

屹立潮头续远行

——汝南县人民医院跨越发展纪实

通讯员 桑文翔 赵予汝 李卫 胡明生 文/图

史书记载：禹分天下为九州，豫为九州之中，汝为豫州之中。千年古县汝南钟灵毓秀，人杰地灵，自古以来就有“豫州之腹地、天下之最中”的美称。始建于1951年的汝南县人民医院，像一颗璀璨的明珠镶嵌在汝水岸边。近年来，汝南县人民医院肩负着“人民医院造福人民”的重任，着力突出“服务好、质量好、医德好”等特色，持续开展“医疗质量万里行”活动和“群众满意医院”“优质护理服务示范工程”等工作，在管理、服务、安全、质量、效率等方面不断改进和创新，在服务质量、医技水平、学科建设等方面均实现了历史性跨越。如今，该院已发展成为“一院两区”（东区和西区），占地面积10.6万余平方米、建筑面积12万平方米，在职职工700多名、编制床位1200张，包含25个临床科室、11个医技科室，拥有1.5T核磁共振、16排螺旋CT、直线加速器等大批先进的医疗设备，集医疗、教学、科研、预防、康复于一体的二级甲等综合性医院。汝南县人民医院先后被授予全国爱婴医院、省级文明单位、省级卫生先进单位、中原百佳县级医院等荣誉称号，2009~2012年连续4年被评为市级医院管理先进单位。



汝南县委书记吕方，县委常委、县委书记王志刚，县委常委、常务副县长刘翠萍在汝南县人民医院院长姬克的陪同下查看新院区办公环境。

创新管理促发展

说起汝南县人民医院的成绩，院长姬克谈到最多的是管理。他认为，管理是保证医院高效运转的关键，它如同“神经”一般，贯穿和支配着医院的每一个环节。医院的管理决定着医院的成败，医院的管理水平决定着医院的发展水平。正是基于这样的认识，该院领导班子坚持从管理抓起，探索出一条科学管理新思路。

汝南县人民医院坚持民主管理、民主决策。该院每周日上午坚持召开院长办公会，研究处理各部门存在的问题，部署下一阶段医院管理工作；每周一下午坚持召开院务会，及时协调解决交问题；每周五坚持召开医院管理例会，通报、分析、解决一线科室存在的问题。“三会”制度提高了工作透明度和效率，稳步推进医院发展。

汝南县人民医院创新行政业务管理，提高管理效率。为了适应医药卫生体制改革需要，该院组建了医务部，在“三会制度”的基础上提出“三部制管理法”（即实行以医务部、护理部、门诊部为龙头，多专业科室协作的医院管理新举措），建立和完善促进医院持续发展的内部运行机制，强化“三部”职能作用，实现了向管理要质量、要安全、要效益的目标。该院还建立健全了各项规章制度，调整完善了综合纪律检查组；加强人才引进与管理，优化人才队伍结构；完善医院应急管理措施，妥善处置突发事件和医疗纠纷，提高保障公共安全和处置突发事件的能力；推进绩效管理，实行新的绩效考核分配制度，把医务人员的工作数量、工作质量、患者满意度纳入绩效考核范围，形成了干事创业的强大合力和动力；健全财产物资管理制度，提高医院运营效率；实行新的职称晋升管理办法，激发了广大专业技术人员比学习、比进步、比贡献的积极性；开展中层干部年度述职和绩效考评考核活动，将结果作为聘任和奖惩依据。自该举措实施以来，该院多名中青年骨干通过民主测评竞聘走上科室管理岗位。

精湛技术铸品牌

患者最关心的是什么？当然是质量和安全。姬克认为，生命是最重要的，而医院的责任就是保护生命，因此工作中不容许有丝毫失误，一所医院要让群众满意，首要的就是保证质量和安全。对此，汝南县人民医院建立了涵盖各方面的“大安全”管理体系——县医院安全管理工作体系，分层次、定框架，从指导思想、管理组织、安全制度汇编、工作标准、工作措施及要求等方面进行了规定和明确。

