

打造洛阳正骨特色品牌

——河南省洛阳正骨医院“十一五”行风建设工作纪实

本报记者 刘旻 通讯员 赵长军/文 张随山/图

行风建设先进风采 18

弘扬行风正气 推进行风建设

编者按

打造一个“专科化、特色化、品牌化、一体化、国际化”的正骨集团，一直是河南省洛阳正骨医院坚持的目标。围绕这一目标，“洛阳正骨人”从未停下前行的脚步。

建院55年来，河南省洛阳正骨医院在挖掘、继承、创新平乐郭氏正骨术的基础上，走临床研究与实验研究相结合的道路，在采用传统手法复位治疗骨折疾病、采用内外固定器具和中西医结合方法治疗骨折科疑难杂症方面，形成了自己的学术特色。

近年来，河南省洛阳正骨医院领导班子始终高度重视行风建设工作，以科学发展观为指导，按照“谁主管、谁负责”、“管行业必须管行风”的原则，坚持围绕中心、服务大局，构建并举、综合治理，采取有力措施，抓好行业作风建设，打造洛阳正骨知名品牌，取得了明显成效。“十一五”期间，医院的总收入年平均增长27.4%，门诊人次年平均增长9.8%，收治患者例数年平均增长13.7%。

加强卫生行风建设，努力实现好、维护好、发展好人民群众的健康权益，是医疗卫生工作的根本出发点和落脚点。“十一五”期间，河南省洛阳正骨医院在行风建设方面的做法，值得借鉴。

1 高度重视 在完善行风建设责任体系上下工夫

开展行风建设活动，是转变工作作风、提高服务质量的有效途径，是构建和谐医患关系的重要举措，是树立医院社会形象、促进医院事业发展的重要载体。每年年初，河南省洛阳正骨医院都按照全省卫生系统纪检监察暨纠风工作会议精神和全省卫生系统纠风工作要点的安排部署和工作要求，结合医院实际，研究确定年度行风建设和纠风工作要点，依据职能部门工作职责，逐项明确责任科室及责任人，并以正式文件印发全院执

行。为了确保各项工作任务落到实处，该院专门成立了行风建设和纠风工作领导小组，明确院长是行风建设第一责任人，领导班子的其他成员对职责范围内的行风建设负主要领导责任，各职能部门、业务科室负责人对承担的行风建设负直接责任，层层有目标、级级有任务，一级抓一级、层层抓落实。该院纠风工作办公室加强组织协调和监督检查，配合相关部门抓好工作任务落实，针对工作中发现的问题，及时提出改进意见、建议，

不断开创医院行风建设工作的新局面。

如今的河南省洛阳正骨医院，已经获得洛阳市“优质服务先进单位”、“职业道德建设十佳单位”，河南省“文明中医院”、“卫生系统先进单位”、“医院行风建设先进单位”、“卫生系统构建和谐医患关系工作先进单位”、河南省卫生厅“十一五”医院行风建设先进集体、“全国卫生系统先进集体”、国家级“中医名院”等多项荣誉，并将继续在加强行风建设、提升服务水平上狠下工夫。



以反映洛阳正骨传奇历史、弘扬中医传统文化为主题拍摄的电视连续剧《大国医》

2 讲求实效 在扎实推进纠风专项治理工作上下工夫

纠正损害群众利益的不正之风，既是一项长期、艰巨、复杂的工作，也是一项现实紧迫的任务。对此，河南省洛阳正骨医院始终将纠风工作摆在重要议事日程，抓好重点工作任务落实，推进纠风专项治理。

加强医疗收费行为管理，全面规范医疗服务收费工作。医疗服务收费直接关系到群众的切身利益，是缓解群众“看病贵”的重要环节。为了规范医疗服务收费行为，河南省洛阳正骨医院成立了物价办公室，由专人负责医院物价管理工作；常年通过电子显示屏、公示牌、触摸屏等形式向社会公示药品、医用特殊材料、医疗服务项目的价格，切实提高收费透明度；完善计算机收费程序，确保各项医疗收费依规进行；该院物价办公室的工作人员不定期对各病区执行价格标准情况进行监督检查，持续巩固住院患

者费用“一日清单”制度，做到日清、价准、项目明、患者知。

加强医疗服务质量管理，持续提升医疗服务水平。医疗质量和医疗安全是医院管理工作的核心和永恒主题。为了不断提高医疗服务质量，河南省洛阳正骨医院以开展国际医院管理标准认证为契机，先后制定制度180个、新建流程10个、规范资料文档1200多个，认真落实医疗护理等各项操作规程，顺利通过了国际服务收费行为、河南省洛阳正骨医院实验室标准的现场评审，该院质量管理取得阶段性成效。

