

巾帼建功谱华章

——市中心医院创建“全国三八红旗集体”纪实

记者 马月红 通讯员 东晓杰

阳春三月,万物复苏,处处弥漫着生机勃勃的气息。

在这春意盎然的季节,从全国妇联传来喜讯,周口市中心医院被命名为“全国三八红旗集体”,也是我市今年唯一获此殊荣的单位。

问渠哪得清如许,为有源头活水来。荣誉的背后是市中心医院全体医护人员的积极改革、扎实的队伍建设、持续的人才培养、热忱的贴心服务、科学的内涵管理。循着该院闪光的足迹,采集他们艰苦奋斗、勇攀高峰的点滴片断,还原荣誉背后的故事,皆可激励奋斗在各行各业的劳动者和进取者。

以教育为抓手,注重职工医德素养培养

市中心医院现有职工1800人,其中女性职工1380人,占总人数的70%。近年来,该院以创建“全国三八红旗集体”为着力点,充分发挥女性职工在各项工作中的“半边天”作用,常年开展了爱国主义、集体主义、社会主义精神和职业道德教育,培养她们正确的世界观、人生观和价值观,引导她们树立自尊、自信、自立、自强的时代精神,促使她们形成爱岗敬业、无私奉献的优良品质,女性职工立足本职岗位,时时处处起到示范带动作用。

为了提高全体职工的危机意识,该院开展了“社会主义核心价值观和医疗卫生职业精神”、“柏杨《丑陋的中国人》部分章节”、“作家六六《心术》”的院内学习讨论。通过学习讨论,她们认识到,越是社会进步,越是医院发展,越要有危机意识。只有忧患在心,准备在先,居安思危,防患未然,才能经受住各种考验,战胜困难和风险。在常怀忧患之心的同时,还要树立正确的世界观、价值观,只有根除思想中的毒素和行为上的陋习,才能使医院平稳发展。开展“向张军堂同志学习活动”,调动大家无私奉献、努力工作的积极性,形成了良好的比学氛围。



开展首例颅内动脉狭窄血管置入支架手术,填补周口空白。

设置“善事箱”、“感恩箱”,开展“日积一善”和“感恩”活动,让大家养成助人为乐的良好品德,学会感恩社会、快乐工作,提高了工作的主动性、积极性。在周口市中心医院各个病区、行政办公楼的显眼位置都放置有两个信箱,一个是“善事箱”,一个是“感恩箱”。医院鼓励并要求全院职工每人每天做一件好事,每人每天总结一件让自己感恩的事,事情不论大小,记下来分别投入“善事箱”和“感恩箱”。同时,医院还开设了不用实名登记的QQ内部交流平台,并要求要求在这个QQ群里,不说赞美词,只提意见和建议。

医院还组织参观吉鸿昌将军纪念馆、新县红色之旅教育、到周口烈士陵园凭吊革命先烈等活动,增强女性职工的爱国意识。

活动的开展,提高了女职工的职业道德素质,树立了高尚的职业道德,形成了良好的精神风貌。



周口市中心医院鸟瞰图。

以服务实践为平台,展现巾帼风采

近年来,该院围绕卫生部“十大指标”、“三好一满意”等活动,号召女性职工积极参加“优质护理服务示范工程”创建、便民服务等活动,她们通过落实各种便民服务举措、参与全程优质服务等,力所能及地进行全方位的服务实践,收到了显著的成效。

开展“优质护理服务示范工程”创建活动。该院所有参与活动的各临床责任护士,能够按照评价标准和规范要求,正确评估患者,根据病情和自理能力提供不同的护理服务,在加强基础护理的同时,为患者提供及时的生活护理,并利用入院宣教加强与患者的沟通,借助开设“心愿墙”、“病人意见簿”、“科室风采”、发放“医患连心卡”、进行出院病人电话回访等方式开展规范的优质护理服务。为丰富优质护理服务内容,她们还积极参加志愿者导诊服务,利用休息时间承担病人的导诊、结账记账、陪送陪检等工作,全天候为患者服务,提升了临床服务满意度。该院后勤女性职工积极落实优质护理服务活动,做到下收、下送、下检、下修、下巡,为优质护理示范工程创建提供了后勤支撑和保障,极大地方便了临床护理工作,真正做到把时间还给护士,把护士还给病人。

