

# 为梦想插上腾飞的翅膀

扶沟县人民医院发展纪实

记者 史书杰 通讯员 张格伟



扶沟县人民医院创建于1950年,经过几代人不懈努力,医院由当初的十几间平房10多个医护人员,发展到现在占地面积120亩,实际开放床位800张,在岗职工716人(其中正高职称14人、副高职称96人、中级职称169人、硕士研究生12人),治疗科室几十个的现代化医院。该院是扶沟县唯一一家集医疗、急救、康复、教学、司法鉴定于一体的二级综合性公立医院。

2017年6月,经扶沟县组织部考核,扶沟县人民医院产生了以何跃东为院长的新一届院领导班子。新班子经过深入调查分析,查找医院存在的问题,探讨并出台了解决问题的办法及措施。该院首先提出“打铁还需自身硬”,不断加强医疗质量管理,提升医疗质量,强化人才队伍及学科建设,提高广大患者认可度,让群众愿意到县医院就医;其次,提高服务质量及服务态度,改善就医环境,优化服务流程,减少患者等待时间,提高工作效率;HIS、LIS、PACS、电子病历、电子处方、自动发卡充值等系统先后进行了安装。一系列措施,极大提高了服务质量及群众满意度。

## 狠抓医疗质量 落实核心制度

该院紧扣质量这一主题,优化服务流程,针对重点部门,把握重要环节,立足质量考核与监督,注重奖惩结合,有力增强了全院医务工作者的质量意识。

加强医疗质量管理,规范各种医疗服务。该院注重医疗质量和医疗安全管理,建立健全医疗质量、病案等专业委员会,制订计划,明确职责,开展督查,提出整改意见。院长带领职能科室每周进行行政大查房,查房后立即召开办公会议,现场指出检查中发现的问题并限期整改,检查情况汇总通报、监督落实,促进临床、医技科室规范管理。

落实核心制度,加大医务人员培训考核力度。该院严格执行诊疗常规、规范,加大医务人员培训力度。邀请省内外专家对业务骨干进行法律法规、医院管理知识岗位培训,拓宽视野,提高执行力。加强医护人员“三基三严”训练,制定出台“三基”考核奖惩管理办法,组织“三基”理论和操作培训。

## 强化反腐倡廉 筑牢思想防线

抓好“药占比”,杜绝药品回扣。定期对各科室“药占比”情况进行公示和通报,及时做好警醒和适时调控。对年内完不成“药占比”控制目标的科室和个人,按照规定进行责任追究。利用现代信息技术,安装反统方软件,进行双十排名,每月对使用前三名的药品进行调查分析,有问题的药品立即停止使用,并对相关人员严肃处理。

加大质控力度,严格医疗质量。开展处方质控、合理用药质控,重点抓医疗质量,发现问题及时解决,保证病人得到及时、合理、有效治疗;严格药品管理,控制药品费用,切实加强处方检查,对违规者严格按照有关制度进行处罚;加强合理用药检查,每月编制《药讯》,通报不合理用药情况,及时反馈、分析信息。

加强价格监管,实行阳光收费。加强医疗收费工作监督检查,按照医疗服务价格政策,对院内是否违反规定擅自提高医疗价格、是否自立项目收费或重复收费、政府定价药品和集中招标采购药品价格是否按规定执行、是否违反规定使用一次性医用卫生材料强行收费、是否能随时向患者提供清单保证病人明白消费等行为进行自检自查,对违反规定乱收费的职工,予以严肃处理。

## 以人为本 建设群众满意医院

提升服务水平,确保群众满意。改善服务态度,要求医务人员在接待病人时态度温和,提供微笑服务、温馨服务,杜绝冷淡、呵斥、反应迟缓等。强化服务纪律,要求职工严格遵守劳动纪律,不迟到、不早退、不串岗。上班时间职工须注意仪表,着装规范、佩戴胸牌,不得隐藏胸牌内容,不得玩手机、玩电脑、打游戏、吃早餐、闲谈说笑等。

