿瘤医院纪委书记郑胜介绍,近年来,该院从广大患者和全院干部职工最关心的热点、难点问题入手,大力开展廉政文化建设,强力落实各项规章制度,扎实开展民主评议行风工作,使医院管理逐步科学化、制度化、规范化,患者的满意度、医院的美誉度和品牌影响力也得到进一步提升。

**举措一:加强廉政警示教育,强化医德医风考评**  
河南省肿瘤医院积极开展廉政警示教育,组织副处级以上干部

参加反腐倡廉图片展警示教育;组织全院干部职工观看《人生的败笔》警示教育片,营造清正廉洁的发展氛围;认真落实院务公开、党务公开、信息公开制度,促进医院管理决策科学、民主、公正。

河南省肿瘤医院建立健全患者投诉处理机制,该院意见箱全天候开放,由专人负责管理;实行院领导接待日制度,每周二上午,都有一位院领导在门诊大厅现场办公,及时受理、处理患者投诉,自觉接受群众、社会、新闻媒体监督。

河南省肿瘤医院定期召开患者座谈会,了解患者及家属对医院的意见;坚持医德医风查房制度,由院领导带队深入病区,听取患者意见和建议,针对存在的问题及时整改;出台《医德医风考评细则》,强化对职工医德医风的考核,对认真执行制度的职工

给予鼓励,对职责履行不到位、违反纪律、违反规定的人员决不姑息迁就。去年,该院先后对5名违纪人员依照制度进行了处理,使广大职工的纪律观念和责任意识进一步强化。

**举措二:落实国家基本药物制度,严控药品收入比例**  
河南省肿瘤医院成立专门机构,严格执行省卫生厅和该院关于临床用药的各项管理制度,细化各科室药品收入比例控制标准,对药品收入比例控制情况进行动态监管,严格落实临床用药“双十”制度,每月公示全院各临床科室药品使用情况,包括销售金额居前10位的药品、小药居前10位的医生、患者人均用药金额居前10位的用药医生名单,临床科室药品收入占业务总收入比例等项内容。连续两个月使用排名前

10位的非抗肿瘤药品,将暂停在院内使用;将连续两个月排名前十位的医生的病历、处方列为重点抽查对象。对药品收入比例超过规定标准的科室下发警示函,同时给予处罚。强有力的举措取得了良好的效果,2011年上半年,该院药品收入比例为48.20%,低于省卫生厅制定的“红线”。

**举措三:大力推进临床路径管理,严格规范医疗行为**  
为保证医疗质量和患者的医疗安全,河南省肿瘤医院完善手术资格准入和分级管理制度,落实重大手术报告与审批制度;对危重患者实行日报制度,对治疗情况进行跟踪观察,及时进行院内外会诊,制订合理的治疗方案。

在省卫生厅的统一部署下,河南省肿瘤医院强力推进临床路径管理工作,今年对8个临床科

室、15个病种开展临床路径管理,并将临床路径的开展情况纳入年度综合目标考核范围,切实提高临床路径实施的成功率。

严格控制医疗质量。河南省肿瘤医院定期召开科主任联席会,反馈质量缺陷,对存在过度检查和治疗的科室负责人及临床医师进行诫勉谈话;对临床科室反馈的意见和建议,及时沟通,及时解决。为进一步提高病历书写质量,减少医疗隐患,该院成立病历质量检查专家组,定期对医疗质量督导检查。

谈起行风建设工作的成效,该院一位负责人说:“随着民主评议行风建设的各项举措的落实,医疗质量得到有效保障,医疗价格进一步规范,医疗服务水平得到有力提升,患者满意度得到进一步提升。”

### 创新服务 一切为了患者就医感受

2009年以来,河南省肿瘤医院领导班子坚持把行风建设与医院中心工作相结合,每年一个主题,相继开展了“‘581’工程规划年”、“质量安全年”、“服务创新年”,确保了该院各项工作的顺利开展。

今年以来,河南省肿瘤医院坚持“一切以患者为中心”的理念,从改善诊疗环境、提升服务品质、延伸服务链条入手,大力构建和谐医患关系,在患者满意度不断提升的同时,该院“以人为本、科学发展”的良好形象,也深深地根植于中原地区广大肿瘤患者心中。

**措施之一:充分发挥新门诊医技楼投入使用后,河南省肿瘤医院依托一流的硬件设施,在门诊积极推行“无缝隙”服务。走进门诊医技大楼,冷暖空调等设施的良好运转,使患者拥有温暖如春的感觉;大厅四角弧形的热带鱼景观、大厅中间的椰树,让患者感到无限生机。**

门诊一楼大厅,设有专家介绍栏和坐诊专家时间表,超大电子屏幕上滚动显示河南省肿瘤医院科室、专家的简介,播放科普视频,让患者更好地了解河南省肿瘤医院,让河南省肿瘤医院更贴近患者。大厅一侧的总服务台,综

