

百尺竿头扬新意 秉心实干惠民生

——温县第二人民医院改善医疗服务纪实

□王正勋 侯林峰 李东洋 文/图

核心提示

妙手仁心除病患,大医精诚为人民。近年来,温县第二人民医院以“二甲”创建为抓手,改革创新,大胆突破,坚持把“一切以患者为中心”的服务理念贯穿于医疗服务的全过程,在全院干部职工的共同努力下,进一步完善服务流程、制度和设施,打造品牌,增强核心竞争力,汗水与泪水交融,荣耀与坎坷交织,走出了一条敢为人先、争创一流的发展道路……

创建“二甲” 烈火熔炼“铁队伍”

温县第二人民医院始建于1984年,其前身为温县公费医疗门诊部。经过多年发展,该院已发展成为一家集医疗、康复、教学、急救和预防保健为一体的综合性医院。

温县第二人民医院现有职工378人,其中卫生专业技术人员314人,高级职称者31人,中级职称者87人,本科及以上学历者133人;开设重症医学科、心血管内科等28个临床学科,CT、超声等13个医技辅助学科。近年来,面对人民群众日益增长的多层次、多样化的医疗服务需求,该院积极响应国家和省卫生健康委员会全面提升县级医院综合能力的号召,在新一届领导班子带领下,决定向“二甲”发起冲锋。

“创建‘二甲’不仅是争一个

称号,创一个牌子,而且是要通过创建工作,进一步促进医院的内涵建设,增强医院的综合实力,打造老百姓满意的医院。”温县第二人民医院院长张素芳说。

2014年伊始,温县第二人民医院一路改革创新、一路大胆突破,学习和引进PDCA(一种全面质量管理模式)、品管圈等医院质量管理工具,建立三级质控体系,每个科室成立医疗、护理、院感、安全生产、经济运行、医德医风6个QC小组(质量控制小组),每月根据质控项目运用PDCA进行质控,共同拟定解决方案,形成“人人有事做、事事有人管”的全员全面质控格局。该院先后取得全国医院品管圈大赛三等奖、两次获得河南省医院品质管理大赛二等奖以及河南省县级医院质量持续改进项目

一等奖的好成绩。

2018年12月,温县第二人民医院召开誓师大会,按照相关要求,有针对性地开展一系列培训活动,先后派人外出参观学习10余次,邀请专家来院授课50余次,开展院级培训40余次,组织各种考试40余次,全员培训率达到98%;制定各类制度、流程、预案20余册,建立各类岗位说明书158种、技术档案250余份,确保各类文件、制度、流程、岗位职责、应急预案符合法律、法规、规章,各种记录规范;通过强化日常督导、专项检查、重点检查等方式,对医院的各项工作进行督导检查,每天下午下班后由院领导带队分4组对全院各科培训效果及相关条款开展情况进行督导,聘请省级评审专家,对医院创建“二甲”的准备情况进

行摸底,对存在的问题不护短、不遮丑,及时进行调整,并追踪问效,保证了创建工作扎实有效开展。

为了做好“二甲”创建工作,该院职工以“团结拼搏、无私奉献、勇争一流、创新发展”的医院精神,排除万难,踏石有痕,砥砺前行! 创建冲刺阶段,恰逢温县棚改征迁的关键时刻。为了不影响创建进度,张素芳白天深入棚改一线,晚上回来研究创建方案,每天在棚改一线和医院之间来回奔波,不仅没有因此延缓创建进度,还出色完成了棚改征迁任务;该院门诊部的牛治业,80多岁了,主动学习应知应会知识,规范做好每一项登记,成为年轻医师的表率;创建办的张瑞文,生病需卧床休息,却悄悄躺在床上整理资料……全体干部

职工以“拼搏到无能为力,努力到感动自己”的敬业精神和崇高的责任担当,创造了一个又一个奇迹。

“温县第二人民医院在创建工作中下了真功夫,不断升级软硬件,优化流程,实现了‘以评促建,以评促改,评建并举,重在内涵’的创建初衷。我们从未见过像温县第二人民医院这样团结一心、勇于作为、无私奉献的职工队伍。你们为责任而战,为荣誉而战,为梦想而战的工作态度令我们震撼……”在评审现场反馈会上,专家组组长谢向东感慨地说。

2019年9月,温县第二人民医院通过“二甲”医院现场评审,10月举行揭牌仪式,成为焦作市2019年首家通过“二甲”评审的县级医院。



环境优美



“二甲”揭牌



业务大查房



下乡义诊



待患如亲



“三基”培训



健康讲堂

多措并举 提升医疗技术水平

“二甲”创建不仅锤炼出一支“特别能战斗”的队伍,还该院医疗技术水平全面提升提供了契机。

近年来,温县第二人民医院与郑州大学第一附属医院、焦作市人民医院等多家省市级医院结成了医联体协作单位,以省市级医院专家技术帮扶为支撑,开展介入、腔镜微创技术为突破点,以创建胸痛中心、卒中中心、创伤中心为抓手,带动医院整体技术水平的提高。