经过两年的运转,该院神经外科病区被卫生部授予“优质护理服务示范病区”荣誉称号。开展便民利民服务。全院女性职工积极发挥主观能动性,参与门诊及新农合“一站式”服务工作,缩短了患者的候诊时间;参与门诊导诊、分诊工作,为广大就诊患者提供了便利;参与了药剂师送药到病区工作,减轻了护理人员的工作量;参与了预约诊疗服务工作,满足了预约病人的服务需求。医院中药房作为全院最繁忙的窗口科室之一,其科员近九成成为女性职工,为缓解患者等药、配药排队时间,该科员主动调整上下班时间,为方便患者取药提供了便利。

积极推行特色护理服务。“一切为了病人,一切服务病人,一切方便病人”为该院护理服务行动总纲,凭着急、快、准、稳的工作作风和耐心细致的护理服务,该院护理员工努力践行着“服务无止境”

真情系健康”的服务理念,并积极推行温馨护理、无缝护理,促进医院护理管理质量提升,倡导人性化、温情化的服务理念,把“优质、安全”的服务主旨融入医院护理精髓,大力推进特色护理,赢得了病人和家属的好评。同时,医院护理工作从细节入手,注重护患沟通交流,以与患者换位思考探索人性化服务新模式,通过开展创建温馨病房、预约特需门诊、医保系统“一站式”服务、部分病房床单更新等活动,把人文关怀融入医疗服务的每一个环节,营造温情的服务氛围,搞高了医院的服务质量,为护理事业注入了全新的动力。

开展“巾帼文明岗”创建活动。该院充分发挥女职工的主体地位和作用,制定了巾帼文明岗社会服务承诺,主动接受社会监督,利用“5·12护士节爱岗敬业演讲大赛”、“学习彭秀英先进事迹报告会”、“三八妇女节座谈会”等形式,强化女职工的服务意识、创新意识,增强女职工的责任感和紧迫感,使她们最大限度地发挥自身潜力,倡导平等友爱、自尊自强、团结和谐的精神,激励爱岗敬业、踏实工作、奋发向上的工作热情,调动了女职工的积极性和创造性,为医院的建设与发展作出了贡献。该院神内一、内分泌两个病区荣获了2010年“周口市中帼文明岗”称号;门诊财务收费室、高血压病区、新农合报补窗口荣获了2011年“周口市中帼文明岗”称号;该院副院长崔颖同志荣获了2012年“河南省三八红旗手”、刘莉等18位同志荣获“周口市中帼文明岗”荣誉称号。

在奉献中闪光的同时,该院女职工们也在全方位的服务实践中成长,她们在各自的岗位上建功、立业、成才,并把爱奉献社会,培养了市中心医院女工爱岗如家、无私奉献的优秀品德。

以创新为驱动,撑起医改和学科进步发展“半边天”

实践证明,作为一个医疗机构,爱国主义、集体主义的具体体现就是对国家、对社会、对百姓的精湛服务和奉献,就是用技术创新和业务创新来回馈社会、回馈百姓。

为了提高技术能力和水平,市中心医院按照新医改的要求和周口的具体实际,大力开展了专科专病建设,希冀用高水平的医术来解决病人的需求,满足社会的需要。

一是夯实基础,为开展专科专病建设扎好框架。为保证专科专病工作的顺利开展,医院出台了《周口市中心医院专科专病建设管理规定》等配套文件,用制度来规范此项工作的运行。以医院普外科为例,专业分科后,原来的普外科分

为胃肠外科、肝胆胰脾外科、乳腺甲状腺外科、整形外科和肛肠外科五个科室。为避免细化分科后争抢病人现象,对专科专病建设产生不利影响,该院同时制定了相应的保障措施:一、细分后的科室只能收治自己病种内的病人,如果科室收治的患者指定其他科室专家实施手术,产生的收入和费用仍记入应该收治科室;二、如果科室不按照自己的病种范围收治病人,费用及可能出现的纠纷归该科室,产生的收入则计入应该收治该病种的科室。这些措施的出台,为医院技术提升和进步奠定了基础,营造了相对公平、公正的诊疗环境,极大地促进了专科专病建设。

二是积极引导,鼓励扶持技术骨干参与专科专病建设。该院积极鼓励扶持技术骨干尤其是女性职工参与其中,要求凡副主任医师职称以上的临床医生和具有研究生学历的主治医生,根据自己的特长,选择专业发展方向,并在政策、资金上给予倾斜。积极选送业务素质好、有发展潜力的医务人员外出进修学习新技术、新业务,对需要加快发展做强做大的学科,聘请国内省内的知名专家来院指导,促进了全院业务水平的整体提高。科学分科,极大地调动了医务人员积极向上、追求质量内涵,实现自我价值的积极性。截至目前,医院由原来的28个科室,细分到现在的57个科室。

