领跑项城卫生事业快速发展的“排头兵”

项城市第一人民医院

让患者在家门口享受省级医院的服务

本报讯 项城市第一人民医院新一届领导班子自2009年3月上任以来,班子成员精诚团结、锐意进取、改革创新,带领全院干部职工奋力拼搏、真抓实干,把“服务立院、科技兴院、文化强院”作为医院可持续发展的长期战略,坚持以病人为中心,紧紧围绕医疗质量和服务质量,更新管理理念,创新管理模式,狠抓质量管理,取得了较好的社会及经济效益。2009年实现创收7650万元,同比增长36.4%;2010年上半年实现经济收入5100万元,同比增长48.7%;医院面貌焕然一新,医疗服务质量显著上升,患者满意率达98%。

2009年该院荣获河南省“结核病防治先进单位”、“艾滋病救治先进单位”、“放射管理先进单位”及周口市“手足口病、甲型H1N1流感防治先进单位”、“优质服务先进单位”、“五一劳动奖状”、“急救技术比武团体三等奖”、“病历质量评比第二名”和项城市“卫生系统先进集体”,“优秀基层党组织”等多项荣誉。2010年该院荣获全国“结核病防治工作先进单位”,河南省“三八红旗集体”、项城市“疾病控制工作先进单位”、“卫生系统平安建设先进单位”等荣誉称号。该院是郑州大学一附院的教学协助单位,目标是能够让患者在家门口享受到省级医院的服务。

健全院科两级管理体系,完善各项管理制度。2009年新班子上任伊始,根据医院实际制订了医院发展长远规划,即“三年一小变,五年一大变,十年内建成豫东南一流的县市级综合医院”。该院首先完善了各项管理制度。其次健全院科两级质量管理体系,成立了由院长、科主任参与的医疗质量管理委员会、护理质量管理委员会、院内感染控制委员会等质量管理组织。科室由主任、护士长牵头组成科室质量控制小组,各质量管理组织职责明确、分工清楚、责任到人,一级抓一级,层层抓落实,形成了院领导带头、职能部门为主、各科室共同参与、齐抓共管医疗质量的良好局面。

为保障各项规章制度的落实,该院制定了相应的奖惩措施,院领导坚持查房,缺一次扣当月奖金总数的50%。科室出现质量或服务问题,是医生的责任,处理科室主任;是护士的问题,处理护士长。一系列管理措施的实施,取得了较好的效果,一些私收现金、私开诊所、介绍病人外出购药等损害医院及患者利益的行为基本杜绝,医疗质量明显上升,甲级病历达到96%以上。2009年周口市卫生局组织的病历质量评比中,该院有6份病历参与病历质量赛。各科护理文书甲级率达95%,基础护理质量逐渐提高,10项护理技术操作合格率达95%以上。各科积极开展了新技术、新项目,如内科开展的《化放疗联合治疗脑转移瘤的临床研究》、《AT方案治疗晚期转移乳腺癌临床研究》,外科开展的《颈椎病前后术手术治疗》、《骨盆骨折的手术治疗》、《双侧髋关节环死全骨重置手术治疗》等诊疗项目。

加强医疗质量管理,努力提高服务质量。该院积极开展了“医疗质量万里行”活动。通过活动,加强了对医务人员的医疗质量、医疗安全教育和相关技能培训,提高了医务人员的医疗风险、安全责任意识;加大了对医疗安全管理人员的管理、教育力度,更新质量安全观念,提高质量管理水平和实际操作能力。一是狠抓医疗质量管理,尤其是医疗核心制度的落实。在工作中坚持首诊医生负责制度、三级医师查房制度、会诊制度、死亡病例讨论制度、病历书写规范等。二是制定了《医院科间会诊的补充规定》,解决了医院科间会诊无人组织、没有奖惩措施的问题,提高了科室诊疗水平和工作效率。在今年周口市卫生局组织的十大指标考核中,该院取得了较好成绩,受到上级主管部门的好评。三是加强护理管理。该院坚持对全院医护人员进行“三基”、“三严”训练,每季度组织一次理论考试,半年组织一次技术操作考核,定期进行技术操作培训,提高护理队伍整体素质。四是加强控感管理。该院今年新购置医疗废物垃圾焚烧炉、医疗器械超声清洗、大容量的脉动真空高压灭菌器等医疗设备,规范了医院的手术室建设。在应对突发性传染病疾病时,该院合理安排就医流程,多次对医务人员进行感染(消毒、灭菌、隔离、个人防护、医疗废物管理等)知识培训,坚持24小时传染病疫情和院内感染病例无漏报、瞒报现象。

