



在近日召开的 2012 年度驻马店市卫生工作会议上,遂平县仁安医院被授予“全市医院管理工作先进单位”称号,也是全市唯一一家获此殊荣的民营医院。

前言

2005 年 8 月 5 日,在河南中南部有着 2000 多年历史的吴房古城墙遗址西边,一处荒凉多年的洼地上矗立起一栋朴素、庄重的四层大楼,大楼顶上赫然写着几个鲜艳气派的大字——遂平县仁安医院。

这是一所由 40 名辞去公职的医务人员以股份制形式创办的民营医院。他们是从当地医疗卫生机构改革中第一批“吃螃蟹的人”。

几年来,遂平县仁安医院以超乎寻常的速度发展,大胆实践、开拓进取,在竞争激烈的医疗市场中独树一帜,摸索出了一条具有“仁安特色”的办院之路,成为豫南地区民营医院中的佼佼者,

成为驻马店市民营医疗机构的领跑者!

今天,走进遂平县仁安医院,幽雅的环境、星级宾馆般的设施、蓬勃向上的医护人员、浓郁的文化气息,处处体现着“以患者为中心”的理念。理念创新、管理创新、服务创新、技术创新……你会被这里创新发展的高速度所震撼;超常规的思路、超常规的措施、超常规的作风,成就了该院超常规的发展速度。如今的遂平县仁安医院已发展成为一座占地约 1.7 万平方米,建筑面积 3 万平方米,年接待门诊患者 15 万人次、住院患者 1.4 万人次,开设临床医技科室 30 余个、病床 500 张,拥有 410 名职工的综合性医院。

服务兴院

“无缝隙服务”深入人心,患者可以向医院借钱成为创举,收到锦旗 300 多面、感谢信 1000 余封。

如今,遂平县仁安医院的服务品牌享誉天中大地,优质服务已成为该院的一面旗帜,一种口碑。

在这里,“让患者感动每一天”的服务理念深入人心!建院伊始,遂平县仁安医院就提出了“无缝隙服务”的口号;凡事从细节着手,尽可能简化就诊流程,为患者提供方便。

当患者前来就医时,无论是开私家车、坐三轮车、骑电动车还是骑自行车,一进院,保安都会帮助他们停车并免费看车;当患者来到门诊大厅前,导医会微笑着拉开门,问声好,然后引导他们就诊;对于行动不便的患者,会有专人用轮椅推着他们就诊。从导医处到各个门诊,从门诊输液大厅到各个辅助科室,工作人员每天都为患者备足了开水并免费提供水杯;每天早上,财务科工作人员所做的第一件事就是为收费处兑换零钱;患者有什么不满或者需要帮助时,门诊大厅的值班院长会随时帮助他们;所有门诊免挂号费,公用电话可免费使用、担架队 24 小时待命……

当患者需要住院时,门诊医生会提前通知相关病区做好各项准备工作,病区有专人来接诊;患者入院后,护士会亲切地告知他们注意事项,医生会及时向他们询问病情并制订治疗方案;护工会按时打来开水,整理床铺;B 超室、心电图室等科室的工作人员会主动来到病床前服务;后勤工作人员连卫生间里都细心地安装了挂吊瓶的瓶架。如果患者有经济困难,小额可向主管医生借,大额可向值班院长借,遂平县仁安医院不允许因经济原因对患者停药,遇到孤寡老人、无主患者,该院会及时安排护工照顾他们;产妇产后能免

费享受到一碗热腾腾的鸡蛋饭。对于急诊患者,该院会派急救车辆免费接送,先检查、先用药、先救治,允许患者病情稳定后再交钱。该院每天都安排一辆车、一名专职司机,免费为患者提供各种应急服务。