合办理优诊服务、门诊患者初诊接待、解答患者咨询,开展了免费寄存物品,提供轮椅、推车、老花镜、雨伞等人性化服务项目;增设导医10名,对危、急、重及行动不便的患者实行全程陪诊陪检;在门诊二楼设立门诊住院处,实行门诊就医、交费、取药、入院办理一站式服务;坚持各项检查“不过夜”,医技科室检查通过早上班、晚下班等弹性工作方式多次“提速”,满足患者的服务需求。

据了解,新门诊医技楼投入使用一年来,门诊的“无缝隙服务”在提升服务效能的同时,也受到广大患者的称赞。一年来,省内外有多家医院来河南省肿瘤医院参观考察学习门诊医技楼的硬件配置和流程设计。

**措施之二:以“优质护理服务示范工程”为抓手,提升服务品质,打造肿瘤专科护理品牌。**  
2010年,河南省肿瘤医院积极开展“优质护理服务示范工程”,坚持从“方便管理”向“方便患者”转变,持续优化服务流程,创新服务举措。在不提升服务品质的同时,该院专科护理品牌更加响亮。

在河南省肿瘤医院采访中,记者深切地感受到该院所倡导的“亲情服务”、“人性化服务”、“感动服务”带给患者身心的温暖。

**镜头一:“老大爷,有什么事**

我可以帮您?”开封患者杨恩曾刚来到河南省肿瘤医院门诊,就受到了咨询台小王的热情接待。得知杨恩曾要看胃病后,小王帮他去挂了号,并把他带到了二楼的普外科。这让杨恩曾备受感动:“听说省肿瘤医院的服务好,可这比我想象的还要好!”而小王这些门诊导医服务人员来说,这只是她们工作的一小部分。每天早上7点半准时到岗,热情接待患者,为患者答疑解惑,对那些行动不便的患者还代为挂号、陪诊陪检。

**镜头二:吴蒙住在内科病区,对于定期来医院化疗的她来说,最直接的感受就是住院不像以前那么费劲了,即使是在半夜去医院做血液检查,河南省肿瘤医院都有专人来到病床前把标本拿走去化验,不用家属拿着标本来回跑了,化验结果出来后由专人把单子送回病房,极大地方便了患者。**

……

这些只是河南省肿瘤医院开展“优质护理服务示范工程”活动的缩影。从患者入院到出院,一系列服务流程无处不体现“人性化”,全力维护患者合法权益已经成为广大医护人员的自觉行动。

**措施之三:积极开展形式多样的活动,延伸服务链条,履行河南省肿瘤医院“致力‘三早’造福中原”的使命,使该院的形象更加彰显。**

——在共青团河南省委的指

导下,河南省肿瘤医院组建全省首支“关爱小天使志愿服务队”,来自郑州大学、河南中医学院、河南广播电视台等高校的大学生和河南省肿瘤医院的志愿者多次开展公益活动,共服务白血病患者500余人次;

——组织医护人员上门回访患者,深入社区宣教,到敬老院义诊,树立了白衣天使良好的社会形象。

——为改进服务模式,进一步体现“以患者为中心”的服务理念,河南省肿瘤医院积极筹建医后服务中心,为群众和出院患者提供咨询服务、预约挂号、跟踪随访、投诉受理等服务。据介绍,该中心预计下半年投入运行。

——血液科、乳腺科、普外科等科室组织了“白血病患者俱乐部”、“粉红丝带沙龙”、“我还是我”乳腺癌患者俱乐部、“造口患者联谊会”等组织,定期组织医患沟通联谊活动,义务为出院的患者提供咨询服务。

——积极参与抗震救灾、艾滋病防治帮扶、援疆等工作。河南省肿瘤医院与新疆哈密地区第二人民医院、河南省许多基层医院建立协作医院关系,为基层医院培训进修人员,提升了基层医院的医疗服务能力和医院管理水平。

——积极开展新农合患者住院费用直补工作,仅去年就为

1200余名农村患者办理直补手续,直补金额达400余万元,减轻了农民转诊看病垫付医疗费的经济压力。

此外,河南省肿瘤医院还通过“全国肿瘤防治宣传周”、“科技活动周”、“预防艾滋病周”等大型宣传、义诊活动,对群众进行肿瘤防治的健康教育,深受群众好评。

行风建设工作的扎实开展,医院管理和服务水平的提升,使得河南省肿瘤医院呈现出健康、快速、持续发展的态势,“以人为本、科学发展”的办院理念得到进一步彰显。今年上半年,该院主要运营指标呈现出“三升三降”的良好态势:门诊人次上升,门诊接诊患者达5.9万余人次,同比增长20.24%;住院患者人数上升,共收治2.7万余人次,同比增长为43.55%;手术例数上升,上半年手术例数为6933台次,同比增长为18.61%;患者满意度上升,今年上半年患者满意度为99.6%,比去年上升0.5个百分点;患者平均住院日下降,从去年同期的24.3天下降至16.8天,同比下降近30%;医院药品收入比例下降,今年1—6月份医院药品收入比例为47.95%,比去年同期下降6.95%;出院患者次均费用下降,比去年同期减少2822元,降幅为15.5%;医疗纠纷下降,今年上半年医疗纠纷发生率为零。

