

提升服务质量 构建和谐医院

——记周口市“十佳医院”淮阳县人民医院

●记者 史书杰 巩文



淮阳县人民医院院长 刘守杰

淮阳县人民医院在县委、县政府及上级主管部门的正确指导下,全面贯彻落实科学发展观,积极开展坚持“以病人为中心、以提高医疗服务质量”为主题的医院管理年暨“三优一满意”活动,改变服务态度,提高医疗质量,规范医疗行为,促进医患和谐,顺利完成了各项目标任务,创造了良好的社会效益和经济效益,开创了医院可持续发展的新局面。近年来,该院门诊数量、住院人次、业务收入都有显著增加,得到领导及患者的一致好评。

医院规模不断扩大 医疗设施逐步增强

淮阳县人民医院建于1949年,前身是淮阳专区医院,1954年更名为淮阳县人民医院。淮阳县人民医院新院区,位于淮阳县西城区万吉龙湖的西侧,地理位置优越,清风路、新民路、文政路、西环路环抱医院,交通十分方便。全院现有干部职工600余人,其中高级职称46人、中级职称156人。医院开设正病床300张,设立临床、医技、行管、财务、后勤、保卫等科室46个,是一个技术力量雄厚、专科分类齐全的综合医院,担负着全县医疗、急救、预防、保健、教学、科研的重任,是全县的医疗中心。

医院设备一流,拥有美国GE公司生产的核磁共振、美国产螺旋CT机、DR摄影机、日本产彩超、韩国产麦迪逊B超、新型小榔头多功能体外碎石机、心脏多功能检查仪、动态心电图机、动态心电图监测系统、日本全自动生化仪、酶标仪、洗板机、日本产电子胃镜、血液透析机、血凝仪、眼科AB超、

腹腔镜、宫腔镜、鼻窦镜、准分子激光仪和超声乳白仪等大型设备50多件。

医院门诊设有急诊科、内科、外科、妇科、儿科、眼科、耳鼻喉科、口腔科、皮肤科、中医科、肛肠科、针灸科、碎石科、专家门诊和特色专科。病房设有外科、骨科、内科、儿科、妇产科。医技科室设有功能科、放射科、检验科、CT室、核磁共振室。

该院与郑州大学一附院、三附院、四附院,省人民医院,河南中医学院一附院在外科、内科、妇产科、眼科、耳鼻喉科、肛肠科等领域内,开展了多项技术协作,使医疗技术得到了长足的发展。

医院新区占地160亩,建筑面积10万平方米,建有门诊楼、医技楼、传染病房楼。门诊大楼、医技楼别具一格,气势恢弘,设施齐全,功能先进,设有电梯和中央空调系统、消防控制系统和通讯办公系统。院内环境优美,安静舒适,是患者治疗康复的理想场所。

全面强化医院管理 建立科学管理机制

该院以持续推进医院管理年活动为契机,以提高医疗水平和医疗服务质量为主线,围绕“质量、安全、服务、管理、绩效”这一主题,把提高医院管理水平、持续改进医疗质量和保障医疗安全作为管理年的核心内容,把加强内涵建设、依法执业、构建和谐医患关系、建立医院科学管理的长效机制等作为目标,推进了医院管理的规范化、标准化、制度化。

该院把创建团结、廉洁、创新、实干“四好”班子的活动与医院医疗工作

密切结合,以“提高素质、完善机制、改进作风、促进工作”为重点,不断增强创造力、凝聚力和战斗力,充分发挥示范、带动和辐射作用,使医院各项工作逐步步入良性轨道。医院健全了集体领导与个人分工负责相结合的制度,使医院的各项工作制度化、规范化、科学化,进一步落实了院科两级负责制,定期对中层干部进行管理知识培训,通过一些机制让科主任把主要精力放在科室的管理上,让科主任会抓会管、肯抓肯管和敢抓敢管,各科室的业务均呈现出良好的发展势头。

该院以行政效能建设为载体,努力提高人民群众对医院的满意度。医院制订了行政效能建设实施方案,成立了效能建设领导小组,结合医院实际,制定了首问(首诊)负责制实施办法、限时办结制实施办法、责任追究制实施办法,把行政效能建设与深化医院管理年、“十条承诺”,在院内推行“七个严禁”,把行政效能建设与深化医院管理年、文明单位创建、行风评议、“五五”普法、平安医院创建、治理医药购销领域商业贿赂及加强医院文化建设等专项活动结合起来,相互促进,从整体上推进行政效能建设活动的深入开展。