加强药品使用管理，切实减轻患者的经济负担。河南省洛阳正骨医院成立了由院长任组长的加强临床用药管理领导小组，印发了《关于加强临床用药管理的通知》，明确提出了工作目标、工作措施、工作要求和责任追究办法；药品(中药饮片除外)100%参加以省为单位的

网上集中招标采购，100%执行药品价格政策，切实减轻患者的经济负担；认真落实临床用药“双十”制度、抗生素“三线用药”制度、药师查房制度和药品不良反应定期通报制度，规范用药行为，确保用药安全；严格执行《处方管理办法》，认真落实处方点评制度，引进了合理用药防火墙——PASS系统，对处方实施动态监测及超常预警；加强临床药学知识培训，在该院办公网开设药品法律法规、药事管理制度、药质量管理改进项目、药剂管理专栏；编辑出版《药讯》，设置信息传递、药物警戒、中药验方等药学术板块，提升临床医师合理用药水平；严格责任追究办法，对出现不合理或不规范用药行为者，视情况给予暂停处方权、调离临床工作岗位进行专题培训等处理。近两年来，该院“药占比”一直控制在30%左右。



患者上门表示感谢

4 纠建并举 在加强行风长效机制建设上下工夫

同时，在加强行风长效机制建设方面，河南省洛阳正骨医院也摸索出了一套系统的管理办法。

抓实规章制度建设，筑牢体制机制防线。按照“谁主管、谁负责”和“一岗双责”的原则，各业务科室负责人与院长签订行风建设和纠风工作任务目标责任书，实行行风建设目标责任制管理；定期召开工休座谈会、医患沟通座谈会，组织进行患者满意度调查，持续规范医疗行为；落实院务公开制度，促进医院民主科学管理，保障人民群众的知情权和监督权；及时查处违规违纪行为，对违反医疗机构和医务人员“八不准”等规定的医务人员，按照相关规定实施工作责任追究。

抓实医院文化建设，增强医院软实力。从“十五”开始，河南省洛阳正骨医院在规模和效益快速发展的同时，更加重视医院文化建设，坚持用文化建设推动行风建设。借助“外脑”，他们对医院文化进行诊断、整合，按照CIS三大识别系统的要求，提炼、优化医院文化理念，精心构筑理念识别系统、行为识别系统、视觉识别系统，形成了具有浓厚特色的“洛阳正骨”文化；拍摄36集电视连续剧《大国医》，

出版《大医精诚郭维淮》、《洛阳正骨传奇》连环画等系列文化丛书，编辑《洛阳正骨医院》报，以文艺形式传播医院悠久文化；加大对文化资源的保护力度，继“洛阳正骨”被列入国家级第一批非物质文化遗产名录后，2010年其又被国家商务部列入第二批“中华老字号”；重视学习型团队建设，培育知识型员工，在全院职工中开展多门类管理知识培训，开展《向世界最好的医院学管理》、《赢在执行》等读书活动，使该院职工精神面貌得到改变，医疗软环境得到改善，医患关系更加和谐，该院整体服务水平明显提高。

抓实医德医风建设，树立良好医德风尚。医德医风建设是卫生行业的永恒主题。河南省洛阳正骨医院紧紧抓住这一主题，深入开展职业道德教育、医学伦理教育和社会主义荣辱观教育，增强医务人员的职业荣誉感和社会责任感；完善医德医风电子档案，制定医务人员医德考评实施办法，健全医务人员自律、他律相结合的医德医风激励和约束机制；按照定性考评与量化考核相结合的原则，开展医德医风先进科室评选活动，评选结果在全院职工大会上通报和奖励，倡导了良好的医德风尚。

3 强化服务 在完善便民利民各项措施上下工夫

完善硬件设施建设，医疗服务保障能力持续增强。河南省洛阳正骨医院投入数百万元资金，对院区进行了绿化、美化、硬化，使患者的就医环境更加优美；院区(科室)分布示意图、健康教育宣传栏、双语标识牌实现全覆盖，患者就医更为方便；医院内部文字材料、影像资料实现了网上传输，患者诊治更为快捷；影像检查报号系统和门诊“一卡通”系统相继使用，患者就诊更加便捷；院区实行24小时保安巡逻制度，该院主要通道处安装了监控

摄像装置，基本形成了技防、人防、制度防等措施相结合的医院安全防范网络。

开展优质服务，提升人性化服务水平。为了更好地为患者提供服务，河南省洛阳正骨医院增加了门诊导医、咨询人员，挂号、收费窗口工作人员提前上岗，服务中心指定专人取送药品、标本、陪伴住院患者检查，药房、影像中心、功能检查科等业务科室午间不休息，最大限度地为患者提供便利。门诊药房实行电子药物标签，患者可根据标签标注的数量、用法、用量服