对于已经出院的患者,主管医生要进行电话回访,市场部的工作人员要对他们进行健康指导;对于出院时未完全康复的患者,该院会定期派医务人员上门服务。

遂平县仁安医院用无言的行动,谱写着优质服务的新篇章。去年春天,阳丰乡一位 70 多岁的老人因患心脏病在其他医院治疗了十几天不见好转,转院住进了该院内二科。老人没有子女,孤苦伶仃,家境十分困难。入院时,老人仅带 200 元,加之长期卧床,无人照看,骶尾部已发生褥疮,身上散发出难闻的气味。内二科的杨护士长立即把这一情况报告给了院领导,医院财务科当即给老人垫付了 1000 元住院费,并及时与老人居住地的民政部门取得联系,共同帮助老人渡过难关。为给老人补充营养,内二科的医护人员轮流为他买饭,有的人还从家里带来鸡汤。护士们定期为老人擦洗全身,处理创面,每两小时翻身叩背一次,按摩受压部位。在医护人员的精心照顾下,老人的褥疮痊愈了,病情也稳定了。

出院那天,老人含着热泪感激地说:“这里比家还温暖,这里的医务人员比亲人还亲!”

据不完全统计,几年来,遂平县仁安医院收到锦旗、镜框、贺匾共 300 多面(个),表扬信 1000 余封,受新闻媒体宣传报道 80 多次。全院医护人员拒收红包 28 人次,共计 8000 多元。

民营医院作为医疗卫生系统的重要组成部分,只有做到依法执业、科学管理,才能适应社会发展的要求,才能真正健康、长久地发展。

建院伊始,遂平县仁安医院就确立了依法办院的经营思路,提出了医院任何工作都不能突破法律、政策的底线。在日常经营管理和诊疗工作中,该院严格按照卫生行政主管部门批准的诊疗科目开展业务,按

照核定的执业范围开展诊疗活动,严格遵守诊疗技术规范和各项规章制度,规范医疗服务行为,确保医疗安全;保证医生、护士以及医技人员持证上岗;通过合法渠道采购药品、设备和耗材;公开收费项目和标准。

为了提高医务人员依法执业的意识,该院不定期举办医疗法律、法规学习培训班。几年来,他们先后制订了“八不准”、“六

条高压线”、“210 项规章制度”、“67 个岗位职责”、“1250 项操作规程”等。

作为一所民营医院,遂平县仁安医院实行股东会领导下的院长负责制,按照“集中决策、民主管理”的方式进行科学管理。涉及医院重大问题,他们会召开座谈会,倾听各方建议,营造了“广纳良言谋发展,群策群力献良策”的浓厚氛围。他们设立并推行院长值班制,即每天确定一

科学管院

引入现代管理制度,每天都有一名院领导在门诊大厅为患者服务。

人才立院

近年来,该院共投入近 200 万元,派出 136 人到全国各地的大医院进修学习,建立了结构合理的人才梯队。

在知识经济时代,人才已经成为在竞争中取胜的第一要素,医疗市场的角逐归根结底就是人才的竞争。对于一所综合性医院来说,名医就是医院的品牌。谁拥有高端人才,谁就可以在竞争中拥有持续的发展动力和后劲,就能长久地引领技术革新。

八分人才,九分使用,十分待遇;先有满意的员工,才有患者的满意。在人才的使用上,遂平县仁安医院做到“有爱才之心、识才之智、容才之量、用才之能”,大力实施“以情感人、以情

留人、以事业留人”的情感管理,努力搭建创业平台,打造“引得进、留得住、适其位、显其效”的良好格局。

开业之初,遂平县仁安医院就在当地招聘了一批知名度高、业务娴熟的人才,很快便在遂平县医疗市场站稳了脚步,打开了局面,赢得了广大患者的好评。

人才队伍建设如何在“输血”的同时能够不断增强“造血”功能,是遂平县仁安医院实现“百年仁安”愿景的重要因素。一直以来,该院一方面积极引进高端人才,一方面始终不渝地坚持

大中中专院校毕业生的招聘工作,为医院注入了新生力量,积蓄了强劲后劲。

在人才的培养上,该院一直采用选送优秀人员外出进修的形式,虽然花费较高,但是进修人员进步快、效果好。几年来,他们先后选送 136 人到中国人民解放军总医院、协和医院、天坛医院、中国医学科学院肿瘤医院,以及上海、武汉、郑州等地的知名医院进修学习。针对整体技术力量薄弱的 B 超室,该院给每名医生半年时间,让他们轮流到河南省人民医院进