强化“以病人为中心”的服务理念,营造优质服务氛围。该院提出了“病人不动医院动,全院围绕病人动”的管理理念,有效地促进了作风的改变。医院还在广大医务人员中开展“假如我是一个病人”、“医院发展与个人关系”的大讨论,要求职工学会换位思考,“人不敬业,岗不留人,今天工作不努力,明天努力找工作”。职工均纷参与讨论,写出心得体会,牢固树立“以病人为中心”的服务理念。病人的投诉率下降,信任感增强。

严格执行医疗收费价格。该院实行住院病人一日清单制,让病人明明白白花钱治病;认真落实《河南省院务公开细则》,公示医疗检查收费信息,主动接受社会和群众监督;建立住院病人和社会监督员调查问卷制度,定期收集意见和建议并及时改进,构建和谐医患关系;优化服务流程,改善就诊环境,实行处方“双十”制度,抗菌素分级管理制度,对20种疾病进行单病种费用控制,每年为病人节约费用数十万元,极解了看病难、看病贵的问题。

大胆改革用人机制。该院采取公开、公正、公平竞争的办法,通过理论考试、技术操作考核、综合评定等程序招聘3名护士长和数十名医护人员,充实到重要护理管理岗位;完善劳动纪律管理制度、医疗质量管理制度、医德规范、一次申告待岗制度等;深化人事制度和分配制度改革,推行量化管理、末位淘汰制;对行管、后勤、临床科室各个岗位定岗、定员、定工作目标,从工作质量、劳动纪律、服务态度、工作态度等方面进行考核,将考核结果与效益工资挂钩,视考核结果实行末位淘汰制。

为给患者提供一个安静、清洁、舒适的就医环境,改变医院脏、乱、差面貌,该院下大力气进行了治理整顿。一是与市城管部门、交警大队联系,清理了医院大门口小商小贩乱摆乱放、围着大门口叫卖现象。二是在院内新建停车棚,解决了乱停乱放问题。三是对院内售货亭、洗衣棚进行清理,解决了多年的“老大难”问题。四是对花园草坪进行整修、道路硬化、门诊楼清洗,院内环境焕然一新。五是抓环境卫生,把环境卫生交给保洁公司管理,保持院内清洁;清除了多年的垃圾与卫生死角,消除了厕所异味;对管辖路段重新整修,对院内环境进行绿化、硬化、亮化,使原来杂草丛生之地变成了病人休息散步的小花园。

加强医院文化建设,努力提高服务意识。医院文化建设在医院现代化管理中发挥着越来越重要的作用,文化建设的核心就是运用信念、道德等无形力量,倡导以人为本,以德为先、树立医院的最佳形象。为此,院领导班子在全院开展优质服务大讨论,先后在临床一线、医技科室、行管后勤深入开展了以“如何做好本职工作”为主题的演讲比赛。通过比赛,全院工作人员对本职工作有了更加深刻的认识,他们把对医院和对本职工作的热爱以及工作中的经验和切身感受融入朴实的语言中,以情感人,以理服人,使全院工作人员的服务意识有了很大提高。该院通过组织观看教育片,唱响“三首歌”(《团结就是力量》、《国歌》、《国际歌》)歌咏大赛,“5·12”护士节文艺晚会,举行手国旗、院旗仪式等一系列活动,丰富了职工的文化生活,增强了职工的凝聚力、向心力与集体荣誉感。职工思想观念大有转变,精神面貌焕然一新,全院上下呈现出一派团结向上、比学习、比贡献、钻研业务、热心服务的良好局面。(张爱萍)

项城市中医院2010年工作可圈可点

本报讯 2010年,项城市中医院以科学发展观为指导,努力工作,拼搏进取,各项工作可圈可点:新址建设稳步推进,优质服务深入人心,医疗质量全面提升,人才建设成效显著,中医特色日益突出,人民群众满意度进一步提高。

新址工程土建部分基本完成,辅助工程招标程序圆满结束,已陆续进场施工。

新址工程自2008年11月启动以来,除因设计变更等因素导致工期稍有推迟外,进展基本顺利。由于该院选择了实力较强的两个特殊施工企业,加之较强的监理队伍现场监管,做到每批材质都需经过检测方能入场,确保了工程质量上乘。

主要辅助工程如中央空调、中心供氧、中央负压吸引、弱电系统、手术室供应室净化工程,自2009年8月开始招标,经过实地考察和认真遴选,已于今年初顺利完成招标程序;其他辅助工程如管网、ICU的净化、院区绿化硬化美化、放射防护,各种设备安装等招标程序也于今年全部完成并已先后进场施工。此外,该院利用奥地利政府贷款购置医疗设备项目与新址工程同步进行,进展顺利。