在该院安全管理委员会领导下，该院细分出医疗、护理、感染控制、消防综治、检验输血等多个安全工作小组，并明确了各小组安全管理负责人和工作目标任务；同时，针对各小组的工作目标和任务，又特别进行了细化、量化，做到了有计划、有措施、有记录、有信息简报。上述措施为全院工作安全、扎实、有序开展夯实了基础。

汝南县人民医院常规开展基本理论、基本知识、基本技能的“三基”培训，落实考核核心制度。该院每年年初制订《“三基”培训考核实施方案》，明确培训内容和奖惩措施。今年以来，全院共集中组织医、护、技“三基”培训和考核15次，培训考核达2000多人次。培训内容上，该院增加了医疗法律法规、医患沟通等方面的知识，轮流对各科的医师查房进行演练和观摩。护理部着重进行了实践方面的培训和演练，对在竞赛中取得良好成绩者按规定给予奖励，对考核成绩不达标的进行批评。

为了认真落实好各项医疗质量安全措施，汝南县人民医院出台了医疗事故防范预案，各科室也采取医疗事故防范措施。每逢重大节日和长假，该院都有应对突发事件的预案，对风险大的科室和部门，该院更是“重兵把守”。医务科、护理部与各临床科室签订责任状，从而有效保证了医疗安全。

高水平的医疗质量来源于高素质的人才和先进的医疗设备，这是汝南县人民医院领导班子达成的共识。该院购买了美国GE16排螺旋CT、1.5T核磁共振、四维彩超、DR、CR、全自动生化分析仪等多种先进医疗设备，提高了综合实力。该院还加强与省城三级以上医院的联系，聘请专家授课，定期选派医疗骨干外出进修，使医疗技术有了长足发展；设立了科技进步奖，引进新技术新项目奖、优秀医学论文奖，推动了医疗水平的提高。

优良行风惠民众

姬克常说：“医院要生存、要发展，不能靠乱收费、乱检查、乱开药等‘短视’做法。把‘赢利’放在第一位的做法，会偏离医学宗旨。”

基于这一思路，汝南县人民医院严格执行国家药品价格政策和医疗服务收费标准，向社会公开收费项目、标准；完善了价格公示制、查询制，增加收费透明度。门诊药房开展药品咨询服务，保证了门诊患者用药清楚明白。该院严格价格管理，禁止各科室在国家规定之外设立新的收费项目，严禁分解项目和重复收费。该院积极实施基本药物制度，严格执行基本药物配备和使用比例标准。目前全院配备基本药物品种

700多种，“基占比”达到70%以上。这一制度的实施，切实降低了药品的价格，减轻了患者负担。从2012年1月首批13个专业62个病种的临床路径管理工作顺利实施以来，该院先后有5批临床路径实施，共增加到22个专业的100多个病种，累计病例3600余例。该院从2012年12月起实施按病种付费，开展了98个病种及治疗方式，共3000余例，从而有效控制了医疗费用的不合理上涨。

汝南县人民医院坚持开门办院，接受社会监督。该院先后多次召开院外监督员座谈会，通过这一手段提升监督的质量和力度。该院建立药师查房制度、药品用量动态监测及超常预警制度，指导临床医师合理用药；加强对抗菌药物使用的督导检查，对涉嫌违规的药品重点加强监测，每月对药品销售前10名和抗菌药物销售前10名的医务人员进行检查。该院建立了以院长为责任人的行风建设领导小组，对发生的投诉、物价投诉、职业道德投诉、私收现金等问题严肃处理；建立出院随访制度，出院患者二级回访率达100%，每月进行院内外满意度调查，架起医院与患者沟通的桥梁；在院内外大力开展健康教育工作，率先在全市二级以上医院成立了宣传科，专门负责群众的健康服务工作。如今，该院通过健康教育宣传栏、在县电视台开辟健康教育栏目，增强了群众的健康保健意识。

