

万里征途不畏难 一心为民享健康

——记商丘市长征人民医院

本报记者 祁博

核心提示

2015年,商丘市长征人民医院以开展“三严三实”专题教育、“医疗服务管理提升年”、“千医进千村服务万家”活动为契机,以全面深化医疗卫生体制改革为重点,坚持“以病人为中心”,质量为核心,持续推进“三好一满意”、“优质护理服务”、“十大指标宏观监管”、“进一步改善医疗服务行动计划”等专项活动,坚持以提高医疗服务和效益为中心,牢固树立并切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念,全面促进医院管理规范化、制度化、科学化、现代化,进一步改善医疗服务,规范医疗行为,强化医疗质量,增强服务意识,提高医疗水平,确保医疗安全,合理控制医疗费用,为群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗服务,医院形象明显提高,服务能力显著增强,两个效益快速增长,确保了医院可持续良性发展。

下图:千医进千村服务万家 家庭医生服务队为群众义诊



上图:院长刘军祥到帮扶贫困户家慰问

1 创新服务理念, 提升医疗服务质量

严格落实医疗核心制度是医院质量和发展的基石,是医院管理的核心。2015年,商丘市长征人民医院以持续推进“三好一满意”、“十大指标宏观监管”、进一步改善医疗服务行动计划等专项活动为契机,以规范内部管理,改进服务流程,提高医疗质量,规范医疗行为,确保医疗安全,合理控制医疗费用,为群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗服务,不断完善各项诊疗制度,优化服务流程,细化各项考核准则,建立健全了以院长为第一责任人,业务院长为责任人的“层次分明、职责清晰、功能到位、目标明确、有法可依、有章可循”的全面质量管理体系,把医疗质量与医疗安全作为医院管理重点工作。

为确保医疗安全,全面实施改善医疗服务行动计划,该院认真落实《医疗机构从业人员行为规范》、《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》等医疗核心制度。为落实医疗质量主体责任,该院把科室主任作为科室质量安全第一责任人,并与之签订《目标管理责任书》、《医疗安全责任书》,明确了医疗安全责任、要求、目标、奖惩措施。为保障各项制度的全面落实,该院严格执行《医疗质量考评实施办法》,利用行政查房、业务查房、各项评审、处方点评等多种形式对医疗质量进行监督、测评。医政科、护理部、感染办、药品科等职能科室负责人每月定期、不定期抽查各科的质量管理及医疗文书、合理用药、医疗操作规范等情况,对发现的质量问题与安全隐患及时通报、分析、提出整改意见,并跟踪整改落实,及时反馈医院质量管理领导小组。

由于措施得力、制度完善、监督到位,2015年,该院无违法执业及医疗事故。全院法定传染病报告率100%,医疗质量安全时间报告率95%,药品和医疗器械临床试验、手术、麻醉、特殊检查、特殊治疗履行患者告知率100%,临床路径病种数39种15个专业,临床路径标准的患者入组率98.17%,入组后完成率89.84%,处方合格率96%,入院出院诊断符合率98.9%,手术前后诊断符合率98.7%,临床主要诊断、病理诊断符合率90%,危急重症抢救成功率82.9%,治愈好转率98.6%,完成政府指令性任务比例100%。

2 推进优质护理, 提高护理服务水平

为持续推进优质护理服务向纵深延伸,2015年,商丘市长征人民医院以《关于进一步深化优质护理,改善护理服务的通知》精神为指导,全面贯彻国家《优质护理评价细则(2014版)》,继续以推进优质护理服

务为动力,加强临床护理工作。

加强护理队伍建设,在全院范围内开展“塑护士形象,展天使风采”护士执业礼仪培训活动,使护士职业素养和服务水平明显提升。

进一步落实责任制整体护理服务模式,全面履行护士职责,积极开展出院患者回访和延续护理服务,满足患者健康需求,不断提升护理服务能力和专业水平。

以满足患者需求为指导,以实现护理安全为目标,以责任制整体护理为核心,改进护理质量控制标准和评价方式,将以往的单项质量控制方式改变为对患者整体护理质量的评价与考核,将原有的基础护理、健康教育、病房管理、消毒隔离等11个检查组整合成立为4个护理质量监督组,并相应制定质量监督记录单。逐步建立和完善特殊单元(如产房、手术部、消毒供应中心、急诊科)等护理质量评价指标,逐步健全和完善“以病人为中心”和“预防为主”的护理质量评价指标体系,消除以往护理管理工作中的盲区和死角,实现全面护理质量管理与控制的目标。全年无护理差错、纠纷及护士事故的发生。

整治院容院貌,增设备病房护理用具及床单元设施,为患者提供更加舒适的就医环境。

以“5·12”护士节活动为载体,邀请记者走进白衣天使,开展护士基础礼仪竞赛,评选优秀护士,召开向南丁格尔奖章获得者宋静同志学习专题会等,既弘扬了南丁格尔精神,提升了护士职业素养,又增强了护理人员的工作热情和工作积极性,对医院深入开展优质护理服务起到了很大推进作用。