目前,在“多点开花,全面推进”方针指导下,该院正抓调各施工方紧密配合,保证工程质量,加紧工程进度,确保新址2011年投入使用。

开展“优质服务月”活动,掀起优质服务新高潮;建立优质服务长效机制,形成独有的优质服务文化氛围。

该院始终以服务质量作为生命线,把3月15日至4月15日确定为医院“优质服务月”,采取五项措施:一、树立“只有让医院满足患者,不能让患者适应医院”和“病人是中医院人的衣食父母”的服务理念,积极探索新形势下既符合诊疗规律又适应患者需求的服务模式;二、开展岗位练兵,服务礼仪、医患沟通技巧培训和考核,切实把提高专业技能、强化服务意识作为提高服务质量的有效手段;三、鼓励各科开展个性化护理服务,使患者在治疗过程中产生温馨、愉快、舒适的感觉;四、重新整合诊室布局,优化服务工作流程,增添设施,完善标识,使各项服务更加贴近患者需求;五、设置医患沟通部,并配备专门工作人员。

“优质服务月”活动,使优质服务在该院形成了一个良性的运行态势。该院以此建立起优质服务的长效机制,并逐步引向深入,使之提升到一个更高水平,形成了中医院独有的优质服务文化氛围,群众受益称赞,该院优质服务满意率一直保持在98%以上。

中医外治

新址效果图

狠抓“三基”、“三严”,不断提高医疗质量;注重流程管理,切实保障医疗安全。

该院护理部、医教科等相关职能部门严格要求,认真组织、狠抓业务训练和考核;一是从基本的理论知识学起。统一学习教材,制定培训计划,定期考试考核,在全院公示成绩,以此促进全院员工人人每天利用点滴时间,互帮互学,争当标兵,学习氛围日渐浓厚。二是从基本技能练起。该院以“全员参与,重点训练,强化基础,注重实效”为指导思想,严格要求,严密组织,在全院医疗、护理、医技人员中深入开展基本技能培训活动,掀起业务技术大练兵热潮,内容涵盖病史询问、体格检查和心肺复苏、急救参与,全员培训,全员考核。

该院十分注重流程管理,以病人为中心,以超越病人期望为导向,切实把“全理检查、合理用药、合理收费、因病施治”贯穿于医疗服务的全过程,并使各个工作环节紧密相连。同时,该院完善医疗质量和安全控制机制,强化责任意识与安全责任追究制,强化责任意识,严格责任追究,严防医疗事故,减少医患纠纷,保障医疗安全。

今年以来,该院床位使用率达120%,床位周转50次以上,甲级病历率达98.7%。

适应医院快速发展,大胆引进人才;加快人才队伍建设,多方培养人才。

今年以来,为满足医院明年搬迁新址的需要,该院精心组织,周密部署,经广泛筛选、笔试面试,共签约120余人,再经岗前培训考核,选优决岗,目前留用82人,其中,硕士研究生7人,本科生49人。本着提高员工素质,促使其岗位成才的目的,该院对员工开展了形式多样的培训、学习活动:一是加强岗前培训,立足在岗学习。二是送到上级医院深造,培育医院英才。三是举办高级研修班,聘请专家讲学。该院从6月26日第一期起,举办了5期中高层干部管理高级研修班,聘请上海复诺卫生管理培训中心的7名专家来院授课。专家们分别就医院管理、医患沟通、服务技巧、品牌建设等方面进行讲解,授课内容量身定做,培训形式直面交流,全体员工受益匪浅。四是传承师徒模式,帮带培养精才。中医的师徒传承模式是其文化内涵之一,对于培养人才有独特的作用。该院继续采取以师带徒方式,高年资医师搞好“传、帮、带”,年轻医师虚心求教,认真学习,许多青年员工通过这种方式不断成长,逐步成才。

通过人才的引进和培养,该院人才数量不断增加,高学历人才大幅提升,梯队布局趋于合理,学术队伍逐步完善。

拓展学科领域,组建消化内科;突出中医特色,专科专病建设成效显著。

为了学习中医外治技术,医院派出多人到柳州市中医院进修培训,并组建了新的消化内科。消化内科开诊后,科室员工精诚团结,发挥所学知识,充分发挥学科带头人作用,以人才优势带动建设,遵循中医整体观察理论,运用辨证论治,对胃肠道疾病开展具有中医特色的内服外治方法,疗效明显,收费低廉,吸引了越来越多的患者前来就诊,影响不断扩大。

为让广大群众享受到“简、便、廉、验”的中医医疗服务,项城市中医院不断推广总结先进经验,进一步突出中医特色优势,在康复科、肿瘤科、骨科、妇产科广泛开展针刺、灸疗、推拿、拔罐、穴位贴敷等多项中医药适宜技术。该院开展的“冬病夏治”技术治疗哮喘、慢性支气管炎和“冬病秋防”技术治疗慢性胃炎、肠功能紊乱等,也取得了较好疗效。此外,无痛胃镜及氣氧刀超低温冷冻肿瘤治疗术在我市的率先开展,标志着该院学科建设水平及新技术的开发和应用迈上了一个新台阶。(赵华辉)