药，杜绝了差错事故的发生；推行住院患者口服药单剂量发药，保证患者用药安全。此外，该院还积极开展义诊、援疆、帮扶等工作，履行应承担的社会责任。

健全投诉处理机制，维护患者的合法权益。为有效保障患者的合法权益，河南省洛阳正骨医院通过公布医疗、护理、物价管理等主管部门的电话，设立意见本、意见箱，广泛收集患者的意见，发现问题，及时处理。医德医风投诉电话24小时保持畅通，由专人负责接待和处理工作。

5 传承创新 在打造洛阳正骨知名品牌上下工夫

有着中华传统医学美誉的“平乐郭氏正骨”，在传承创新传统医学、弘扬中华医学的道路上，使命神圣、任务艰巨。在不断的探索中，河南省洛阳正骨医院将传承与创新落到了实处，该院实施的“五化”建设正是行风建设中的最大亮点。

坚持专科化，着力提升专科专病建设水平。河南省洛阳正骨医院围绕骨健康作文章，把骨科做精做细做深，专门设立了手外显微外科、脊柱外科、上肢损伤科、膝部损伤科等临床专科，颈腰痛科、中医骨伤科学、非手术疗法治疗膝骨关节炎研究室分别被确定为国家重点专科(专病)、重点学科和重点研究室；开展的小腿外侧肌间血管皮瓣——腓骨移植和带血管神经皮瓣移植术为国内外首创，被称为“洛阳皮瓣”。目前，该院初步形成“科有专病、病有专法、法配专药、人有专长”的工作局面。

坚持特色化，着力提升核心竞争力。河南省洛阳正骨医院吸纳传统与现代、中医与西医的先

进技术，传承创新“平乐郭氏正骨”特色优势，将“平乐郭氏正骨”精髓的“三原则”(整体辨证、筋骨并重、内外兼治)和“四方法”(治伤手法、固定方法、药物治疗、康复锻炼)广泛运用在中医骨伤的医疗实践中；坚持走临床与实验研究相结合的道路，大胆探索，勇于创新，使该院在采用传统手法复位治疗骨折疾病、内外固定器治疗骨折疾病、中西医结合治疗骨折科疑难杂症、药物配合治疗骨折疾病、术后功能锻炼方法等诸多方面，保持特色优势。

坚持品牌化，着力提升知名度和美誉度。河南省洛阳正骨医院成立了品牌策略委员会，具体策划和推进品牌推广工作；实施医院商标注册和知识产权保护；加强医院新闻宣传工作，在中央电视台及《健康报》、《中国中医药报》、《医药卫生报》等媒体播出(刊发)专题节目和新闻稿件，全方位、多角度地宣传该院的新技术、新项目及新经验，努力把“洛阳正骨”打造成骨伤专科医院的典范。

坚持一体化，着力提升综合实力。河南省洛阳正骨医院坚持以医疗为根本，以教学、科研为两翼，以产业为延伸的一体化发展模式。在医疗上，该院坚持“挖掘、继承、创新”的指导思想，在保持中医特色的同时，坚持走中西医结合的道路，多项技术达到国内领先水平。在教学上，该院采取与高校联合办学的形式，探索培养博士、硕士等高层次正骨人才的新路子。在科研上，该院以正骨研究院为平台，科研自主创新能力逐步提高。在产业上，该院稳步发展洛正制药厂和洛正医疗器械厂。

坚持国际化，着力提升管理水平及影响力。河南省洛阳正骨医院积极加强对外交流与合作，用国际先进的质量标准管理医院，相继与德国、瑞士、白俄罗斯等国的多家医院建立了合作关系，推动“洛阳正骨”走向国际舞台。2009年，该院的合作医院德国阿斯科勒皮奥骨科医院院长汉尔特作为该院管理顾问获得了河南省政府颁发的“黄河友谊奖”。“金杯银杯不如老百姓的口

碑，金奖银奖不如老百姓的夸奖。”

如今的河南省洛阳正骨医院，已经是三级甲等中医骨伤科医院、全国中医骨伤医疗中心、全国骨伤科医师培训基地、全国重点中医专科(专病)单位、国家中医药管理局重点学科建设单位、国家博士后科研工作站、国家药品临床研究基地、国家工伤康复试点机构。

河南省洛阳正骨医院院长杜天信说：“医院行风建设只有起点没有终点，必须持之以恒、常抓不懈。站在实施‘十二五’规划宏伟蓝图开局之年的起点上，我们将在河南省卫生厅、省中医药管理局的正确领导下，加大工作力度，创新工作思路和方法，切实将我院的行风建设工作不断引向深入，将坚持‘五化’与创新发展的紧密融合，将‘平乐郭氏正骨’的精髓与先进的技术紧密融合，将医院的经济效益和社会责任紧密融合，为人民群众的健康保驾护航，努力实现‘洛阳正骨’事业的新跨越！”



河南省洛阳正骨医院鸟瞰图



社会监督员座谈会会场



召开医患沟通座谈会