

# 乘风破浪会有时 创新服务促和谐

——信阳职业技术学院附属医院创新发展打造百姓满意医院纪实

通讯员 邓冬梅 朱晓红 本报记者 王明杰



医院院长王健正在工作

## 严格管理 为医护质量构筑“安全防护墙”

王健说, 医疗质量和医疗安全是医院管理的重中之重。

该院把加强管理、构筑医疗质量安全作为中心工作, 在医护质量和安全管理上, 注重细化服务流程, 增强质量意识、安全意识, 完善修订了一系列工作规章制度, 实施了系列资料汇编工程, 进一步规范工作流程。重视环节管理与质量控制, 该院建立了医疗质量联席会, 每月对全院临床科室、医技科室的质量、安全、服务、价格联合进行督查, 并将督查结果在全院通报, 奖罚分明; 认真贯彻各项医疗核心制度, 加强“三基三严”培训, 严格病历处方考评, 规范医疗文书书写; 按照上级标准要求, 加强医院感染监测工作, 对血透室、门诊手术室、新生儿重症监护室等重点部门和科室进行改造、装修, 使其布局更合理、流程更规范, 有效减少了医疗事故和交叉感染的发生。

临床路径管理是我国医疗模式的一次革新。今年, 该院积极开展临床路径管理试点工作, 选择

了 9 个专业、24 个病种稳步推进临床路径管理, 并定期对临床路径变异率、平均住院日变化、各病种平均医疗费用、药占比等情况进行动态分析, 进一步规范了医疗行为, 降低了病人的住院费用。

在该院, 记者了解到, 他们建立完善了优质护理运行机制, 在外二科作为试点病区的基础上逐一推广, 现优质护理服务示范病区已达全院病区的 70%。优质护理服务的开展, 拉近了护士和病人的距离, 提高了病人满意度; 示范病区出院病人满意度达 97%, 部分科室达到 100%。因心梗梗死入住内一科的金老先生住院期间不能下床, 头是护士洗的, 指甲是护士剪的, 饭是护士喂的, 得到了护理人员无微不至的照顾。在他痊愈出院时, 当场作诗一首, 表达了对医护人员的感激之情: “卫校医护堪赞扬, 来往如梭为病床; 医生问诊细入微, 护士护理皆精良; 诚待病人和悦色, 情献病人似阳光; 德高医精倾尽用, 白衣天使不虚枉。”



丰富多彩的“三八”妇女节活动



医院开展的职工文化娱乐活动

## 创新文化 彰显医院新时代的新风采

“医院管理一方面要靠规章制度, 一方面要靠文化凝聚人心; 医院文化是一种凝聚人心、提升医院竞争力的无形力量和资产, 是医院生存和发展的动力, 是管理的最好境界。”王健说。

近几年, 他们创新医院文化, 建立了文化建设制度, 配备了文化设施建设、设备, 面向社会和全院职工组织征集创作院歌、院徽、院训及医院精神等文化建设内容, 为医院的发展注入了精神活力。搭建文化平台, 该院在《院报》的基础上, 创办了医院宣传网站, 浓墨重彩地展示职工文体生活的多姿多彩——文艺汇演、体育竞赛活动, 既丰富了职工们的文化生活, 又极

大地促进了医院建设。加强人文关怀, 该院开展关爱离退休职工“送温暖”活动, 为 80 岁以上离退休老职工过生日, 定期举办管理知识讲座, 培养职工责任感和奉献精神。2010 年年底, 全院评选并隆重表彰 20 名“优秀党务工作者”、“优秀共产党员”和“十大名医优护”, 院内共有 60 多名科主任和专家教授成为市“名医堂”专家库和“导医台”卫生专栏的知名专家, “团结、友爱、信任、和谐”的文化理念在这里得以升华。

一位病人说, 他到该院就诊, 感受到的不仅仅是医疗服务和诊疗技术发生的巨大变化, 还有扑面而来的、浓郁的医院文化气息。

## 完善服务 群众满意是医院的最高追求

王健常说: “医院的管理理念决定着医院的发展水平。要实现医院全面、健康可持续发展, 必须更新管理理念, 提高人员综合素质和服务能力。”

该院把病人的需求和让病人满意作为医院的准则和努力方向, 将 2011 年确定为优质服务年, 提出“始于病人需求, 终于病人满意”的服务理念, 从病人“不满意、不放心、不方便”等问题着手, 不断拓宽服务领域, 延伸服务内涵, 优化服务流程。