项城市第二人民医院

加强质量管理 提高综合服务能力

本报讯 近年来,项城市第二人民医院始终坚持把质量管理纳入医院管理的重要议事日程,重点加强医疗质量管理和医疗核心制度的落实,不断提高医院的综合服务能力,促进了医院又好又快地发展。

质量是医院的生命线,质量管理是医院的核心内容,也是医院管理成效的关键所在。加强全面质量管理,不断提高医疗质量,满足社会需求,是医院生存和发展的必由之路,也是医院管理面临的重大问题。为此,该院多措并举,狠抓内功,力促综合服务能力再上新台阶,铸造医院新辉煌。

加强组织领导,健全质量管理体系是质量管理的有力保障。医院质量的全面提高,需要健全和完善的质量管理体系,并制订出目标、计划,经常性地予以检查和改进,才能保障质量管理工作有效、有力开展。为此,该院成立了“医院全面质量管理委员会”,下设全面质量管理办公室及涵盖行政、后勤、医、药、护、技、研等多部门的二级考核组,开展质控考核。近年来,该院进一步健全和完善全面质量管理三级网络体系,以医院全面质量管理为一级、专业职能组质量考核为二级、科室班组质量控制为三级的管理体系,同时调整和完善质量考评标准,量化各项指标,做到了质量管理精向到边、纵向到底。

提高质量意识,注重技能培训是质量管理的基础。医疗质量的优劣,主要取决于全体职工的素质。该院加强以“三基”为重点的业务训练,切实提高医护人员的基础理论、基本知识、基本技能;加强学科建设、人才梯队建设,培养高素质的专业技术队伍。医院还利用继续医学教育、岗前培训、法律讲座、知识竞赛等多种形式开展法律法规和制度教育,利用参加本专业学术活动、鼓励改读高级学位以及聘请学术名家指导培养高级人才,提高人员素质。质量安全教育、专业技术培训、人人重视医疗质量,奠定了该院医疗质量不断提高的基础。

抓医疗核心工作的质量考核,是医院质量管理的核心。该院重点加强医疗核心制度和质量控制,尽可能做到质量管理和日常工作相结合,与医院管理年相结合。

医疗质量全面质控,包括临床各科室和医技科室技术项目和医疗功能达标、“三基”培训、系统化整体护理等为主的医、护、技基础质量管理;以“四严”为前提的规范化二级医师查房、护理查房、手术、急救等医疗技术全过程的质量控制及医技专业的室内质控;以病种医疗质量为重点的科室医疗质量管理;在医疗全过程,各环节的质量管理。医疗活动严格按照病例诊疗相关流程规定进行,强化病例书写制、首诊负责制、三级医师查房制、病例讨论制度、会诊制、请示报告制度在医疗安全中的重要作用。在病例的质量管理中,注重运用病例的实时监控和目档病历的院内考核,要求病案记录客观真实,辨正诊断准确,切实反映出医疗的全过程。出院病历除要求限期归档外,注重对其内涵质量的监督考核。如三级医师查房制度落实与考核,要求各医师按规定时间和流程查房,并且要书写首次查房记录,查房记录均应有辨正、看诊断、有进一步诊疗意见;要求疑难危病,手术病例,死亡病例讨论必须按照规定的时间和程序进行,院内普通会诊和急会诊需要按时到位;保证“绿色通道”畅通无阻。

合理用药与合理检查也是医院质量管理的难题。该院鼓抓合理用药,严格执行《处方管理办法》和《抗菌药物临床应用知道原则》。该院对药品实行动态监测及超常预警制度,制定《临床合理用药评价管理办法》和《处方点评制度》,对不合理用药定期点评,重点对抗菌素药物、心脑血管类药物进行点评,对于不合理处方给予公示和处罚。此举使临床用药趋于科学合理,有效遏制了不合理用药行为。

抓服务质量,构建和谐医患关系是质量管理的基本内容。该院提出,医院要坚持一切为病人的办院宗旨。这个宗旨的核心就是保证医疗服务质量,医疗技术是内在质量,优质服务是外在质量。为此,该院加强医德医风建设,更新服务理念,改进服务措施,优化服务流程,改善就医环境,最大限度地方便病人就医。为充分维护患者的合法权益,尊重患者的知情权和选择权,实施在手术、麻醉、输血、有创诊疗操作及重要治疗措施改变前及时通知患者并签署知情通知书、病情重要变化时及时告知患者及其家属,有效消除医疗的安全隐患。同时建立起医患投诉制度,加强主治医师、责任护士与患者的多方位沟通,经常进行健康宣教,针对性地对病人进行诊断、治疗方案的解释和说明。医院定期召开医患座谈会,征求患者意见,逐项改进。

