

榜样 13
中医特色与品牌建设

长垣县位于河南省东北部,东临黄河,历史悠久,是全国文明县城、国家卫生县城、国家园林县城、国家新型工业化产业示范基地、全国粮食生产先进县、全国“平安农机”示范县、中国起重机械名城、中国卫生材料生产基地、中国防腐之都、中国厨师之乡、中华美食名城,是河南省直管县。

长垣县中医院始建于1988年,原址在县城东大街,由于地处老城,交通不便,且占地面积较小,制约了医院的发展。2008年1月,长垣县中医院整体搬迁到长垣县城长垣大道东段,现址与长垣县长途汽车站相邻,交通便利,占地面积约3.33万平方米,建筑面积1.95万平方米,床位400张,职工600余人。2013年,全院门诊患者达22.8万人次,住院患者1.65万人次,业务收入1.02亿元。

近年来,长垣县中医院致力于提升医疗服务水平,坚持优质服务,积极推进和谐医院建设,对高医疗质量、转变服务理念、优化服务措施等,坚持常抓不懈,推动了医院工作全面发展。



长垣县中医院优美的住院部一角

打造医院服务新品牌

——长垣县中医院创新发展纪实

本报记者 常俊伟 通讯员 张会臣 方立功 文/图



长垣县人大代表到长垣县中医院视察



长垣县领导到长垣县中医院检查工作



新乡市卫生局局长贾共卫在长垣县中医院调研



干净整洁的护士站

质量为本,狠抓医疗质量

“医疗质量是医院的生命线,是永恒不变的主题。患者来到医院,最重要的要求就是治好病,希望得到高质量的医疗服务。”谈起医疗质量,长垣县中医院院长曹洪超斩钉截铁地说。

长垣县中医院采取一系列措施在医疗质量上下功夫,首先成立了三级质量控制组织,组建质量控制委员会,由一名副院长负责,各科专家为成员,对医疗质量进行全面控制;各职能科室建立二级质控组织,定期深入临床一线督导检查;临床科室建立质控小组,对本科室工作质量进行自我控制。质控组织每月对各科室医疗质量进行全面考核,将检查中存在的问题以及质控扣分情况,以“杏林动态”为载体,向各科室进行反馈。

为了贯彻落实医疗护理核心制度,长垣县中医院在全体医务人员中广泛开展医疗护理核心制度学习工作,并定期进行考试和考核;科主任、护士长必须参加考试,由院领导和职能科室负责人监考,逐人进行,随机抽题;科室抽取20%的人员参加考试,对考试不及格者,责令其重新学习、重新考试。

为了加强医疗质量缺陷管理,长垣县中医院要求各科室主任结合本科室工作实际,找出影响医疗质量的首要问题,然后全院总结,作为以后改善工作质量的重点;对重复出现同一问题的,按质控要求加倍扣分。

为了提高病案书写质量,长垣县中医院专门抽调2名医护专业技术骨干,对每一份病案进行质量评估,按照标准逐项打分,评出甲、乙、丙3个等级,对出现丙级病案的科室,按质控细则扣分。该院每月会从各科室随机抽取5份病案,组织临床科主任进行展评,对病案书写质量较差的科室提出批评,责令其限期改正。

长垣县中医院规定在每月的第二个星期一,召开全院医疗质量分析会,对本月各科室质量管理中存在的问题集中进行反馈,查找原因,并在以后的工作中加以改进。

为了强化“三基、三严”的训练和学习,长垣县中医院每年进行两次基础知识考试,对考试不及格者扣发20%的工资、奖金,每季度进行护理技术操作考核。以上措施的实施,使该院医疗质量稳步提高,为实施优质服务、

构建和谐医院打下了坚实基础。

服务为先,创新教育培训

同等医疗技术水平的情况下,患者最看重的是什么?曹洪超认为,服务在医疗活动中作用巨大,医务人员不但要会治病还要会关心患者,倡导人文关怀,为患者创造方便、整洁、舒适、安全的就医环境。

