



乘风破浪千帆扬

——漯河市郾城区人民医院提升医疗服务质量纪实

本报记者 王明杰 通讯员 董耀民 杨明慧

核心提示

在漯河市沙澧河畔,河南经济内陆特区,郾城区人民医院像一棵繁茂葱郁的参天大树,为人民群众撑起一片绿荫。

近几年,迎着新医改的东风,郾城区人民医院医疗服务质量大幅提升,受到了社会各界人士的广泛赞誉。在以院长张德业为核心的医院领导班子的带动下,借助新医改契机,全院上下精诚团结,励精图治,迈出了前所未有的坚实步伐,在沙澧河两岸奏响了新的篇章。

“狠抓医疗服务质量,一切为了患者着想,着力提升医疗服务形象”不仅是医院领导班子的嘹亮口号,更是我们率先垂范、乐于奉献、昂扬进取的真实体现。”面对记者的采访,该院职工们满怀豪情地说。



近年来,漯河市郾城区人民医院开展的优质护理服务活动赢得了如潮好评。图为患者及家属为该院外科医护人员送来锦旗。

在创新中强化管理 在管理中创新发展

一位来自偏远乡镇的骨髓炎患者,在跑遍当地所有医院,求医无果后,信心全无。有人告诉他:“你怎么不到郾城区人民医院呢?”抱着试试看的心态,这位患者来到了郾城区人民医院骨科,接诊医生热情接待了他,并同科室主任及其他医生多次会诊讨论,制订手术方案并成功为他做了手术。

“看病就到郾城区人民医院。”这是当地老百姓说得最多的一句话。记者近日来到郾城区人民医院采访时,看到的不仅仅是环境的变化、硬件设备的更新,更多的是该院领导班子在创新中强化管理、在管理中创新发展的成效和医护人员规范有序的工作作风和精神面貌。

“医疗质量是医院赖以生存和发展的关键,抓好医疗质量管理是实现可持续发展的唯一出路!”该院院长张德业说。

近年来,该院按照医改要求,通过倡议动员,推行文明礼貌用语,强化院前急救服务,切实开展优化医疗服务工作,推动了服务水平的显著提升;通过考察并借鉴临颍县人民医院的做法,联系“十大指标”宏观监管、等级评审,积极贯彻新农合按病种付费制度;坚持院长接待日制度、专病专科联谊会、健康教育等基础性工作,影响和带动了全局工作的开展。由于管理创新、服务创新,2012年,该院健康管理科顺利通过验收,全年总计为2.5万人次进行体检,赢得了如潮好评。该院通过深入基层开展健康讲座等形式,使体检工作逐步品牌化;护理服务在加强管理和常态化、定期交流经验、科学考核、分析问题、改进方法的工作思想指导下,更加突出优质服务这一主题;加之“双整双促双承诺”活动的开展,使得该院服务效能得到了进一步提高。

深化优质服务工作 实施医疗安全工程

郾城区人民医院近年来进一步深化医疗体制改革,着力把医院打造成为创新型、服务型、管理型、学习型、文化型医院,为当地百姓提供优质高效的医疗保障。

“医疗质量是医疗卫生机构的生命线,务必常抓不懈,让群众看得上病、看得起病、看得好病!”院长张德业的铿锵有力。据了解,他们把医疗质量安全置于一切工作之首,重视日常业务学习、病历展评、技术比武、核心制度贯彻等环节,切实提高医疗质量安全奠定了坚实基础。近两年,该院组织全院医师集中学习《临床抗菌药物应用管理新办法》,执行责任追究,绩效考核等多项措施,认真落实抗菌药物临床应用制度,加强多重耐药菌、内镜清洗、无菌操作的督察管理,严格统计并分析感染数据运行动态,严防院内感染发生;成立医疗质量安全委员会,定期召开临床运行病历、路径执行等工作专题会议,发现问题、及时整改、分析根源、总结经验;针对“十大指标”宏观监管立项标准出台具体措施,月底统计、按时上报,对于督导反馈逐一整改落实。一系列举措使医疗安全工作得到了持续有效的深入推进,取得了明显成效。