推行质量公示制、责任追究制是质量管理的必要手段。质量的提高需要有相应的激励机制,该院把质量考核结果在院内定期公布,并与科室个人收入挂钩,对医疗责任差错事件在全院通报并进行责任追究。对发生重大质量与安全事故的,除对科室及个人给予通报批评、黄牌警告外,还要追究科室负责人及当事人的责任;对医务人员进反诊疗规范、技术常规、健患意者权益的,除按有关法律处理外,由此引发的经济损失视责任大小和情节轻重,与科室责任人按比例兑现,做到奖优罚劣;逐步建立和完善质量责任追究制,促进住院时立质量荣辱观,增强自律意识,推动工作的深入开展。(侯大芬)

与时俱进 开拓创新

——前进中的范集乡中心卫生院

本报讯 范集乡中心卫生院历任院领导和一代代医务工作者凭着知荣明辱、勤志奋进的精神,改变了该院落后窘迫局面,使之发展成为一所设备齐全、技术力量雄厚,集医疗、预防保健、健康教育为一体的综合性医院,特别是近几年来,该院以“与时俱进、开拓创新”为战略目标,以新农合为契机,“以基本公共卫生服务”为抓手,使医院进入快速发展阶段。该院先后被市委、市政府和市卫生局授予“市文明单位”、“医院管理年活动先进单位”、“医疗质量管理先进单位”、“结核病防治工作先进单位”等荣誉称号,取得了两个效益同步增长的好成绩。

该院设有12个临床科室和8个辅助科室,技术分科更加科学化、规范化、合理化、专业化。其中辟石科、理疗科、脑血管专科为该院特色科室。医院拥有300毫安双管双床X光机、B超、彩超、彩色经颅多普勒、血细胞分析仪、微量元素分析仪、电子胃镜、体外碎石机、半自动生化分析仪等20多种现代化医疗设备。卫生基础设施建设得到改善。医院人才队伍发展壮大,医疗服务质量日益提高,重大传染病、地方病、慢性病得到有效控制,为6万多人民群众的身体健康起到保障护航的作用。

加强制度管理,走科学发展道路。医院领导始终把制度建设作为医院科学发展管理基础,结合自身实际制定工作制度,规范工作形式,狠抓落实,责任到人,多次修订切发了医院规章制度与职责,全面规范了医院各项工作。在药品、材料采购、工程建设上实行招标制;在医疗质量上,加强“三基”、“三严”的训练和考核,严格执行《病历书写基本规范》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床合理用知道原则》进行医疗质量监督,落实责任制和责任追究制;严格一次性物品的管理,医疗废物统一回收处理,加大医内感染病人的监测及环境监测;督促执行医院规章制度与职责,确保医院的管理工作有章可循,奖罚有据,为医院的内涵建设起到了巨大的推动作用。

注重人才培养,为医院增加新的血液。随着时代的发展,医疗技术的不断更新,该院实行“唯才是举、不拘一格”的用人方针,本着公开、公平、公正的原则选拔培养人才,充分发挥老一代医务人员的作用,搞好传、帮、带,选派各科室骨干到上级医疗机构进修培训学习新技术,并按照度规定给予适当补助,对成果奖获得者和论文发表者给予表扬和物质奖励,为人才提供良好的发展平台,杜绝了医务人员青黄不接的现象,保证医院可持续健康发展。

树立医院形象,构建医患和谐。改革开放以来,该院以医院质量管理年活动为平台,以打造诚信医院为目的,以提高服务质量为根本,克服困难,不惜花费大量财力硬化了水泥地面,病房内安装了冷暖空调,改善了饮水设施,建了茶水炉,改造了花园,各病区摆放了鲜花,完善了床位配套设施,病房内设施齐全。为追求最佳服务质量,医院从细节入手,在门诊设立了综合服务台,并配有相架、推车、茶水、医院平面图等免费为病人提供服务,给患者一个舒心温馨的就诊环境和窝至如归的感觉。该院医务人员廉洁自律,合理用药,杜绝大处方、乱检查、滥用药。医院以“优质服务”、“质量为本”的宗旨,大力开展精神文明建设,以“一切为了病人”的服务理念,实现医患之间零距离的服务,文明礼貌、态度和蔼,做到来有迎声、问有答声、走有送声;优化服务流程,简化服务环节,实行划价、取药一站式服务,对急诊患者设有无障碍通道确保快速通道畅通,全院医务工作者24小时值班制,并开展了预约医疗服务。同时该院用立体的方式对医院的名医、名科、先进技术、医院动态进行广泛宣传,并大力提倡三段式宣传及院前健康咨询、院中临床治疗、预后跟踪随访宣传,真正让病人了解医院、相信医院、依赖医院。