让我们走近他们, 倾听他们的介绍: 认真落实各项便民措施, 在门诊大厅实施“一站式”服务, 提供咨询、导医、便民、血压测量等多项服务; 推出“先诊疗, 后结算”服务, 设立惠民病房, 对特困人群和残疾病人主动减免部分医疗费用; 门诊挂号和收费窗口实行划价收费一站式服务, “开放式窗口”取药; 建立规范的门诊标识系统, 使病人更加方便地就医诊疗。

该院积极推进医疗健康服务电子化建设, 建立了护士工作站、影像科医生工作站系统、PACS 系统、HIS 系统在体检、门诊、急诊、病区等环节, 均实现了信息化; 增加检查设备设施, 对

各种辅助检查报告结果多次全面提速, 缩短病人候诊和检查时间。为缓解挂号难的问题, 该院依托信息技术, 改变门诊单一挂号的传统格局, 逐步实施了电话预约、网上预约、诊室预约、手机预约等多种预约挂号途径; 各病区设专职人员对全院出院病人进行电话回访, 听取病人对医院服务的意见、建议, 进行康复指导, 出院病人回访率达 100%, 使医疗服务由院内延伸到院外。

医疗价格是关系群众满意度的重要内容。多年来, 为降低病人医疗费用, 该院较早实行单病种费用控制, 实行病人医疗费用查询和一日清单制, 让病人明明白白消费。对新农合病人, 该院实行一站式服务, 推出多项优惠政策, 实现新农合业务系统与省级平台的对接, 使新农合病人可以异地结算, 极大地方便了病人。

据介绍, 该院把公益事业列为日常工作的重要内容。在高血压日、爱耳日、红十字日等节日积极开展公益性义诊活动, 选派专家深入社区、乡村普及健康教育、传授预防保健知识。为解决偏远贫困群众就医少药、看病难问题, 该院成立了专家医疗队和青年志愿者服务队, 不定期开展

送医送药、大型义诊活动; 加强与乡村医生的合作, 与本市 40 家乡镇卫生院开展技术协作, 与 100 余家社区卫生服务站帮扶结对, 长期对口支援新县千斤乡和沙窝乡卫生院, 将“万名医师支援农村卫生工程”落到实处。

除了软件的改进, 硬件改造更是大刀阔斧。该院在资金紧缺的情况下投入 200 余万元, 对住院部及门诊大楼进行内部装修改建, 硬化道路 200 余平方米, 增设数十辆泊车位、两处大型自行车停车场, 实现病房、门诊循环车辆通道, 按照省级标准要求, 该院完成消毒供应中心的重建工程, 并已经正式投入使用。今年上半年, 该院对血液净化室、核磁共振检查室进行扩建改造, 新建内一、内二病区重症监护室, 为病人创造了良好的就医诊疗环境。

与医院人才、技术发展相匹配的是一大批高端设备的引进和使用。近年来, 该院投入 4000 余万元先后购买了医疗直线加速器、美国 1.5T 核磁共振系统、64 排螺旋 CT、多功能高倍显微分析系统、四维彩超、全自动生化分析仪、彩色多普勒等先进大型设备, 为病人提供了规范、安全、高效的医疗服务保障。

## 打造品牌 科研教学展现蓬勃发展新气象

打造高质量的品牌, 是医院生存与发展的前提。按照“创建一流品牌医院”的发展思路和“全面巩固、重点扶持、以点带面”的专科建设发展战略, 该院将优势学科做精、做强, 打造精品, 形成品牌, 并带动其他科室和专业的快速发展。

该院领导对病区名称按专业化, 进行重新调整, 在原有 9 个病区的基础上又新增设两个病区(外三病区、妇科病区), 成立了医疗市场部、信息科、营养科、临床输血科和重症新生儿监护室、外科重症监护室等科室。打造高水平的品牌学科, 该院形成以省级重点专科为龙头、市级专科为支柱、院级重点专科为依托的三级专科梯队。其中, 皮肤科、病理科、检验科成为享誉省内的省级特色专科, 心血管内科、骨科、产科、儿科、耳鼻喉科、神经内科在全市处于领先水平; 新生儿重症监护室、妇科、口腔科等逐渐发展成为重点科室, 形成各学科均衡发展、齐头并进的良好格局。