汝南县人民医院积极做好下乡支农和白内障复明工作。该院还开展了卫生支农活动，为乡镇卫生院开展手术示教、疑难病会诊、学术讲座等，与17个乡镇的卫生院、村卫生室建立了协作支援关系，免费培训了乡村医生，有效缓解了基层群众看病难问题；组织开展了“免费为全县60岁以上老人健康体检”“免费为全县环卫工人健康体检”“免费为出租车司机健康体检”等公益活动，深受广大群众的好评。

温馨服务暖人心

在谈到服务时，姬克经常用这句话告诫医护人员：“服务，不能只停留在口头上，而是要发自内心地去帮助患者，变被动服务为主动服务，这是改善服务的关键。”

近年来，汝南县人民医院以深入持续开展“三好一满意”“优质护理服务”等活动为载体，不断创新服务内容。该院围绕患者的需求调整专家、专科门诊的布局，为各个楼层、诊室换上醒目的标牌，使得专家门诊布局更合理、形象更鲜明；增加专家坐诊次数，最大限度地缓解群众看病难问题；加强了急诊人员的配备，改善急诊室、输液室及妇产科门诊的诊疗条件，增加10多名临床科室学科带头人，充实专家门诊力量。

在改善服务环节中，汝南县人民医院对一些流程不合理、看病不方便的薄弱环节进行逐一梳理，免费办理门诊就诊一卡通，持卡进行相关检查、治疗和取药，在各个诊室安装空调，在候诊区添置24小时持续供水的饮水机，免费为患者提供一次性水杯；公布专家门诊和大型设备检查时间及各科咨询电话，开展预约服务；设立便民门诊，使一些患有糖尿病、高血压病等慢性病的患者携带门诊病历就可以直接开取各种检查单和处方；压缩辅助用房，扩大B超候诊间，检验科和妇产科用病房，改善了诊疗秩序；为各诊室的检查床配备了围帘，实行“一对一”就诊，最大限度地保护患者的隐私。

汝南县人民医院通过健全病历和处方质控网络，对每份处方进行质控的同时，还组织医务部、药剂科等对门诊病历、处方进行定期检查，对不合格的病历、处方每月进行通报、公示，并与效益工资挂钩。该院对门诊患者满意度进行调查，内容包括窗口和医技科室的环境卫生、就诊秩序、服务态度、出具报告的及时性和是否耐心解答患者咨询等，对满意度不高的科室及时提出整改措施。门诊开展“满意窗口”优质服务竞赛，进行重点检查考核。该院门诊大厅设立导诊台、药物咨询台，为患者提供咨询、陪诊、陪检、用药指导等温馨服务。

汝南县人民医院还全面推行责任制整体护理服务，协助患者洗漱、进食、洗头、擦浴、健康指导、心理护理，全面、动态掌握患者的病情、治疗、护理及检查等，为患者提供全程、全面、连续的优质护理服务；积极在各病区推出各种便民措施，院部为科室配备了晨晚间护理车、多功能治疗车、屏风、电扇、空调、洗头车等护理用具和生活用品；为患者提供针剂包、纸笔，帮行动不便的患者打饭、喂饭等温馨服务。针对行动不便的出院患者，医务人员主动开展上门换药、检查等服务，减少了患者奔波之苦。据统计，今年以来，全院门诊患者满意度达98.6%，住院患者满意度98.8%，共收到锦旗40面，表扬信30余封。