抓好新农合管理工作,落实国家惠民政策。新型农村合作医疗制度是国家的惠民政策,切实解决了农民“看病难、看病贵”的问题。作为医疗机构,该院抓住这一契机,根据国家有关政策,落实专人领导、专人负责制,切实做好管理工作,从人院到就诊至出院一条龙式服务,简化就诊过程,降低药品的收费价格,减少医疗收费项目,真正把国家政策落实到实处,为患者提供一个良好的就诊环境,让群众对医院真正放心,使该院真正成为群众放心的医院。随着新农合工作有声有色地开展,该院经济效益也迅速提高。

大力开展基本公共卫生服务。2010年,该院在项城市卫生局的统一布置下,全面正式启动了基本公共卫生服务项目。医务人员走村入户,免费为社区群众进行测血压、测血糖、测心电图等多项检查,为辖区高血压、糖尿病、重症精神病、60岁以上老年人、孕产妇、0~36个月幼儿全部建立规范化电子档案,实行动态管理,每年低于慢性病的发病率,赢得广大群众好评。

如今的范集乡中心卫生院在院长孙保派的带领下,正向着一流的乡镇卫生院快速前进。(王领)

“周口市十佳乡镇卫生院”——永丰乡中心医院

永丰乡中心医院紧邻106国道,设内科、外科、检验科等14个临床科室和13个检查科室发规范化预防接种门诊、办公室等职能科室。全院占地面积11亩,建筑面积6000平方米,现有干部职工82人,其中,副主任医师2人,主治医师7人,医师16人,护士16人,其他卫技人员42人。该院拥有X光机、B超、全自动心电图机、彩色颈部多普勒、体外碎石机、半自动生化分析仪等医疗设备30多台(套),开设病床93张。该院担负着全乡29个行政村、96个自然村、6万人的医疗救治、社区服务、疾病控制、健康教育等工作任务。

该院在各级党委、政府的关心支持下,干部职工努力践行邓小平理论和“三个代表”重要思想,紧紧围绕新时期卫生工作方针,坚持以改革为动力,以科技为先导,以“医院管理年”为平台,以创建“廉医、诚信、为民”为载体,以“就医环境集中整治活动”为契机,不断拓宽服务领域,提升服务功能,提高服务质量,医院硬件建设和内涵建设实现了跨越式发展。该院先后自筹资金100多万元,建设门诊楼、病房楼2100平方米,修建改造工作生活用房90余间;引进项目资金80多万元,新建门诊楼一栋,面积1000多平方米,绿化面积300多平方米;新增设换诊大厅、输液大厅、新农合包补大厅,更新添置了心电工作站,血球仪等医疗设备,医疗设施和就医环境大为改善,花园式医院的格局基本形成。该院服务能力和服务水平快速提高,年收治门诊患者10万人次,救治住院病人近3000人次,取得社会效益和经济效益双丰收。该院先后被评为“河南省优质服务先进单位”、“河南省百佳乡镇卫生院”、“周口市十佳乡镇卫生院”。

管理“四创新”。医院要想长久健康发展,重要的是加强医院内部管理,参与全行业竞争。为此,该院在内部管理上提出了四个创新:一是打破“医院等病人,病人求医生”的传统观点,转变为市场化服务,病人是客户,是消费者,是衣食父母,让病人主动选择该院。二是随时更新,加强制度化建设,建立健全各项规章制度,让职工自觉遵守,变“要我上班”为“我要上班”。三是分配创新,将职工基本工资提高,效益工资以科室病区为单位进行考核核算,从而避免了医生开大处方、乱检查的行为。四是人才培养创新,更新观念及发展观念,坚持以优秀的医院文化感染人、激励人、完善人,提高自己人力求建立学习型医院,以情感留人,以理留人,以才用人,以利留人,以事业凝聚人。对已退休的职工,该院仍然关心、爱护,经常请他们献计献策,不仅稳定了职工人心,更增强了凝聚力。

服务无小事。随着该院体制改革,医疗服务已融入市场经济大潮。该院提出了“行风建设优质服务创无形资产”的理念,结合医疗服务特点相继推出“优质文明服务月”、“病人无过错服务无小事”、“规范文明服务用语”等活动,提倡各科室“比、学、赶、帮、超”,加强职业道德培训,并成立纠风监察办公室,还面向社会聘请纠风监督员。医护人员服务理念和服务意识彻底转变,医患关系融洽,实现医患“零距离”接触,社会调查满意率达95%以上。

人才是关键。人才是技术的核心,该院通过内培外引,返聘医院知名医生,形成老、中、青结合的人才梯队,把专科医师合理分配在临床、医技等医疗第一线。当今医院要实现快速准确诊断和合理治疗,就必须具备先进的医疗仪器设备。该院筹集资金,购置了血球分析仪、体外震波碎石机、彩超、腹腔镜、数护车等。同时,该院还注重美化环境,实现绿化、亮化,保证病人在就医期间有舒适的环境和愉悦的心情,促使病人早日康复。