该院先后引进了DSA(数字

减影血管造影)、64排128层CT、1.5T磁共振等,多项技术均走在了全县的前列,形成了“院有专科,科有特色、人有专长”的良好局面。该院心内科和妇科分别被评为“焦作市医学重点培育学科”和“焦作市县级医学重点学科”;胸痛中心作为河南省首家中国基层胸痛中心,提高了急性心肌梗死救治能力,D-to-B时间(衡量患者从送到医院到接受正规治疗的总时间)最短为39分钟;腔镜微创技术在焦作县级医院中率先开展,腹腔镜所有三级

手术及部分四级手术已可独立开展;介入诊疗工作涵盖心血管、神经血管及外周综合等方面;五官科开展的斜视矫正手术、白内障超声乳化技术、成人疝症手术、各种鼻窦技术、良性阵发性位置性眩晕手法复位、颌面外科手术等技术在当地有较高知名度;风湿免疫科在河南省县级医院中最早建立专科,在痛风、强直性脊柱炎、狼疮等疾病诊治方面具有较高的影响力和知名度;重症监护室于2015年建立,大幅提升了医院的急救救

治能力和重症救治水平;康复医学科可开展神经康复、骨科康复、老年病康复、产后康复及各种急慢性疼痛的非药物治疗和椎间孔镜等项目,形成了集针灸、推拿等中医传统康复和现代康复于一体的康复诊疗服务模式。

在打造重点专科的同时,温县第二人民医院大力创新医疗技术,促进整体诊疗水平的提升。神经内科开展的颅内血管瘤弹簧圈栓塞术、脑动脉瘤弹簧圈栓塞术、第三代溶栓药物用于

急性脑梗死超早期溶栓技术,内分泌科、肾内科创新开展的甲状腺穿刺技术、糖尿病家系筛查诊疗技术、儿童生长发育诊疗技术和糖尿病足诊断箱诊治糖尿病技术、普外科开展的腹腔镜、胸腔镜、膀胱镜等微创技术,骨科开展的关节镜技术、胫骨高位截骨术、全膝全髋关节置换术、关节置换术和妇科开展的腹腔镜手术已达到市级水平……一批新技术的开展,使该院的医疗技术水平有了全面提升,也为人民群众减轻了医疗负担。

提升内涵 确保患者安全

医疗技术水平的提高离不开人才的强有力支撑。温县第二人民医院日益优化的救治链条背后是多措并举的人才培养模式。

“我是风湿免疫科的医生张红芳,这次课程由我给大家进行分享……”这是该院风湿免疫科年轻医生张红芳在“三基”培训上讲课的情景,所讲的内容是她在临床上遇到的病例和问题。

“三基”培训是该院为年轻医生创造的一个学习平台,每两周一期,每期除了要求一位高年

资的医生讲课外,还要求1~2名青年医生上台讲课,然后由专家点评。“这是个很好的机会,不仅锻炼了我们的讲课能力,倒逼我们细化自己的知识体系,还让我们学到了更多的东西。”张红芳说。

除了内部培养外,该院还制定了专科人才引进激励机制,加强与医学院校的联系,对优秀实习生给予一定的补助,吸引毕业生来院工作;采取“送出去”进修培训、“请进来”知名专家进行业

务帮带的方式,全方位培养人才。

同时,该院还十分注重提升医务人员的工作积极性。积极响应“全民阅读”,改革了晨交班制度,将晨会与“书香温县”相结合,变严肃的早交班为“工作交接+读书分享+医院文化”的新型晨会模式,让医务人员每天都充满活力满满。

“这个患者的病历已提前给大家,诊治方面每个人都说说自己的看法吧……”每两周,温

县第二人民医院的病房里都会响起这样的声音。这是该院开展的业务大查房制度,由院长或党支部书记带队,各相关科室主任参与,对全院各科室开展业务查房,重点是查各科室疑难危重患者、重大手术以及住院超过15天的患者。疑难病症会诊主要针对经科内、科间会诊仍不能明确诊断或疗效不满意的病例,有针对性地组织相关专家参与会诊,对查出的问题提出整改意见和建议,使患者不管就诊于哪个

