

在改革中创新 在创新中发展

——项城市中医院创新发展纪实

本报记者 侯少飞 通讯员 谷景山 王亚丽 张 威



医院简介

项城市中医院创建于1986年,是集医疗、急救、教学、科研、康复、体检功能为一体的综合性二级甲等中医院,现有职工583人,设置床位1000张,开放床位500张,年门诊量34万人次、住院量1.6万人次、手术4549台。该院是河南省先进中医院、河南省卫生系统先进集体、全省卫生先进单位、周口市十佳医院。2011年,该院在河南省中医医院(县级)综合管理评价中排名第一。

院长简介



李军民,研究生学历,中医内科主任医师,项城市中医院院长、党总支书记,主持医院全面工作。

李军民1983年毕业于河南中医学院,2009年获得澳门(国际)公开大学工商管理学硕士学位。他对内科各种常见病、疑难杂症有丰富的诊疗经验,擅长中西医结合治疗心脑血管疾病;是项城市中医内科学科带头人,项城市科技拔尖人才;曾获全国中医药系统优秀共产党员、河南省卫生系统优秀共产党员、周口市优秀人大代表、周口市学术技术带头人、周口市名中医、周口市百佳医生、项城市十大名医等荣誉称号,2012年被评为全国中医药系统创先争优活动先进个人。

医院文化

医院理念: 医院文化是一种组织文化,是在医院运作过程中形成的经营思想、经营作风、价值标准、行为规范、规章制度、传统习惯的综合反映,是医院全体人员言行及价值观的集合。

核心价值观(院训) 弘德 精术
衡和 至远
医院宗旨: 顾客至上 服务第一
医院精神: 自强奋进 求真博爱
医院人才观: 以人为本 以德为先
以技择优

医院发展观: 扬国医精髓 展济世宏图
医院经营理念: 道义为本 诚信为先
中医为粹
医院服务理念: 以仁爱人 以义惠人
以礼待人 以智济人
以信悦人
医院管理理念: 贵和执中 仁爱博采
刚柔相济 井然有序
医院愿景: 立足项城 领秀中原

核心提示

“披晨雾,伴月光,无怨无悔守护健康。倾真情,济苍生,赤诚一片只为救死扶伤。以人为本,以德为上,大医精诚敬业爱岗。我们项城中医人胸怀理想,让生命之舟乘风破浪,要让那和谐伴随日月光。”

“尝百草,集花香,望闻问切详辨阴阳。遵祖训,采众方,精益求精广施九散膏汤。兼容并蓄,广纳博学,继往开来探索弘扬。我们项城中医人胸怀理想。让腾飞之翼蓝天翱翔,要让那中医事业更加辉煌。”

历经27年风雨沧桑,正如院歌所唱,项城市中医院乘着改革东风,抢抓机遇、锐意创新、快速发展,业务收入从1999年的不到200万元到2012年突破亿元大关,设备总价值从不足10万元到现在9000多万元,固定资产从100万元增至近3亿元,辉煌成就令人瞩目。

凸显特色为民众,沙颍河畔唱大风。经过不懈努力,该院最终收获累累硕果,先后获得全省卫生系统先进集体、全省卫生先进单位、全省放射卫生先进单位、周口市十佳医院、周口市行风建设先进单位等荣誉称号。在全省中医管理年活动评价中,该院连续7年在周口市排名第一,2011年在全省县级中医院中排名第一。2012年,该院康复科被评为全国中医系统优质服务先进病房,院长李军民被评为全国中医药系统创先争优活动先进个人。

文化创新 弘扬中医特色精髓

近年来,项城市中医院始终把中医文化建设作为医院发展的法宝。在注重文化创新、彰显中医特色的基础上,该院设计了寓意和谐美好的院徽;同时把“顾客至上,服务第一”作为医院服务宗旨,把“弘德、精术、衡和、至远”作为院训,把“自强奋进,求真博爱”作为医院精神,把“以人为本,以德为先,以技择优”作为人才理念,把“贵和执中,仁爱博采,刚柔相济,井然有序”作为管理理念,把“以仁爱人,以义惠人,以礼待人,以智济人,以信悦人”作为服务理念,把“道义为本,诚信为先,中医为粹”作为经营理念,把“扬国医精髓,展济世宏图”作为医院发展观。