“创造一流的医院, 需要一流

的设备、一流的管理、一流的服务, 更需要一流的人才!”王健说。“科技强院、人才兴院”是该院的一贯方针, 该院采取走出去、选派各专业技术骨干到知名医院进修学习; 请进来, 邀请知名专家来院讲学, 定期举办各类学术交流, 营造浓厚的学习氛围。3 年来, 该院引进和招聘各级各类人才共 71 名, 其中硕士研究生 9 名、本科生 42 名, 通过考核评定 2010-2012 年后备人才和院重点人才 38 名, 逐步建立了一支结构合理、业务优良、医德高尚的人才梯队, 为该院的发展和学科进步注入了强劲动力。

近年来, 该院始终坚持教学科研统筹兼顾, 协调发展, 在学术交流、科研课题、奖项申报方面给予政策倾斜。该院先后承担参与完成市厅级以上科研成果 20 项, 其中省级科技成果奖二级成果奖 1 项, 信阳市科技进步二等奖 7 项、三等奖 12 项; 河南省卫生厅学科带头人培养项目 1 项, 学院临床医学教学课题两项, 院级课题 5 项, 医学院教学成果一等奖 1 项。该院发表 164 篇论文, 其

中国家级核心期刊 29 篇、国家级期刊 18 篇。神经内科、骨科、口腔科、耳鼻喉科、眼科、妇产科等专业技术特色科室。先后开展了脑出血微创治疗、脑血管疾病介入术、微创技术矫正拇外翻、膝关节置换术、膝关节置换术、颌面部良性肿瘤切除及恶性肿瘤根治术、骨及皮瓣移植术、食管、悬雍垂咽成形术及改良术、高频通气管镜下异物取出术、白内障超声乳化技术、泪道激光再通硅胶管(隐形美容管)植入术, 眼睑恶性肿瘤切除术加自体硬脂组织移植加眼睑重建术、无痛胃镜技术等多项新业务、新技术, 其中多项填补了院内和市级空白。口腔科“种植牙修复技术”、皮肤科“窄谱中波紫外线照射联合复方甘草酸苷治疗玫瑰糠疹技术”、“儿童特应性皮炎的治疗技术”和眼科“准分子激光原位角膜磨镶术后角膜瓣发生皱褶和移位的临床处理技术”在省内外处于领先水平。同时, 该院成立了骨科实验室和“关节脊柱疾病技术研究所”, 大大提升了科研创新能力。

## 编后语

百舸争流千帆竞, 乘风破浪正远航。3 年来, 信阳职业技术学院附属医院院长王健带领全院职工努力拼搏, 创新发展, 在“强管理、抓人才、上项目、促效益”上真抓实干、与时俱进, 使医院以良好的医德医风、精湛的医疗技术和优良的服务质量赢得了社会各界人士的好评。该院以年平均 20% 的速度增长, 住院病人量、门诊病人数、床位使用率逐年递增, 职工待遇大幅度提高……

该院先后荣获了“河南省医院行风建设先进单位”、“河南省构建和谐医患关系先进

单位”、“十一·五”河南省行风建设先进单位、信阳市行风建设先进单位、信阳市平安医院、信阳市爱婴医院等荣誉称号。

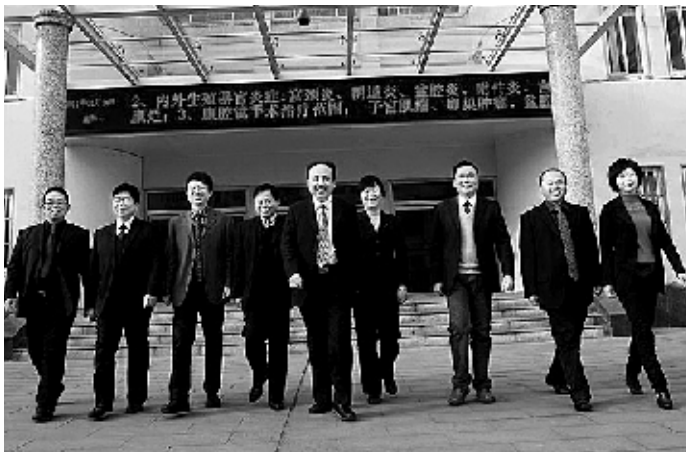
王健以其求真务实、敢为人先的工作作风以及锐意改革、创新发展的工作业绩, 被授予 2010 年度“河南省优秀院长”称号。

一张张证书、一项项荣誉、一串串数字, 不仅见证了该院在生存与发展的挑战中“解放思想、创新求实、开拓进取、团结奉献”的医院精神, 更是对他们脚踏实地、科学发展战略的肯定。