全面提升服务质量 提高综合服务水平

该院紧紧围绕“质量持续改进”这一核心任务,加强全面质量控制,实施了全面、全程、全员管理质量机制,进一步落实了质量管理、院感、输血、药事、病案管理、设备管理等管理委员会的职能职责,各医疗科室能够执行诊疗常规和操作规范,严格控制医疗质量。

该院加大了核心医疗制度的执行力度,采取平时抽查、职能科室督察和科室自我控制的方法对基础质量、环节质量进行全程控制,并及时兑现奖惩。全院临床科室的管理较为规范,通过全面质量控制,减少了医疗不良事件的发生,提高了治愈率,降低了医疗费用,保证了患者就诊和治疗效果。

该院认真落实以安全生产责任制为核心的各项安全生产规章制度,紧扣“安全生产、以人为本”的主题,定期对防火、防盗、防爆工作以及用电路、高压消毒锅炉、特殊药品等方面的安全生产情况进行自查,消除事故隐患,全年无安全事故发生。

该院严格执行疫情报告制度,确保疫情报告渠道的畅通。医院严格一次性医疗用品的采购和使用管理,采取有效

措施加强医院感染监测和医院重点部门的感染管理。

该院启动了医疗安全百日行动。医院成立了医疗安全百日行动领导小组,结合医院实际制订了《淮阳县人民医院医疗安全百日行动实施方案》,确定了“规范医疗行为、提高医疗质量、防范医疗事故”的行动主题和抓法律法规培训和职业道德教育、抓质量管理和监控制度落实、抓重点方面和关键环节、抓病历和护理文件质量、抓医患沟通和告知制度的落实、抓卫生行业作风建设、抓医院安全生产的保障等七个方面的主要内容,做到层层落实、责任到人,从制度上保证医疗安全百日行动深入人心。

全面促进学科发展 发挥医院品牌优势

该院继续实施“人才立院”战略,鼓励医务人员多途径提升业务技术水平。2008年以来,全院有30名业务骨干到上级医院进修学习或参加省级以上学术会议。医院定期组织院内学术讲座,通过远程教育等途径,参加继续医学教育人员占全院卫生技术人员85%以上。医务科、护理部、药剂科组织全院初级专业技术人员进行了“三基”考核,调动了全院医务人员学习、钻研业务的积极性。医院鼓励医务人员参与科研和学术,以科研带动临床发展。2008年,医院在省级以上学术刊物发表医学论文10余篇。

该院大力实施“名医、名科、名院”战略,进一步加大了专科的建设力度。通过发展特色专科、打造技术品牌,医院在学科建设方面取得了明显的成效,临床收治病种发生了较显著的变化,基本形成了“院有专科、科有专病、病有专药、人有专长”的特色格局。

全面加强行风建设 提升医院服务质量

该院继续开展治理医药购销领域商业贿赂和纠正行业不正之风专项工作。在继续抓好宣传教育、自查自纠、积极开展“回头看”等工作的同时,今年重点在构建治理医药购销领域商业贿赂专项工作长效机制上下功夫,突出抓好科室规范化建设、医疗质量与安全、合理用药、财务收费、药品网上采购、设备物资采购等。

医院严格执行卫生部“八条行业纪律”和省卫生厅“五不准规定”,开展行风评议活动,狠刹医疗服务中的不正之风,严肃查处大处方、滥检查、开单提成和收受回扣等损害群众利益的行为。



淮阳县人民医院门诊楼

该院严格实行药品网上招标采购,设备公开招标采购,严格控制药品收入占医院业务收入的比重,中标药品网上采购率达100%,网上招标采购品种占全院药品的85%以上,有效降低了药品价格和遏制了药品购销过程中的不正之风。

该院大力实施院务公开,实行民主管理、科学决策,让职工知情、参政、管院事、促院兴,有力地调动了职工当家作主的积极性。

该院在2008年4月开展了以“提高医疗质量、强化医患沟通、改善服务态度、落实规章制度”为主题的优质服务活动,对职工进行爱院、爱岗、爱病人的“三爱”教育,使文明礼貌的优质服务贯穿在医疗服务的每个环节,医院整体服务水平得到进一步提高,坚持“以病人为中心”的服务理念得到了进一步提升。