畅通医患沟通渠道。该院积极设立意见箱、投诉电话,开展门诊和出院病人问卷调查,广泛听取群众意见建议,积极落实整改。邀请社会行风监督员定期对医院各项工作进行明察暗访,真正发挥“第三只眼”社会监督作用。在政风行风活动中,该院先后举行社会行风监督员座谈会,出院病人回访、住院病人问卷调查活动,广泛征求意见和建议。座谈会收集的意见均反馈到有关部门及科室进行整改,及时解决服务环节中存在的问题,提高服务质量,切实方便患者就医。

## 完善分级诊疗体系建设 利民便民服务于民

全面开展医联体建设。为提升医院管理水平和医疗技术能力,更好满足扶沟县人民群众对优质医疗资源的需求,该院与郑州大学第一附属医院、河南省人民医院、河南中医药大学第一附属医院、河南省儿童医院、河南省肿瘤医院、郑州大学第五附属医院、郑州市骨科医院、河南省直第三人民医院等多家医院结为协作医院。省人民医院专家团每月6日、郑大五附院专家团每月16日、周口市中心医院专家团每月26日、骨科医院专家团每月第二周周二和第四周周二、省直三院专家团每月12日和27日到该院各个科室进行坐诊、查房、手术、业务讲座、疑难病例会诊、适宜技术推广等,对多项工

作进行全方位指导。在上级医院大力帮扶下,该院医务人员技术水平提高很快。群众在家门口就能享受到优质的医疗服务,减轻了患者负担。

积极创建县域医共体。按照国家分级诊疗政策要求,结合兄弟医院成功经验,该院与全县23家公立医院签约,建立了以县人民医院为龙头的扶沟县县域医共体,网上有远程会诊,线下有对口帮扶学科建设。该院派出医护队伍,采取定期定点查房、会诊、坐诊等形式,定期帮扶县域内其他公立医疗机构,提升基层医疗服务能力。

## 加强科技投入 开展新技术新业务

扶沟县人民医院投资2000余万元,购进800毫安医用血管造影X射线机(大型C臂),高档彩色多普勒超声波诊断仪、椎间孔镜、宫腔镜、胆道镜、电子胃肠镜、氩气刀等医疗设备,建立导管室,创建胸痛中心、卒中中心,开展心脏支架置入术,胃肠镜下治疗胃肠道息肉切除术,椎间孔镜治疗椎间盘突出,腹腔镜联合胆道镜治疗肝内外胆管结石,腹腔镜下胃癌、结直肠癌根治术,腹腔镜下肝囊肿去顶减压术,妇产科子宫切除及宫颈癌根治等微创手术,中西医结合针灸穴位注射治疗各期肿瘤等。截至目前,该院开展胃肠镜下治疗胃肠道息肉切除术300余例、支架植入65例、冠状动脉造影309例、经皮穿刺心室造影19例、经皮冠状动脉腔内成形术4例。这些手术的相继开展,必将惠及扶沟人民,为群众提供更加准确的医疗救治环境。

## 强化人才培养 增强医院综合实力

医院班子始终把如何吸引、培养、壮大人才队伍,激励他们不断创新、奋斗,与医院共同发展作为一项重要课题,并为人才成长营造良好氛围,院长何跃东说:“氛围吸引人才,氛围造就人才。要强化人才队伍建设,必须创造一个适合人才发展、人人争先向上的良好氛围。”

营造尊重知识、尊重人才的舆论氛围。工作中教育引导全院职工尊重人才、爱护人才、留住人才、理解人才、鼓励人才,努力为人才创造了一个和睦、友爱、温馨、富有人情味的工作和生活环境。

营造人尽其用、人尽其才工作氛围。该院紧跟时代步伐,制定长期发展规划,明确战略目标,宣传用人改革,落实人才条件,让人才看到希望。在实际工作中,让人才挑大梁、唱主角,多压担子,鼓励创新,帮助人才最大限度实现自我价值,提高解决问题的能力和开发利用新技术的能力;在推荐先进、晋升职称等方面优先考虑有贡献人员,为人才实现自我价值创造条件,激发人才、优秀医务工作者的事业成就感和工作责任感。