三是分中有合,建立了多个学科综合诊断协作组。重组和细化专业分科给各学科的发展壮大注入了强心剂,但在诊治疑难重症和重大复杂疾病中如何发挥各学科技术合力?如何为患者提供最恰当的个体化诊疗方案?这是对医院整体医疗技术水平的考验,也是对医院管理能力和执行力的实战考核。为了给患者做出最优诊疗方案,2009年以来,该院陆续成立了“甲状腺乳腺病”、“肝胆胰肿瘤”、“肺癌”、“胃肠肿瘤”、“心血管疾病”5个多学科综合诊断协作组,对这些特殊病种诊治过程中的责、权、利进行了科学划分,实现了多学科资源的有机整合,也使多学科各自优势、众多专家的智慧 and 临床经验得以发挥、得以汇聚。通过多学科协同作战,医院应对急、危、重症诊治的能力大幅提升,患者的疗效也得到了保证。

四是更新设备,确保专科专病诊疗科学先进。近年来,医院先后购置了3.0T核磁共振、宝石CT、64排CT、大型DSA、大型C臂、双光子电子直线加速器、钼靶乳腺X光机、高档四维彩超诊断仪、超声体外碎石机、钴60高压氧舱、血气分析仪、ICU心电监护抢救系统、电子胃肠镜、结肠镜、支气管镜、血液透析机、全自动生化分析仪等260台(件)大型现代化医疗设备,为专科专病诊疗的持续健康发展提供了不可或缺的技术支撑。

在专科专病建设中,涌现出一批女性专业技术人才,并成长为各个学科的

精英。这其中包含着内分泌科沈娟梅、高血压科刘华玲、肾内科孙艳梅、呼吸内科张艳莉、妇产科龚坤英等一大批女专家。正是她们的努力和追求,带动着医院各个学科的发展和进步。目前,医院已有多项学科达到了省级同类医院先进水平。比如:冠心病的血管介入治疗;开颅显微外科手术夹闭颅内动脉瘤;周围血管微创介入治疗;心脏外科直视手术;重度痔疮微创治疗;超低位直肠癌保肛术;糖尿病综合性特色治疗;关节置换术、关节镜手术;唇腭裂修复治疗;中耳成形术、气管异物微创取出术;各种肿瘤的靶向治疗等都进入全省先进行列。为抢占医学制高点,进一步拓宽技术服务领域做好了储备。在开展专科专病建设的同时,医院还倡导科技和业务创新,共获省、市级科研成果奖30余项,出版专著6部,在国家和省级医学刊物上发表论文460余篇。

对于一些特殊的新农合患者,更是给予了优惠性的政策。在新农合先心病大病救治方面,医院除按照国家政策报补90%费用之外,剩余的10%救助费用由医院负担,同时报销往返路费,并再给予200元的住院伙食补贴。这一优惠政策实行后,先后已有近60名先心病患儿享受到这一待遇。

周口市中心医院新型农村合作医疗的一件件便民措施,一项项惠民政策,实现了参合农民利益的最大化,而且走出了一条“农民得实惠,政府得民心”的成功之路。

2011年11月,我市成立了综合医院技术合作体,合作体的医疗机构包括周口市中心医院以及各县(市、区)人民医院、乡镇卫生院等204家医疗机构,市中心医院成为该合作体的牵头单位。作为牵头单位,市中心医院选出副主任医师以上不同专业、不同科室的专家134名,作为合作体专家库成员,并按照合作体制定的工作计划、内容和任务,依据各自的专业分工、技术特长,随时为患者进行会诊和手术。并定期选派专家到乡镇卫生院进行培训、业务指导;定期选派专家到县级成员单位进行巡回授课、专题培训、查房和手术。此外,充分利用医院内部的“周末学术沙龙”、“糖尿病健康俱乐部”、“新语论坛”等学术组织和形式,定期为合作体成员单位的业务人员举办培训及学术讲座。与此同时,合作体各成员单位在市中心医院的带领下,开展了多层次、全方位的学习交流,二级综合医院陆续建立了与市中心医院对接的业务科室,并由中心医院专家亲临指导学科建设和业务开展。合作体成员单位尤其是周口市中心医院的各类先进医疗设备,在合作体内均可共享,凭下级综合医院开具的检查单,患者可直接到周口市中心医院做检查,二、三级综合医院检查诊疗结果实现了互认,极大地方便了百姓的就医。