特色文化聚能量

“文化建设不是可有可无的点缀，而是推动医院健康发展的有形力量。”谈起医院文化建设，姬克这样说。

近年来，汝南县人民医院按照“文化建设为精神文明建设服务、为医院改革发展服务”的总体要求，唱响主旋律，打好“组合拳”，以文化引领医院各项工作健康和谐发展。该院通过医务人员思想道德教育、日常行政会议、各种精神文化活动，向医务人员宣扬医院文化的核心理念，让医务人员在潜移默化中树立“以患者为中心”的理念，转变作风，改善服务态度，提高服务质量。一是确定了“仁医、厚德、笃学、惠民”的医院精神和“医求至仁、术求至精、德求至厚、业求至善”的院训、院徽，同时将医院精神、服务理念、行为和软环境建设方面的基本要求和基本制度汇集成册，人手一册，营造“医院是我家、发展靠大家”的氛围。二是充分发挥党组织的战斗堡垒和党员先锋模范作用，在开展“三会一课”活动的同时，每月进行一次集中思想教育。共产党员实行挂牌上岗，认真接受群众监督。组织党员干部与普通党员、党员与群众开展“一带一”活动。三是着力抓好医务人员文化素质建设，注重思想道德素质和技术文化素质的培养、提高。根据卫生行业特点，进行医德医风、职业道德教育，使全体医务人员自觉地抵制各种损害患者利益的不正之风。四是在服务文化建设上下功夫，结合行业实际，积极倡导一系列人性化的服务理念。规范服务行为与服务语言，要求医务人员以文明礼貌、体贴周到的言谈举止，展现自身的良好修养与文化底蕴，坚决克服以往“就病治病，见病不见人”的机械服务模式。五是充分发挥新闻媒体的舆论导向作用，加强医院网站建设。通过出版《汝南县人民医院报》和在各大网站、报纸上发表文章，策划汝南电视台《健康之友》访谈节目等，进一步提高医院的知名度。六是抓好医院文化建设，以院工会为龙头，组织开展有利于医务人员身心健康的文体活动，如开展“5·12”国际护士节文艺活动、春节联欢晚会、篮球比

赛、演讲比赛等，以丰富医务人员的业余生活，营造积极向上的文化氛围，增强凝聚力和向心力。

同时，汝南县人民医院非常注重关心困难医务人员，经常开展金秋捐款助学、节日送温暖等活动，努力为医务人员特别是困难医务人员、离退休医务人员多办实事，让广大职工深切感受到大家庭的温暖。走进汝南县人民医院，随处可见一条条个性化的标语：“热爱医院，建设医院，奉献医院”“务实重干、开拓创新、立德济世、奉献为民”……这些理念和口号在该院文化建设过程中，起到了重要的导向作用。置身于这种“环境文化”当中，医务人员时时处处都能感受到积极向上的价值观、道德观和人生观的熏陶，聚集了积极向上的正能量，为医院持续、健康、快速发展注入活力。

项目建设谋跨越

“改善群众就医条件，让群众享受到医疗改革的成果，是我们义不容辞的责任。”谈到新院区建设，姬克这样说。

优质的服务、精湛的技术、舒适的环境赢得了广大患者的信任和称赞，慕名而来的患者大幅增加。今年上半年，汝南县人民医院住院患者达1.7万人次，门诊急诊达16万人次，创建院以来新高。

面对与日俱增的需求与供给矛盾，汝南县人民医院领导班子以谋划大项目、实现大跨越的新发展思路，果断作出异地建设新院区的决定。2009年11月，该院新院区建设工程正式启动，今年11月18日投入使用，形成了“一院两区”的医疗格局。东区地处县城中心，占地面积近2万平方米，医疗业务用房建筑面积2.2万平方米；作为汝南县政府重点民生工程的新院区位于西城区，占地万余平方米，医疗业务用房建筑面积为6万平方米，从县城中心到新城区，从老院区建筑面积的2万多平方米到新院区的6万平方米，床位从380张到1200张的倍增发展，向社会交出了一份漂亮的工作成绩单。

汝南县人民医院也将成为一个总体布局合理、资源配置优化、学科建设领先、医疗技术优良、规模功能配套、科研教学突出、医疗服务满足百姓需求，集医疗、急救、教学、科研、预防、康复于一体，综合实力达全省县级医院一流水平的现代化综合性医院，为实现该院“天中第一，中原精品”目标奠定了基础。

愿得云帆三千尺，屹立潮头续远行。汝南县人民医院全体医务人员乘着医药卫生体制改革的春风，秉承“仁医、厚德、笃学、惠民”的医院精神，满怀豪情，信心百倍，牢牢把握发展机遇，开拓进取，务实重干，以全新的姿态，以崭新的风貌，谱写更加辉煌的新篇章。



1.5T核磁共振



开展学雷锋敬老爱老献爱心义诊活动

—总投资2亿多元的汝南县人民医院新院区
—宽敞、整洁、布局合理的就诊服务大厅