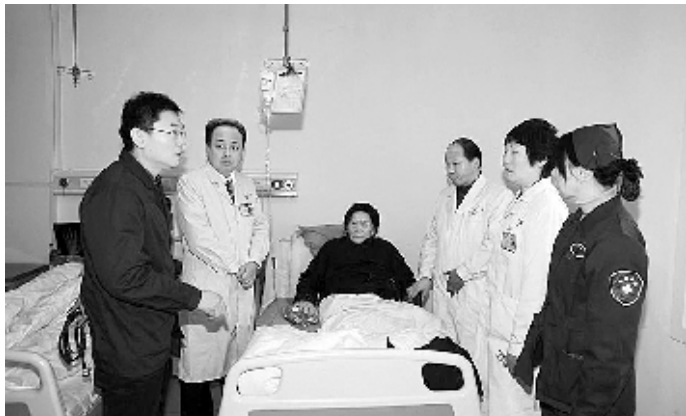
百尺竿头不止步, 登攀更上一层楼。激情的年代赋予该院前进的动力、博大的胸襟。承载着飞跃的梦想, 面对辉煌和荣誉, 该院没有骄傲和自满。发扬医院精神、创豫南大地行业标杆, 已成为该院未来发展的明确方向。

目前, 该院全体职工在领军人——王健的带领下, 继续深化改革, 扩大成果, 在服务民生、构建和谐社会的征程上阔步前行。

人们坚信, 他们一定会描绘出更加动人的画卷, 迎来更加美好的明天!



并肩携手、团结奋进的医院领导班子



院领导深入病房慰问病人



医院新近购进的 1.5T 核磁共振

## 合理用药 为病人生命健康保驾护航

为减轻病人的负担, 保证临床用药安全、有效、价廉, 该院对抗菌药物实施分级使用管理, 严格处方点评和考核制度; 该院纪委会同药事管理与药物治疗学委员会严格一线用药监控, 对针剂、西药、中成药三类药品中销量排名前 10 位的使用情况定期进行综合分析, 按名次给予相应处罚。降低药品收入比例, 把各科室药品收入比例控制作为科室重点考核项目, 与各临床科室负责人和执业医师签订了责任状和承诺书, 纳入综合绩效考核。认真开展抗菌药物专项治理工作, 加强培训考核, 全院已经开展 6 次抗菌药物合理应用专题培训讲座。对现有抗菌药物品种进行遴选, 把抗菌药物品种限

制在 35 种以内, 每月动态监测药品用量。

整治的力度显而易见, 该格处方点评和考核制度; 该院纪委会同药事管理与药物治疗学委员会严格一线用药监控, 对针剂、西药、中成药三类药品中销量排名前 10 位的使用情况定期进行综合分析, 按名次给予相应处罚。降低药品收入比例, 把各科室药品收入比例控制作为科室重点考核项目, 与各临床科室负责人和执业医师签订了责任状和承诺书, 纳入综合绩效考核。认真开展抗菌药物专项治理工作, 加强培训考核, 全院已经开展 6 次抗菌药物合理应用专题培训讲座。对现有抗菌药物品种进行遴选, 把抗菌药物品种限

制在 35 种以内, 每月动态监测药品用量。整治的力度显而易见, 该格处方点评和考核制度; 该院纪委会同药事管理与药物治疗学委员会严格一线用药监控, 对针剂、西药、中成药三类药品中销量排名前 10 位的使用情况定期进行综合分析, 按名次给予相应处罚。降低药品收入比例, 把各科室药品收入比例控制作为科室重点考核项目, 与各临床科室负责人和执业医师签订了责任状和承诺书, 纳入综合绩效考核。认真开展抗菌药物专项治理工作, 加强培训考核, 全院已经开展 6 次抗菌药物合理应用专题培训讲座。对现有抗菌药物品种进行遴选, 把抗菌药物品种限

制在 35 种以内, 每月动态监测药品用量。整治的力度显而易见, 该格处方点评和考核制度; 该院纪委会同药事管理与药物治疗学委员会严格一线用药监控, 对针剂、西药、中成药三类药品中销量排名前 10 位的使用情况定期进行综合分析, 按名次给予相应处罚。降低药品收入比例, 把各科室药品收入比例控制作为科室重点考核项目, 与各临床科室负责人和执业医师签订了责任状和承诺书, 纳入综合绩效考核。认真开展抗菌药物专项治理工作, 加强培训考核, 全院已经开展 6 次抗菌药物合理应用专题培训讲座。对现有抗菌药物品种进行遴选, 把抗菌药物品种限



宽敞明亮、环境优美的医院门诊大厅



医院门诊楼一角