### 锐意进取 医院步入快速发展期

今年3月22日,河南省肿瘤医院被卫生部遴选为河南省唯一一家全国市、县级医院常见肿瘤规范化诊疗指导医院,全国范围内只有23家医院入选。

5月5日,国家干细胞研究中心医学转化基地,河南省干细胞研究中心正式成立。据介绍,上述两个机构均设于河南省肿瘤医院。该中心建成后,将与国内相关单位搭建干细胞产、学、研合作平台,推动河南省干细胞研究及产业化发展。

6月18日,从2011年河南省肿瘤放射治疗学术年会上传来消息,河南省肿瘤医院斥资2500多万元购进的国内第二台、河南省首台西门子CT-vision电子直线加速器,已正式投入使用。这标志着该院肿瘤放射治疗水平又上了一个新台阶。

这几条消息,是近年来河南省肿瘤医院在诊疗技术、人才引进、基础设施方面快速提升的缩影。

**学科建设** 新增了骨与软组织肿瘤科、生物治疗科、泌尿外科等临床科室,科室结构进一步完善。肿瘤基础研究、食管癌研究所、肺癌研究所、乳腺癌研究所等10个肿瘤专病研究所相继成立;12个省级肿瘤诊疗中心先后落户该院,这些中心涵盖了血液病、食管癌、肺癌等肿瘤防治的主要领域,从而进一步提升该院在我省肿瘤基础研究和防治领域的领先优势。

**基础设施** 建筑面积达5.3万平方米的门诊医技楼于2010年投入使用。建筑面积达11.4万平方米、设计床位2000张新病房楼将于2011年10月主体工程封顶,2012年年底建成投入使用后,一流的病房环境,能够实现术中放疗的数字化手术室、全封闭的物流运输系统等先进的设施,将彻底改变医院

的硬件设施落后的现状。该院也成为拥有近3000张床位、全国规模最大的肿瘤专科医院,从而有效缓解人民群众“看病难、住院难”问题。

**人才科研** 2010年6月,河南省肿瘤医院正式成为郑州大学附属肿瘤医院,获郑州大学7个硕士学位点及3个临床医学专业学位博士点(内科、外科及肿瘤学);有24名专家分别被郑州大学遴选为博士生导师和硕士生导师。2010年,该院获得国家自然科学二等奖2项,获河南省科技进步奖二等奖3项,河南省医药卫生科技成果奖二等奖以上的奖项11项,获河南省医学新技术引进奖3项。由该院宋永平教授领衔的干细胞移植与生物治疗研究团队荣获河南省2010年度“创新型科研团队”;同年,该院被遴选为“河南省博士后研发基地”。

**大型设备** 近年来,河南省肿瘤医院投资2亿多元购置了PET-CT、核磁共振等一批具有国际先进水平的诊疗设备。2009年以来,该院又购置高精尖诊疗设备27台,其中22台(件)已投入使用。适形调强放射治疗系统、神经外科手术导航系统、超声胃镜、超声气管镜、麦默通乳腺微旋切机等一系列大型医疗设备引进了,使该院的设备达到国内同类医院的先进水平。

“在2010年度民主评议行风工作中,我院夺得省直医疗卫生单位第三名的好成绩,各项工作也得到快速发展。”河南省肿瘤医院院长袁立波说,“展望未来,我们将牢记‘致力三早、造福中原’的使命,继续推进‘581’工程的建设,提升管理水平,加强人才和学科建设,创新服务能力,为推动全省肿瘤防治事业发展,保障人民群众健康作出更大的贡献!”



河南省肿瘤医院“小天使服务站”活动现场

#### 相关链接

#### 河南省肿瘤医院荣获全省卫生系统行风建设先进集体



在2011年全省卫生系统政风行风建设工作会议上,省卫生厅对“十一五”期间在全省卫生系统行风建设中作出突出贡献的先进单位以及先进个人给予表彰。河南省肿瘤医院荣获全省卫生系统行风建设先进集体;该院纪委书记郑胜、监察室主任刘凤枝、药剂科科长赵秀莉、财务科张宁4位同志荣获全省卫生系统行风建设先进个人。

#### 行风建设先进风采 12

弘扬行风正气 推进行风建设



河南省肿瘤医院优美的病区环境