加强精神文明建设 构建和谐医患关系

淮阳县人民医院把创建工作与提高

干部职工的思想道德素质相结合,与提高医疗服务水平相结合,与推进医院民主科学管理和可持续健康发展相结合,积极在管理创新、制度创新、文化创新、技术创新和服务创新上下功夫,走出了一条注重内涵、诚信经营、追求卓越的健康发展之路,促进了社会、经济效益和“三个文明”建设的健康协调发展,树立了政府放心、群众满意的文明服务形象。

该院利用三八妇女节、五四青年节等节日积极开展形式多样、内容丰富的文体活动,寓教于乐。医院举办演讲比赛,抒发医务工作者对医疗工作的热爱之情,表现了白衣天使们吃苦耐劳、乐于奉献、积极向上的精神风貌和良好素质。

该院深入开展“五五”普法教育工作。医院按照依法管理、依法执业和“五五”普法5年规划的要求,从强化组织领导入手,提高全院职工的认识,坚持抓落实求实效,全员法律意识得到了不断增强。

<p>授予: 十佳医院</p> <p>周口市卫生局 二〇〇九年三月</p>	<p>市级园林单位</p> <p>周口市建设委员会 二〇〇八年九月</p>
<p>创建省级文明城 卫生城工作</p> <p>先进单位</p> <p>中共淮阳县委 淮阳县人民政府 二〇〇八年三月</p>	<p>奖:二〇〇八年年度卫生工作</p> <p>先进单位</p> <p>淮阳县卫生局 二〇〇九年三月</p>

大型设备及特色科室介绍

◆妇产科

淮阳县人民医院妇产科共有床位50张,医务人员30名,其中高级职称1人、中级以上职称11人。该科分为妇科组、产科组。产科组有动态胎儿监护仪、多普勒胎心监护仪、新生儿辐射抢救台等先进设备,实行人性化服务,陪伴分娩,开展了无痛分娩、新式剖宫产等各种产科手术,并对重症孕产妇进行系统管理和监护,还有新生儿洗浴间,给新生儿洗浴、抚触、按摩,并对新生儿疾病进行监测和预防。妇科组开展了腹部小切口子宫肌层切除术、子宫全切术、卵巢囊肿切除术及剥离术等;开展了盆腔肿瘤探查、阴式子宫全切加阴道前后壁修补术、各度会阴裂伤修补术,各种异位妊娠手术,如输卵管切除术、输卵管整形修补术、残角子宫切除术等及部分子宫畸形矫正术;开展了盆腔、不孕症、更年期综合症及各种妇科疑难杂症的综合治疗工作;开展了早、中、晚期的流产术、腹腔镜下卵巢囊肿剥离术,子宫肌层切除术,子宫切除术,输卵管切除术等。妇产科全体同志团结一致、精诚合作,以精湛的技术、优质的服务,为广大妇女的健康保驾护航。

◆外科

淮阳县人民医院外科是集胸外、普外、泌尿外为一体的综合性科室,分为胸外、普外及泌尿外科两病区,其中副主任医师3人、主治医师6人、住院医师6人,设病床90张。

该科手术范围广泛,包括各种急诊手术及外科常见病、多发疾病的手术治疗,其中甲状腺、乳腺、食道、贲门、胃肠道、脾脏、肝脏等肿瘤的根治性手术治疗居周口市领先水平,引进腹腔镜及经尿道前列腺汽化电切镜治疗胆囊结石、息肉、前列腺增生、膀胱癌、息肉、结石等疾病,具有不开刀、痛苦小、住院时间短、恢复快等优点。

◆骨科

淮阳县人民医院骨科是医院的重点科室,拥有床位60张、医生11人,其中副主任医师3人、护士8人。科室设有重症监护室。手术室配备了“C臂X线机”,能施行矫形、全髋置换、全膝置换、脊柱手术、各种复杂骨折手术、大面积烧伤治疗及植皮手术,能系统性治疗骨科疼痛,明确诊断骨科疑难病症。