科室,均能享受到多个领域资深专家的“一站式”诊疗服务。

同时,为了更加快速地解决临床工作中的问题,该院还制定了院领导和职能科长深层次分管科室的制度,即领导班子成员和各职能科长直接联系分管临床、医技科室;该科室的整体工作、奖惩情况,与分管领导的绩效、年终评优直接挂钩,科室的问题第一协调人就是分管领导,保证了临床工作中的问题能够快速解决。

用心服务 让患者更满意

“我是来还钱的,但具体借给我钱我不清楚了,只知道是你们这里的护士借给我的……”近日,一位老太太来到温县第二人民医院内二病区护士站。她说,一个月前,自己的老伴半夜急诊,被送进该院重症监护室。老人离家匆忙,什么也没带,出去买东西走到内二病区时才发现身上没带钱。值班护士柴娇了解情况后,直接拿出100元给了老人。

“当时没想那么多,也没有

留老人的信息,看老人焦急的样子,只想着能帮助他们就行。”柴娇说。

这样的感动式服务的例子在该院非常多:重症监护室医务人员给“无主”患者洗衣服、买衣服,护理人员无偿上门帮助患者换尿管……“我们医院要求待患者如家人,想患者所想,实实在在,尽心尽力地照顾患者。”内二病区护士长王春利说。

一直以来,“服务好”就是温县第二人民医院在当地的名片,

有口皆碑! 近年来,该院更是大力倡导人性化服务。各病区运用“317护”平台为患者制作健康教育资料;急诊科为患者配备雨伞、老花镜、针线包等便民工具;手术室为术中患者制作肩部保暖垫;重症医学科从细节着手,制作图文并茂的面单,方便与气管插管患者沟通……温县第二人民医院通过无数个细节,让患者感受到了贴心的照顾和安慰。

2019年以来,该院全面改善院内基础设施,为患者提供更好

的就医环境。该院投资1000余万元对门诊、病房进行了墙体外立面节能改造,并更换了双层钢化玻璃窗;投资30万元新建了污水处理系统;投资200余万元引进了脉动真空灭菌器、低温等离子灭菌器、超声清洗机、纯水机等,使重点部门布局趋于合理。

同时,该院实行以患者为中心、以临床一线为核心、多部门协作的工作机制,不断优化服务流程,全力保障临床一线各项需

求,在显著位置公示就医流程及科室分布示意图;收费室、药房、医技科室等窗口实行弹性上班制及延时服务,简化流程,导医主动服务、主动引导、主动帮助患者;为特殊患者(如老年人、残疾人)提供“二代二陪”服务(代取药、代缴费和陪诊、陪检);药剂科、物资供应科实行药品、被褥、物资收送服务;营养食堂坚持开展小灶服务……通过一系列亲情化服务举措,提高了患者和社会的满意度。

党建引领 为民服务勇争先

凝心聚力的高速发展离不开党建引领。

近年来,温县第二人民医院以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领,扎实开展“不忘初心、牢记使命”学习教育,认真落实“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总要求,采取“自己找、群众提、集体议”,邀请社会监督员开展满意度调查等方式,全方位查摆存在的问题,深刻剖析问题的根源,建立完善的工作制度和长效机制;每季度组织工休座谈会,开展院长行政查房,聘请社会监督

员来院开展评议,患者满意度达98%以上,进一步促进行业作风建设,营造风清气正的政治生态,为加快医院高质量发展提供坚强政治保障。

该院把健康扶贫作为积极履行社会职责和义务的重要内容,助力全县脱贫攻坚,助力健康扶贫。

该院作为全县最大的贫困村——祥云镇罗坡底村的帮扶单位,帮助贫困户解决实际困难和问题,争取项目资金85万元,为罗坡底村打深水井一眼,新建

文化戏台及面积1700平方米休闲广场一处,并为村内长1400余米主要街道铺设排污管道。截至目前,该村贫困户由原来的220户降为4户,该院受到了温县县委、县政府的表彰。

同时,该院对危重急诊患者实行“三先一后”的救治原则,全力救治“三无”患者,开通绿色通道,及时手术,重点照顾,并积极联系各方寻找患者家属;积极开展健康讲座、慢性病筛查,组织医疗服务队下乡义诊,为贫困群众免费体检,对乡村医生开展各类

专业技能培训,选派骨干医务人员每周到乡镇卫生院坐诊、查房、讲课,受到政府和社会各界的高度赞誉。

“崇尚武、创新创造、时不我待、追求卓越”的温县精神在温县第二人民医院有效激发了各种潜能,释放了巨大的品牌效应。站在新起点,该院正以更加宽广的视野、更加开放的姿态,以只争朝夕、不负韶华的昂扬斗志,激发前行动力、点燃奋斗激情,朝着医院既定的宏伟蓝图,扬帆再起航。