目前,商丘市长征人民医院优质护理服务病房覆盖率为100%,护理服务满意度≥95%。

3 强化风行建设, 树立高尚医德医风

为深入贯彻落实党风廉政、医德医风建设、行风建设目标管理责任制,积极培育和践行体现社会主义核心价值观,商丘市长征人民医院党委以开展“三严三实”专题教育为契机,始终坚持“管行业必管行风”、“谁主管谁负责”的原则,认真开展“卫生系统领导干部防止利益冲突”、“公立医疗机构廉洁风险防范管理”、“全市督促涉医领域落实主体责任纠正损害群众利益突出问题专项治理”、“购销领域商业贿赂专项治理”等活动,教育引导广大医务人员树立良好行风和医德医风,积极推进廉洁从医教育和职业道德教育,认真组织学习《刑法修正案(六)》和最高人民法院《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》、《医疗机构从业人员违纪违规问题调查处理暂行办法》、《医疗机构从业人员行为规范》等法律

法规,教育覆盖率100%。

同时,该院院科逐级签订了《行风建设责任书》、《廉洁行医承诺书》、《拒绝医药回扣承诺书》、《拒绝过度用药、过度治疗、过度检查诚信承诺书》、《党风廉政建设和反腐倡廉建设责任书》,建立健全了医德医风考评制度,把考评结果与评先评优、技术职务晋升聘用挂钩。

由于组织有力、制度健全、方法得当,纠建并举、层层落实,该院行风建设有了明显改进,医疗质量稳步提升,服务水平不断提高,群众满意度不断上升。2015年,该院共发放满意度调查问卷4500份,门诊患者满意度达97.6%,住院患者满意度达97.2%,出院患者对医疗服务回访满意度98.6%,群众投诉回复率100%。涌现出大批先进个人和先进科室,受到广大群众的好评。

4 创新服务模式, 开展“千医进千村服务万家”活动

为进一步巩固党的群众路线教育实践活动成果,深入开展“三严三实”专题教育活动,坚持“以病人为中心”的服务模式,发挥医疗资源优势,引导优秀医务人员深入基层,让基层群众就近享受更加优质的医疗服务,推进优质服务纵向延伸,根据市、区卫生计生委的统一部署,2015年,商丘市长征人民医院积极开展“千医进千村服务万家”活动。

为使此项活动有效开展,医院成立了“千医进千村服务万家”领导小组,制度实施方案,并分别由行管支部、门诊支部、外科支部、内科支部组建了四支具有专业医疗水平的医疗小分队。根据实施方案,四支医疗队分工分片,分别对辖区内的乡村、产业集聚区、敬老院开展义诊。对失独家庭、计生困难户及五保、低保户,开展医疗服务、健康体检(血压、心电图、B超、血糖、血脂、肝肾功能等),进行宣教、义诊咨询、赠送药品等,定期体检、送药、服务到家中。走进乡镇敬老院,为老人们实行免费体检,并对体检结果给予反馈。针对不同患者制定不同诊疗方案,对长期卧床老人,实行床边血压、血糖、心电图、B超等;走进企业,对企业职工进行健康体检。

2015年,四支医疗队走进农村、产业集聚区、敬老院34次,开展义诊人数达到1200人次,帮扶低保困难群众230余人次,老人体检200余人次。活动开展以来,赠送药品及食品约2000元。通过活动的深入开展,长征人民医院形象进一步提高,医患关系更加和谐,医院服务模式更加多样,群众满意度进一步提高,实现了基层群众“看病家门口,诊疗有良医”的目标。

5 新年新征程, 为民享健康

2016年,商丘市长征人民医院将

进一步促进医院“行风建设”和“医德医风建设”,认真落实党风廉政建设和纠风工作责任目标,引导广大医务人员树立良好的行风,遵法守法、依法执业,培养树立一批医德高尚、医术精湛、敬业奉献的先进典型。

同时,在新的一年里,将持续开展“三好一满意”暨优质护理服务、“十大指标”宏观监管、“抗菌药物专项整治”、“平安医院建设”等活动,注重管理、注重服务、注重质量、注重安全、注重效率,促进医院管理规范化、制度化、科学化、现代化,实现医院又好又快发展。

继续开展“医疗服务管理提升年”、“千医进千村服务万家”、“涉医领域落实主体责任纠正损害群众利益突出问题专项治理”三项活动,充分发挥卫生工作服务社会大局的职能作用,创新方便人民群众看病就医措施,构建和谐医患关系,树立医院良好形象。

实施“科技兴院”战略,不断完善医院学科建设,抓好新学科建设是强化医院综合实力,保证医院持续发展的根本。针对康复医学目前是该院的空白,患者需求空间较大,发展较快,计划成立康复医学科,有计划重点投入资金、重点安排技术骨干外出学习培训,使之尽快成为康复医学领域的拳头科室,全面提升医院综合实力。

加强人才队伍建设,促进新技术、新业务的开展,不断增强核心竞争力。加强专业技术人员的继续教育,进一步抓好院内外学习、培训和继续教育;加强各业务骨干进修学习,促进院内外学习交流;做好住院医师规范化培训及加强“三基三严”考核,在加强院内培训的同时,为乡镇卫生院、社区服务中心提供一个良好的培训基地,不断完善帮扶措施。

另外,该院还将继续改善服务态度,优化服务流程,加强精细化管理,不断优化服务设施;完善医院信息系统,全面推进以电子病历为核心的医院信息化建设,提高医院管理水平;继续实施医院标准化、科学化、规范管理,落实各项措施,强化重点学科建设,不断提升医院综合实力,使医院可持续发展能力明显增强。

本版图片均为资料照片



院长刘军祥深入病房与患者交流



医生在给患者做手术



医院职工对着党旗庄严宣誓

本版图片均由市长征医院提供