## 抓好健康扶贫 惠及千家万户

扶贫工作开展以来,扶沟县人民医院紧跟县委、县政府部署,创新扶贫工作机制,坚持因户因人施策,着力补齐发展短板,多措并举扎实推进健康扶贫工作,取得了明显成效。医院领导高度重视,多次召开专题部署会,结合医院实际,充分发挥医疗技术资源优势和服务特色,把扶贫攻坚作为当前工作的第一要务,促进扶贫工作各项政策落实。

该院落实因病致贫、因病返贫门诊就诊减免政策。贫困户持优惠证来医院看病,门诊检查费减免40%,健康体检减免20%;建立健康扶贫绿色通道,设立便民惠民服务台,实行首诊负责制;为解决贫困人员看病难、看病贵问题,该院启动“先诊疗,后付费”诊疗模式,每个病区均设有惠民病房,按照规定实行优惠,将健康扶贫惠民政策落实到位。

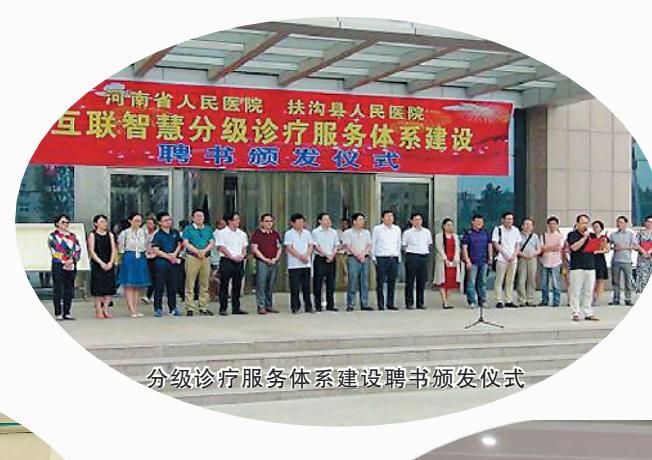
该院利用全县扶贫日和星期日多次到贫困村深入调查研究,摸清贫困状况,分析贫困原因,理清扶贫思路,结合实际制订健康扶贫实施方案。为切实解决贫困群众看病就医问题,在相关部门帮助支持与配合下,该院率先开通建档立卡贫困人口住院医疗费用“一站式”结算服务。为方便困难群众住院报补,医院在城乡居民报补处增设困难群众专用窗口,困难群众住院、出院、结算报销在同一窗口完成,极大方便了广大建档立卡贫困人口就医。

## 积极投资硬件设施 改善患者就医环境

为落实分级诊疗政策,扶沟县人民医院启动分级诊疗楼建设项目。该项目总建筑面积4408.2平方米,项目总投资1453.8万元,资金来源为县财政和医院筹措。目前,该项目可研、环评、人防、住建等部门的审批手续已齐全,主体工程经公开招标,正在施工。2018年底,分级诊疗楼可投入使用。

为缓解住院部压力,改善患者就医环境,扶沟县人民医院积极筹备综合楼建设项目。该综合楼设计新增250张床位,总建筑面积23281平方米,项目总投资9312万元,资金来源为中央预算内资金5000万元和地方财政配套资金。目前,该项目前期审批手续已完成,正在进行降水护坡及基础开挖工作。

面对未来,何跃东说:“我们要抓住机遇,坚持‘以病人为中心’服务宗旨,增强管理意识、安全意识、质量意识、服务意识,努力实现医院发展新突破,为扶沟广大人民群众生命健康保驾护航。”



分级诊疗服务体系建设聘书颁发仪式



祝“5.12护士节”及5.6世界护士节、护理、护理知识竞赛



郑大一附院专家到扶沟县人民医院义诊



优质服务