◆儿科

淮阳县人民医院儿科,即全县小儿

疾病治疗中心,维护着全县40万儿童的健康。科室有医护人员26名。医护人员医德高尚、业务技术力量雄厚,其中高级职称者6人、中级职称者8人,曾分别在北京、上海、南京、西安、郑州等多家大型医院进修学习。全科分普儿疾病组和新生儿疾病组,其中普儿疾病组病房内设有重症抢救室,环境幽雅,设备齐全,业务人员素质高,能诊治多发病、常见危重病患者。新生儿疾病组采取封闭式无陪护管理,病房条件符合上级卫生行政部门的管理评估要求,医护人员均经过规范化培训,专业技术水平高。新生儿疾病组创建以来,危重新生儿的抢救成功率、治愈率大幅提高,多次受到上级有关专家的好评。儿科全体医护人员向社会郑重承诺:以一流服务、一流技术、良好的信誉服务于患者。

◆普内科

淮阳县人民医院普内科现有医师7人、护士8人、知名专家4人,新设病床100张,全是单双摇床头高档病床,内有暖气、空调、热水器等,人性化服务,有高低档病房供选择,对危重症患者设有抢救室,抢救室配备了多功能心电监护仪和快捷、准确的血糖仪。

◆内分科

该科主治范围:内分泌代谢性疾病,如垂体病、甲状腺疾病、肾上腺疾病、性腺疾病、糖尿病及其各种并发症、高血压、肥胖症、代谢综合征、骨质疏松症、骨质增生、脂肪肝及其他肝病、肾病等;肿瘤性疾病:各种肿瘤病症的化疗,如脑瘤、肝癌、肺癌、乳腺癌、骨瘤等各种癌瘤;血液病,各种贫血和出血性疾病、白血病、血小板减少等;肝病:各种肝炎、肝硬化等;各种胃肠道疾病。欢迎各位前来就诊。

◆内分科

淮阳县人民医院内分科是以消化系统、呼吸系统、肾病系统为主的综合性科室。该科现有副主任医师3名、主治医师4名、主管护士4名。科室配有透析机、呼吸机、雾化器、心电监护仪等一流的设备。该科能治疗各种内科病:①呼吸系统:慢性支气管炎、肺心病、呼吸衰竭、支气管哮喘、气胸、肺癌、胸膜炎等。②消化系统:

各种肝炎、肝硬化、肝性脑病、肝癌、消化道出血及各种食管胃肠病、肿瘤等。③肾病科:各种肾病、肾炎、肾功能不全、尿道炎、膀胱炎等。④其他:内科疑难病,各种农药中毒等。

◆急诊科

淮阳县人民医院急诊科为该院重点科室,设有诊断室、抢救室、洗胃室、治疗



螺旋CT

室、观察室、监护室、输液中心,配有先进的治疗设备心电监护仪、洗胃机、呼吸机、心电图机、吸引器等常规抢救设备。该科人员均经过专业培训,基础理论扎实,监护经验丰富,担负着抢救急、危、重症患者的职责。

该科治疗室负责门诊各科的肌肉注射、静脉注射等任务,输液中心为方便患者临时输液治疗而设,观察室设有床位,用于急、危、重病人临时观察治疗和门诊眼科、耳鼻喉科、肛肠科、门诊妇科等病人的短期治疗,为观察病情提供方便。急诊科24小时值班,全科医护人员愿热情为您服务,为呵护您的生命筑起一道安全的防线。

◆心血管内科

淮阳县人民医院心血管内科是医院重点科室,技术力量雄厚,设备先进,服务一流,设床位60张,现有医护人员30人,主任医师1人,副主任医师4人,主治医师3人,住院医师4人。主管护士4人,护士7人。该科室设有冠心病监护病房(ICU),中央监护终端机8个,并设有心血

管干到北京、上海、西安、郑州等国家级及省级医院进修学习,使他们成为科室和医院发展的中坚力量。

◆神经内科

淮阳县人民医院神经内科是该院重点科室之一,现有副主任医师3人、主治医师10人,设床位100张。该科最新开展了溶栓治疗脑梗塞,介入治疗脑出血、蛛网膜下腔出血,对癫痫病的治疗疗效显著。今年,该科又与新乡精神病院联合成立了精神病科,主要治疗精神分裂症、抑郁症、燥狂症,是全市唯一的治疗精神病的公立科室。