修。为解决外出进修人员的经济压力,该院推出包进修费、包生活费、包住宿费、包住往返路费的“四包”制度。

几年来,遂平县仁安医院累计投入培训费用近 200 万元。

在此基础上,该院还完善了职工薪酬制度、福利制度、社会保障制度,革新了绩效工资、住房补贴、副食补贴制度。几年来,该院累计为职工缴纳养老保险等费用 200 多万元,实现全员统筹,在社会保障工作方面成为当地医疗卫生机构的典范。近期,该院工会又讨论通过了为员工

全面、及时、有效的沟通平台,改变了服务流程,为推进各项工作的协调落实提供了有力保障。职能科室每天深入临床,参加一线交班,第一时间了解临床需求并及时解决问题。该院加强了对重点科室、重点患者、重点环节的管理;加强了绩效管理,开源节流,减少浪费;加强了成本核算,提高成本意识;加强了监督,履行职责,让管理出效益。

缴纳企业年金的福利方案。

筑得金雀巢,自有凤凰来。如今,该院的 410 名职工中,有医疗护理专家 11 人、省级技术创新型人才 2 人、市级专业技术拔尖人才 4 人、县级技术创新能手 5 人;省级优秀护士 2 人、市级优秀护士 3 人;国家执业(助理)医师 122 人、国家执业护士 160 人、药师、检验师、康复师、理疗师、按摩师、放射师等专业技术人员 90 余人,形成了一个老、中、青结构合理,专业门类齐全的专业人才队伍。

公益助院

2008 年为 2800 名妇女减免费用共计 11.2 万元;先后为四川和青海地震灾区捐款近 10 万元;2011 年捐赠 100 万元用于困难群体的医疗救助;资助贫困大学生 12 名……

吃水不忘挖井人。在收获事业的同时,遂平县仁安医院一直坚持回报社会的公益理念。

2007 年 1 月,该院开展了“为百岁老人免费送医送药”公益活动,共为 13 个乡镇的百岁老人仅带 200 元,加之长期卧床,无人照看,骶尾部已发生褥疮,身上散发出难闻的气味。内二科的杨护士长立即把这一情况报告给了院领导,医院财务科当即给老人垫付了 1000 元住院费,并及时与老人居住地的民政部门取得联系,共同帮助老人渡过难关。为给老人补充营养,内二科的医护人员轮流为他买饭,有的人还从家里带来鸡

汤。护士们定期为老人擦洗全身,处理创面,每两小时翻身叩背一次,按摩受压部位。在医护人员的精心照顾下,老人的褥疮痊愈了,病情也稳定了。

出院那天,老人含着热泪感激地说:“这里比家还温暖,这里的医务人员比亲人还亲!”

据不完全统计,几年来,遂平县仁安医院收到锦旗、镜框、贺匾共 300 多面(个),表扬信 1000 余封,受新闻媒体宣传报道 80 多次。全院医护人员拒收红包 28 人次,共计 8000 多元。

科技强院

诊疗设备投资达 2000 余万元,与多家大医院建立协作关系,5 项技术填补当地空白,科室设置创造 2 项当地第一。

医院的功能就是治病救人,光有高尚的医德,没有先进的医疗设备和技朮,救死扶伤就是一句空话。遂平县仁安医院用科技强院的发展战略,走出了一条“人无我有、人有我特、人特我新、人新我先”的开拓创新之路。

几年来,该院多方筹措资金 2000 余万元,引进了日立 0.35T 核磁共振、双排螺旋 CT、计算机 X 线摄影(CR)、高压氧舱、全自动生化分析仪、彩超、宫腔镜、腹腔镜、等离子电外科切刀、LEEP 刀等一系列国内外先进的医疗设备,全力保障医

生的诊断,大幅提高医疗质量。

遂平县仁安医院通过技术攻关、技术引进、强强联合等形式,相继成功开展了多项在当地具有领先水平的新技术、新项目,一批技术含量高、有专业特色和发展前途的学科应运而生。该院先后与山东淄博齐都医院、武汉亚心医院、河南省人民医院、河南省直第三人民医院、驻马店市中心医院等 16 家医院建立技术协作关系;先后邀请朱国英、程远植、陈建华等 80 余位国内知名专家来院会诊手术;开展的心脏起搏器植入术、宫颈癌根治术、腹腔镜下疝修补术、断指