新农合惠民。该院严格按照合作医疗相关规章制度,严格执行《药品目录》、《诊疗目录》使用指导原则,严格控制医疗费用和补助费用的不合理增长;完善公示制度,设立举报电话,接受社会监督;对定点医疗机构的医疗费用实行监测与信息公开制度,对监控中发现的问题及时纠正,最大限度地维护了参合农民的利益,确保了新农合基金安全和各项工作健康、规范、有序推进。

牢固树立科学发展观,构建和谐医患关系,以保障群众健康为己任,努力“建设一流队伍,探索一流管理,创造一流质量,奉献一流服务”,永丰乡中心医院全体干部职工正以热情和智慧谱写新华章。(张立亮)

东方社区卫生服务中心

内强素质 外树形象 展示范社区卫生服务新风采

东方社区卫生服务中心成立于2CC6年,是省卫生厅命名的“河南省城市示范社区卫生服务中心”。

本报讯 项城市东方社区卫生服务中心积极落实科学发展观,以深化卫生体制改革为主线,以科学、严谨、务实的工作作风用心做好卫生工作,争先创优,努力构建和谐医患关系,以强化公共卫生安全为重点,全面推行基本公共卫生服务,内强素质、外树形象,力求突破,争创一流,向市民展示公共卫生服务排头兵新面貌。

加强医院管理,狠抓行风建设。该中心一直把加强职业道德和医德医风建设作为一项长期工作坚持不懈抓紧抓好,先后制定完善了从业人员职业道德规范、医德医风考核标准、廉洁行医若干规定、文明服务用语、服务禁语等规章制度,建立健全了职业道德考核机制,把对医务人员的职业道德考核结果,作为聘任、晋升、奖惩的重要条件。该中心经常对职工进行社会公德、职业道德和敬业、爱岗、爱院教育,认科室为单位,采取理论学习、收看教育录像、座谈会、集体学习与个人自学相结合等多种形式,在职工中开展了“三优一满意”、“行风民主评议”、“创建廉医诚信为民和谐医院”等主题活动,干部职工的思想觉悟不断提高,服务意识明显增强。

完善服务模式,提高社区卫生服务能力。该中心成立以来,努力创新服务模式,不断完善服务功能,以方便、及时、周到、亲切、有效的人性化服务,成为居民健康的“守门人”。一是推行“三金、一上门、一跟踪”的社区卫生服务方式:即金方位的综合服务;24小时值班、随叫随到的全天候服务;从产前保健直至出院的全过程服务;开展“卫生进社区、健康进家庭”的上门服务;对居民提供动态的连续性跟踪服务,在社区医疗实践中与居民建立了朋友式的关系。服务站、服务中心和医院之间实行三诊配合(急诊、出诊、转会诊相互配合彼此衔接),三床循环(家庭病床、日间观察床、住院病床互转病人,使恢复期病人、康复患者转入家庭病床医疗护理,重症患者通过转会诊住进医院病床及时救治),实现了良好的双向转诊。二是健全居民健康档案。实行村室、服务站、中心一体化微机管理;村室人员负责认真采集居民健康信息并建档,中心社区科成立督导组,由全科医生、妇幼保健人员和防保人员组成,负责对村室人员建档工作进行技术指导和督导。

注重内涵建设,切实增强为病人服务的能力。一是强化医疗业务管理,提高医疗服务质量。落实首诊负责制度、三级医师查房制度、交接班制度、不前讨论制度、疑难病例会诊制度、死亡病例讨论制度、处方管理制度等,不断完善医院内部医疗质量安全评价控制体系,强化医疗服务质量管理,建立医疗质量持续改进机制,严格贯彻落实《医院感染管理办法》及控制医院感染的一系列技术规范、标准,加强手术和麻醉医疗安全管理,合理使用抗菌药物,加强临床检验的质量控制。二是加强医患沟通,优化服务环境和流程。该中心坚持以病人为中心,注重诚信服务,不断提高与病人交流沟通的艺术性,达到医患和谐。门诊设就诊咨询及其他便民服务,服务环境和设施清洁、温馨,服务标识规范、醒目,划价、收费、取药、采血等服务窗口布局合理,门诊与住院、入院与出院、诊断与治疗、转科与转院等服务流程合理、便捷、连贯。

该中心提出,明年中心将以强化公共卫生安全为重点,全面推行基本公共卫生服务,特别是重点人群建档和健康教育工作,把村室、服务站和中心三者形成一个有机整体,互联互动,让服务无盲区、无盲点。该中心全体干部职工有信心把医院建设好、管理好、发展好,让领导放心、让居民满意,为项城市卫生事业的发展做出应有的贡献。(赵金勇)