2012年,郾城区人民医院为夯实发展基础,坚持中层以上干部考核任用准则,严格推行德、能、勤、绩、廉的考核标准,多批次、有重点地对全体中层干部进行管理及业务等多项内容的培训,着力提升服务能力;大力发挥省“515行动计划”等平台作用,选派中青年技术骨干,分专业、有重点地进行深

造,并组织召开进修返院人员交流会,倡导新技术、新业务的开展;自筹资金70余万元,成立内五病区,搭建简易职能科办公区,缓解了群众住院难问题。

同时,该院领导班子高度重视依法执业,医疗核心制度的落实工作,从医疗文书书写、医患沟通、医疗技术风险、合理用药、合理检查和医疗纠纷预防机制等方面进行了规范要求及细化。张德业说:“医疗安全要从自身做起,抓质量,抓落实,说实话,办实事,务求实效;努力构建‘五型医院’(学习型、服务型、文明型、创新型、节约型医院),

人人投身于‘科技兴院’工作中,为患者提供一流的医疗服务。”

实施“惠民服务工程” 打造优质品牌名院

2013年2月28日,一封感谢信里行间无不流露出对郾城区人民医院医护人员的感激之情。写这封感谢信的是年逾九十的

更好地维护他们的身心健康。该院职工说,医院领导以科学发展观为指导,准确把握工作重点、要点,找准突破口,带领全院职工发扬“厚德、博学、创新、致远”的办院理念,不畏困难,坚定信心,推动医院沿着正确的方向,高质量、高水平地稳步发展,深得民心。

张德业经常说:“我们需要不断增强忧患意识、大局意识,以人为本意识和开拓意识,创新发展思路、发展理念、发展模式和发展举措,克服因循守旧思想,摒弃畏首畏尾、片面追求经济效益的狭隘观念,真正做到让群众满意,让社会认可,立足科学发展,定改



离休老干部刘付全的家属。刘付全从外院转来时,全身多器官功能衰竭,情况十分危急,内二科主任及医生接诊后精心诊治,细心护理,经过几个月的治疗,使病人转危为安,病人家属感激之情无法言表。

2012年,郾城区人民医院始终围绕医院发展这一主题,树优质服务新风,展现白衣天使风采,为患者创造了温馨的服务环境,

革之策,行改革之举,走发展之路。”

千淘万漉虽辛苦,吹尽狂沙始见金。风雨兼程的创业路上,一分付出,一分收获。郾城区人民医院门诊量同比增长27.6%(达164121人次);住院患者同比增长16%(达11543人次);手术量同比增长9%(3305台次);120急诊抢救3652人次,基础性业务指标均达标。医护人员发表论文85篇,取得科研成果2项,开展新技术、新业务21项。该院相继获得全国医疗行业患者满意医院、全国医疗行业践行“三好一满意”医院、漯河市2011年度群众满意医院、2011年度漯河市定点医院医疗服务机构先进单位、漯河市药械安全监测先进单位、漯河市2011年度传染病疫情报告先进单位等殊荣;儿科被评为郾城区“党员先锋号”,外科被评为郾城区“2011年度青年文明号”。张德业被评为全国医疗行业卓越管理者、省卫生系统2011年度最具领导力院长,朱晓霞被评为漯河市创先争优优秀共产党员,胡旭涛、彭娟被评为漯河市药械安全监测先进个人,王黎明被评为漯河市优秀护士,董耀民被评为依法治区先进个人,廉书献被评为郾城区老干部工作先进个人,彭晶被评为第二届郾城区十大优秀青年。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。荣誉背后的漯河市郾城区人民医院在开拓、创新、务实、勤政的医院领导班子的正确带领下,探索求真,砥砺前行,乘风破浪,同心奋进!