再植术、宫腔腹腔镜联合介入治疗输卵管阻塞性不孕症等手术项目填补了当地空白。

2007 年 7 月,遂平县仁安医院儿童康复科的成立改写了当地脑瘫残疾患儿必须要到外地求医的历史。2011 年 9 月,当地首个以残疾人康复治疗为主的康复医学专业科室在该院成立。遂平县仁安医院的许多成绩是无法用数据来计算的,他们在开展大量新技术、新项目的同时,科研工作也取得显著成果。近年来,他们完成各学科专业学术论文 40 余篇,获得科技成果 3 项,出版专著 4 部。

尾声

一分耕耘,一分收获。几年来,遂平县仁安医院以其卓越的经营管理理念,得到了社会各界的广泛认可,2005 年被评为诚信经营单位;2006 年被省政府发展研究中心确定为河南省医疗改革重点宣传单位;2007 年被授予物价信得过单位、民营医院先进单位等称号;2008 年被授予驻马店市十佳医院、驻马店市百姓放心医院荣誉称号;2009 年被评为河南省十佳民营医院、医改工作先进单位;2010 年、2011 年连续两年被评为全市卫生系统医院管理工作先进单位;2011 年被评为全省民营医院专科建设先进单位。

风正潮平,自当扬帆破浪;任重道远,更需策马扬鞭。在国家深化医疗体制改革的征途上,遂平县仁安医院将会继续沿着科学经营、规范管理的道路,追求卓越,不断前行。

河南省卫生厅关于开展全省

“百佳乡镇卫生院”评选表彰活动的通知

为贯彻落实《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》精神,总结交流乡镇卫生院综合改革取得的成效,展示医药卫生体制改革最新成果,根据工作安排,今年将适时召开全省乡镇卫生院综合改革现场经验交流会。为配合此项工作的全面开展,经研究,决定开展全省“百佳乡镇卫生院”评选表彰活动。现将有关事宜通知如下。

一、评选条件

(一)坚持全心全意为人民服务的宗旨,认真贯彻落实深化医改的各项方针政策,新农合制度、国家基本药物制

度、基本公共卫生服务项目、绩效考核和绩效工资制度等综合改革措施落实到位,成效明显。

(二)重视人才队伍建设,人员结构合理,队伍稳定,技术水平、服务质量逐年提升;诊疗行为规范,费用控制合理,群众满意度较高,门诊、住院诊疗人次稳定增长。

(三)规章制度健全,岗位职责明确;财务管理规范,资金使用合理,无挤占、挪用资金行为,无重大违规违纪行为。

(四)基础设施和设备条件不断改善;环境卫生综合整治效果明显,卫生

文化建设内涵丰富。

(五)开展乡村卫生服务一体化管理,对村卫生室进行业务指导和规范管理。

二、评选程序

(一)推荐阶段。各县(市、区)根据本地乡镇卫生院建设及发展情况,推荐 1~2 家符合评选条件的优秀乡镇卫生院,填写全省“百佳乡镇卫生院”推荐表(可从医药卫生网下载),经省辖市卫生局审核汇总后报省卫生厅。

(二)集中展示阶段。以《医药卫生报》和医药卫生网为媒介,开辟“全省‘百佳乡镇卫生院’系列报道专栏”,对

推荐的乡镇卫生院典型事迹进行集中宣传报道。

(三)票选阶段。集中展示结束后,《医药卫生报》和医药卫生网刊登入选名单,在全省范围内对各乡镇卫生院进行民主评选。

(四)表彰阶段。省卫生厅根据各乡镇卫生院得票情况,最终评出全省“百佳乡镇卫生院”,在全省范围内予以表彰。

三、有关要求

(一)加强领导,精心组织,严格标准。推荐工作要坚持自下而上、民主公开的原则,严格评选条件,增强

透明度,确保评选工作公开、公平、公正。

(二)此次评选表彰活动由省卫生厅主办,医药卫生报社承办。

(三)请各地务于 2 月 27 日前将申报材料及材料电子版报送至省卫生厅农卫处,逾期不报者,视为自动放弃。

联系人:省卫生厅农村卫生管理处
李春霖 (0371)65897976
医药卫生报社
吴若晨 (0371)86130137
邮箱:wstnwccl@126.com