为了使广大医务人员树立崭新的服务理念,并不断提高服务水平和专业技能,长垣县中医院开展了一系列的学习培训活动。

长垣县中医院深入贯彻学习全国医疗卫生系统开展的“三好一满意”活动,《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》,落实印制了“三好一满意”活动文件汇编,全面开展优质服务;提高广大医务人员的沟通能力和沟通技巧,促进医患沟通水平的提高。

长垣县中医院每年对全院中层以上干部进行培训,内容以医患沟通、管理知识、法律法规等为主,树立医院总体服务理念,以“博学厚德传承创新”为院训,指导全院医务人员医疗服务。

在服务态度方面执行零投诉制度,长垣县中医院要求只要患者对服务有投诉,就要给予公开处理。该院制定了投诉处理制度和医务人员医德考评制度,让医院的每个医务人员每月就医德医风进行自我评价,科室考评小组写出考评意见,上交医院统一汇总,与年终评优挂钩,使优质服务的理念在全院医务人员心中落地生根。

以人为本,优化服务措施

“患者不但需要高水准的医疗质量,同时也需要人性化的优质服务。患者所需要的,也正是我们应该做到的。”谈起优质服务,曹洪超说。

为此,长垣县中医院采取了一系列措施:在门诊大厅和住院部大厅设立导诊服务台,指导患者就医和分诊,进行健康知识宣传,发放健康教育处方;门诊部实行无假日门诊和延时门诊,节假日期间所有门诊和辅助科室正常上班,全方位开诊,根据患者情况

适当延长门诊时间,有患者需要服务的情况下不得下班;实行首诊、首问负责制,患者无论向哪位医务人员提出问题,该医务人员都要负责解答到底,接诊患者的首诊医师,负责为患者检查、诊断,患者需要住院时,帮助联系病区、安排住院,特殊检查时须亲自或派人陪同检查,对患者全程诊疗负责;各住院病区设有配餐间、开水间,为患者生活提供方便,患者入院时,护士要及时向患者及其家属做入院宣教,为患者指引食堂、卫生间等所在位置以及住院期间的注意事项、安全防范等;住院患者实行“一日清单”制度,每天上午护士将“一日清单”送到患者床头,把清单上的项目、价格向患者介绍清楚,使患者明明白白看病;建立出院后随访制度,每位患者康复出院时,管床医师要留下患者的联系方式,出院后7天内进行随访,了解患者的康复情况,指导院后康复;开展“中医进社区、健康送万家”活动,把优质医疗服务送进社区、送到农村,每月组织各科专家下乡义诊一次,义诊的各种检查只收成本费,使广大群众在家门口就能享受到质优、价廉的医疗服务;积极开展社区健康教育,每季度到社区进行一次健康知识讲座,主要讲授老年病、常见病的防治知识,提高人群健康水平;针对长垣县民营企业多、职工生产忙的特点,专门为厂矿企业职工设计了健康体检套餐,深入厂矿企业进行健康体检,使广大企业得到了方便、实惠,也保障了职工的身心健康;建立工休座谈会制度,每月组织患者或家属召开一次工休座谈会,征求其对医院工作的建议和意见,对患者提出的问题及时改进、及时整改,使医院服务工作得到有效促进和提高,经满意度测评,患者满意度达到95%以上。

一分耕耘,一分收获。人性化服务理念的确立和优质服务措施的落实,使患者在长垣县中医院切实得到了周到、温馨、舒适的人性化服务,对于改善医患关系、构建和谐医院起到了有力推动作用。该院先后获得河南省卫生系统先进集体、河南省爱国卫生先进单位、河南省中医护理先进单位、新乡市行风建设先进单位、新乡市中医院评价先进单位、新乡市基层中医药适宜技术推广项目工作先进单位、长垣县卫生工作先进单位等荣誉称号,在社会上树立了良好的形象。



院长曹洪超



康复科医生用运动疗法为患者做治疗



护士礼仪展示



长垣县中医院门诊楼