以创建为动力,实实在在利百姓惠民生

该院以创建“全国三八红旗集体”为原动力,打造惠民品牌医院。医院负责人的体会是,要做到惠民,就要始终以群众满意作为开展工作和争创“全国三八红旗集体”活动的出发点和落脚点。为了创新工作,便民惠民,该院在各个方面都推出了“新政”:

为提高医疗质量,保证医疗安全,组成院内人员到门诊、急诊和体检中心参加、后有督导的形式,定期对全院的医疗、护理、药事、医技、感染及重点部门、行管后勤工作等进行督导检查。对检查中发现的规范行为、工作亮点,给予推广和表扬;对检查中发现问题,一是全院通报批评;二是按照规定经济处罚,对个别问题较严重的,还在全院中层干部会议上深刻检讨。

为构建和谐医患关系,致力打造“知道文化”。及时更新“知道文化”宣传图片,不断丰富“知道文化”内涵,提醒员工在工作中不但要“知道”而且要“做到”,确保全体员工掌握核心制度。

为有效加强医院行风建设,聘请神秘人对医护人员工作态度及工作状态等进行暗访录像,并将有损医院形象的行为在全院公开播放,用此“狠招”对不良现象和违规行为进行治理。

为患者提供更周到的服务,抽调素质高、责任心强的行政后勤科室副科以下人员到门诊、急诊和体检中心参加导诊、分诊、陪检和咨询服务。在为患者服务的同时,又能把一线的真实情况及时反馈到院方,有利于医院对相关工作进行有针对性的调整和修正。

周口市中心医院就是这样,用一件件实实在在的工作,得到了社会的认可,赢得了百姓的口碑,惠民医院的品牌也越来越响,越来越亮。

2011年,为了保证新农合患者的利益,开创性地提出了“少跑腿、多报补”六字新农合服务基本方针。

为了方便患者转诊、治疗和就地直补,设立了开放式医保服务窗口,为医保、新农合患者提供从转诊入院到出院直补的“一站式”窗口服务。同时,医院还规定了“双十五上限”,即在保证治疗效果的前提下,在不得不使用目录之外的药物和治疗项目时,不得超出药物总费用、项目总费用的15%。一旦超出15%的上限规定,医院便会组织专家对经治医师所使用的药物和治疗项目进行回头审核。为了减轻新农合患者的经济负担,有效提高住院新农合患者的报补比率,确保患者得到实惠,医院还出台了《关于对住院参合患者实行保底报补的暂行规定》,实行45%保底报补标准,并制定了保障措施。

根据城市支援农村卫生工程文件精神,医院派出影像科、普外科、神经内科、心血管内科、呼吸科、口腔科、检验科、内分泌科等十几个科室的专家,援助沈丘县人民医院、郸城县人民医院。不仅积极参与医院管理,而且强化了质量指导,提升了支援单位的技术水平。

由于对口支援农村卫生工程的措施得力,扎实有效,周口市中心医院赢得了“强将精兵支援医疗队”荣誉称号。2012年10月,周口市中心医院启动了“转作风、下基层、惠民生、献爱心”大型医疗公益活动。由院长、副院长亲自带队,以义工服务的形式,免费为我市的环卫工人、城管、公安、老师等基层一线员工、公职人员进行健康体检。目前,已完成为环卫工人2500人的免费体检工作。据相关负责人介绍,该项工作将形成一种长效机制,在今后的每年持续开展。

荣誉的背后是责任也是鞭策。站在新起点,市中心医院将继续坚持公益性,强化社会效益,进一步加强医院管理和品牌服务建设,提高服务质量,为全市人民的生命安全和健康保驾护航!

策划:李华 王素华 执行:张海霞 王河长 摄影:陈栋 郭永伟 贾一佳



庆祝国际护士节100周年,医护人员正在义诊。



医护人员利用节日举行糖尿病义诊活动。



周口市中心医院启动的“转作风、下基层、惠民生、献爱心”大型医疗公益活动。



周口市中心医院启动的“转作风、下基层、惠民生、献爱心”大型医疗公益活动。