丁集镇卫生院

加强科学管理 争创品牌乡镇医院

本报讯 眼下,“加强科学管理,争创品牌乡镇医院”的奋斗目标,正在激励着丁集镇卫生院全体干部职工真抓实干,争创一流的工作激情。在即将过去的2010年,该院抢抓机遇,以科学发展观为统领,以医改为契机,紧紧围绕全年工作目标,通过强化管理,开展人性化服务,打造和提升医院知名度,圆满完成了各项工作任务。

加强医院管理,“五破五立”提高服务水平。该院“以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题”,加强医院管理,改善服务态度,规范医疗行为,提高医疗质量,确保医疗安全,坚持把追求社会效益和维护群众利益放在第一位,着力解决人民群众反映强烈的热点和难点问题,全面推动医院各项工作。该院就强化科学管理统一了思想和认识,做到“五破五立”:即破除单纯追求经济增长的观念,牢固树立质量、服务、效益相统一的观念;破除重视业务工作,忽视文化管理的思想,牢固树立团队理念;破除因循守旧、不思进取的思想,牢固树立与时俱进、大胆创新的理念;破除重管理、轻服务,重权力、轻责任的思想,牢固树立政事权责先、服务至上的观念;破除追求干部政绩,忽视群众利益的思想,牢固树立以人为本、以民为先的观念。通过开展此项活动,院容院貌焕然一新,全院医护人员整体业务技术水平进一步提高,服务态度大大改善,服务质量明显提高。

狠抓医疗质量,千方百计增强医院核心竞争力。一是狠抓医疗质量管理措施的落实。该院始终把医疗质量放在首位,狠抓各项制度措施的落实。该院始终把医疗质量放在首位,狠抓各项制度措施的落实。医院为病人创建了一个优美的就医环境。同时,他们采取“走出去学、请进来帮”的办法,培养业务骨干,提高技术水平,为医院的健康发展夯实基础提供动力。

一是加大投入力度,改善基础设施条件。该院抓住国家扶持中心卫生院基础设施建设项目实施的机遇,又多方筹措资金20余万元,对原有病房楼进行了改建、扩建,病房使用面积扩大至800平方米,设立了输液大厅,内设空调、沙发、彩电,病房内安装了冷暖空调和水冲式厕所,更新增添了床单、被褥,增添了40余张新式病床,为患者提供了舒适的就诊环境。该院还投资十余万元,修建了花坛,硬化了地面,安装了干净、美观的候诊椅。同时,增添了人美园品门的GE彩超,从德国进口的全自动血球分析仪、电子胃镜、X光机等多台(件)诊疗设备。

二是加强人才培养,提高管理和服务水平。卫生院要发展,人才是关键。该院始终把人才培养放在重要位置。近年来,该院每年都拿出专款,选派4至5名专业技术骨干到省、市级医院进修培训。同时,他们邀请市级医院的科主任、学科带头人来院指导,为该院带来了新技术、新理念,全院整体技术水平得到了很大提升。

强化医疗质量,千方百计增强医院核心竞争力。一是强化医疗质量管理措施的落实。该院始终把医疗质量放在首位,狠抓各项制度措施的落实。医院为病人创造了一个优美的就医环境。同时,他们采取“走出去学、请进来帮”的办法,培养业务骨干,提高技术水平,为医院的健康发展夯实基础提供动力。

二是加强人力资源,改善基础高服务意识,改善服务态度。该院通过开展“微笑服务”、“三个一服务”活动,对全院职工进行职业道德培训考核,对服务态度差的人员进行思想教育,提高全体医务人员的服务意识,进一步改善服务态度。

细化新农合管理,全力打造便民惠民新形象。该院认真贯彻新农合政策,精心组织,细化流程。从源头上抓起,从环节上着手,全院上下重视新农合工作,服务表民惠民,落实国家惠民政策。

该院从源头抓起,加大监管力度。医院新农合监察小组对参合患者的就诊过程进行全方位跟踪检查,核对身份,检查病程记录,医嘱用药是否统一,病历是否及时、真实、规范;坚持验证就医、验证报销;坚决杜绝冒名顶替、大处方、替代药、挂床住院等违规现象。此外,该院注重价格管理,规范进药渠道,以最低价格、最简洁的程序为参合农民服务,及时完成报销补偿工作。

为方便参合农民就医,该院采取了六项措施:一是推出导医服务;二是增加了洗衣房,存年处,开展免费接诊、免费供应茶水、免费加工饭菜、免费存车的温馨化服务活动;三是在药品加成率不超过23%的基础上,该院将药品加成率下调至15%,有效减轻了住院患者的负担;四是提出“合理费”的服务格言;五是进一步高化住院手续办理;六是积极组织业务骨干为辖区内群众开展巡回义诊活动,免费发放药物价值2万余元,受益人数1万余人次。该院还对住院患者开展了回访活动,受到群众广泛支持和好评。(郑全增)

抓管理 促服务 要质量

李寨镇中心卫生院多措并举促发展

本报讯