◆神经外科

淮阳县人民医院神经外科,拥有高中级技术人员20余名,拥有病床60余张,有重症监护病房、静脉氧治疗仪、冰帽冰毯等先进治疗仪器,能开展各种颅脑损伤疾病的手术与非手术治疗,对脑膜瘤、胶质瘤、垂体瘤、听神经瘤、颅咽管瘤、脑积水、小脑肿瘤、颅颈交界畸形疾病都能手术治疗,每年手术病人近500余例,抢救各种危重病人千余人,每年收治各种颅脑损伤病人及各种颅内肿瘤病人5千余人,是豫东南地区神经外科的一枝独秀。

◆眼科

淮阳县人民医院眼科为该院重点科室,拥有经验丰富、技术过硬的高中级医护人员11名,设备先进,技术力量雄厚,开展了白内障摘除联合人工晶体植入、青光眼、斜视、上睑下垂、慢性泪囊炎、眼科肿瘤以及各种类型角膜炎等眼病诊疗手术。该科引进了全套进口检查和治疗设备,尤其是当今世界先进的全新一代美国博士伦 Technolas-217Z100 准分子系统,能使广大近视、远视和散光患者解除眼镜的烦恼。新技术填补了周口市医疗空白,开展了中西医结合治疗冠心病临床研究。以上三项技术均荣获周口市科技成果二等奖。该科还开展了高血压、冠心病、心力衰竭、心律失常、高血症、心肌炎、心肌病、心血管神经症的规范化治疗。科室注重学科建设,培养后备人才,先后送业务

◆核磁共振

淮阳县人民医院最新引进的大型高精尖医疗设备——美国产核磁共振,具有图像清晰,多序列、多方位扫描的特点,对人体多个部位能进行准确检查。

- 1.颅脑;2.付鼻窦;3.颅颈交界。
- 2.脊柱:1.椎间盘突出;2.髓内肿瘤、炎症、水肿、出血、积水等;3.髓外肿瘤;4.先天性病变;5.椎体病变,如转移瘤等;6.不注入造影剂也能显示椎动脉。

- 三、四肢关节。
- 四、肝胆。
- 五、前列腺。
- 六、肾脏。
- 七、骨骼。
- 八、能显示胸腹大血管夹层动脉瘤及纵隔肿大的淋巴结。

淮阳县人民医院引进美国GE公司的全身系列多排螺旋CT,采用当今世界最先进的CT技术,可用于人体各部位的检查,具有扫描速度快、空间分辨率及密度分辨率极高、病变检出率高、图像清晰、能发现小到0.3mm的微病灶等优点。由于CT采用了容积扫描并拥有强大的后处理功能,可进行多平面在三维图像重建、CT血管造影、冠脉造影、CT仿真内镜技术、CT灌注成像等无失真处理。

CT能清晰显示脑底动脉瘤、颅内动脉畸形、脑内血肿体积测量、脑表面测量、早期脑梗塞灌注成像;对肝脏进行三期增强扫描;对早期肝癌及血管瘤、囊肿、腺瘤的诊断能够确诊;能对肋骨及脊柱进行三维图像重建;对肋骨骨折、脊柱骨折、肺肿瘤、肺栓塞清晰诊断;对肾动脉狭窄、颈动脉狭窄及冠状动脉狭窄、钙化清晰显示;能进行器官及胃肠道造影、钡剂清晰检查;对胃肠道肿瘤及气管、支气管清晰显示;能进行四极食管造影全景牙科成像。

◆DR摄影机

淮阳县人民医院的DR摄影机是全新数字化摄影机,能进行全身各部位的摄影检查,利用少量的射线就能直接成像,具有图像清晰、分辨率高等特点,对病人危害少,能够清晰显示肺张应纹理及肺部结节样病,能清晰显示四肢骨关节骨质结构及早期骨质破坏等病变。

◆f数字化胃肠机

淮阳县人民医院的f数字化胃肠机能进行全身各系统的X线检查,具有DSA功能,能显示血管造全貌并进行回放,气钡双重造影能清晰显示消化道粘膜结构,能早期诊断消化道粘膜病变,如炎性病变及早期恶性病变,具有图像清晰、分辨率高等特点。