该院要求所有员工树立以下理念:患者至上,服务第一;患者的事是医院最大的事,赢得患者的信任比扩大医院规模更重要;患者永远是正确的;满意请告诉亲朋好友,不满意请告诉院长;患者投诉是改进工作的最好契机;让患者感动是我们服务的最高标准;满意在中医院没有句号……同时,该院还向全体员工发放《员工手册》;邀请郑州大学第三附属医院院长及培训师对员工进行礼仪培训,提高员工的文化素养。

该院的新址规划,无论外墙设计、内部装饰,还是景观布局、文化墙布置,都彰显出浓郁的中医文化特色。统计显示,该院已制作中医普及知识教育版面540多块、具有中医特色的标识标牌600多个,涵盖中医发展渊源介绍、健康教育知识、防病御病常识、专科疾病治疗及康复注意事项等内容。

服务创新 致力构建和谐氛围

进入门诊大厅,人们首先看到的是站在导诊台旁、身披红绶带、大方亲切的导医。她们温柔和蔼,面带微笑,答疑导引,不厌其烦;流动轮椅,随时方便危重患者。导诊台后方的八卦琴台上,每天上午都有一位身着旗袍的美女弹奏古典名曲,以分散患者对疾病的注意力。

该院从规范服务行为做起,强化医务人员的服务意识;将优质服务纳入医、护、药、技、后勤等医疗服务全过程;拓展服务领域,为所有医生统一印制了内容详尽的名片,电话24小时畅通;开展工休座谈会,把非病情谈话作为医患交流沟通的重要形式,耐心聆听患者倾诉,做好心理疏导;随时给患者做健康宣教,拉近医患、护患距离;对出院患者及时进行电话回访,对一些典型的病例,组织相关专家进行家访,指导其康复,努力做到“看一个患者,交一个朋友,获一方信息,亮一块牌子”。

为了进一步体现公立医院公益性,更好地为群众提供安全有效、方便周到的医疗卫生服务,从2011年10月开始,该院实行“先治病,后交钱”服务模式,一年多来,已有近万名患者受益。这一模式的推行,充分体现了该

院以人为本的服务理念,《医药卫生报》、河南电视台、周口电视台等众多媒体先后对此事进行了翔实报道。

管理创新 推动医院跨越式发展

往事不堪回首,1999年的项城市中医院处境艰难:管理混乱,人心涣散,事故迭出,负债累累……

全院共有138名员工,设备总价值不足10万元,医疗技术落后,在激烈的市场竞争中几乎无法立足,整个医院面临着“关停并转”的悲惨命运。

面对如此状况,李军民与新组建的领导班子深感责任重大,但他们并没有气馁、退缩,而是知难而进。该院领导班子通过对医院进行全面调查分析,确立了“明确工作切入点,寻找经济增长点,内引外联,跳跃式发展”的思路,并提出“以市场为导向,以改革为动力,以科技为先导,以服务赢人心,以质量求生存”的响亮口号。

该院向管理要效益,在困境中求生存,在竞争中图发展,不断完善和强化“一二三四五”(建设一个团结、高效、廉洁、务实、奋进的领导班子;启动“形象”和“人才”两个工程;实施基础设施建设、新技术和新设备的开发引进、人才培养“三大战略”;引入竞争、激励、约束、风险“四个机制”;创建无医疗事故、无违法乱纪行为、无收受红包回扣行为、无乱收费行为、无假劣药品“五无单位”)系列管理模式。

严格的质量控制机制、灵活的经营机制、有效的用人机制、效能结合的分配机制得到合理体现,项城市中医院逐步进入快速发展轨道,迎来了生机盎然的春天。

2012年初,该院实施全方位精细化管理,推进管理科学化、规范化、人性化;建立了五级质量管理网,成立了质量管理委员会和14个分支委员会,把精细化管理分解为管理指标、质量指标、效率指标、效益指标和终端指标五大类;落实质量管理责任,将责任细化到科室、班组和个人;进一步完善自上而下的绩效管理体系,要求每个员工根据科室、班组精细化管理细则,制订自我管理细则……

该院努力实现精细整体服务管理、精细整体质量管理、精细整体效率管理、精细整体分配管理,通过精细管理,充分调动了全体员工的工作热情,提高了工作质量和效率。

2012年,该院业务收入突破亿元大关,成为周口市第一家业务收入突破亿元大关的县级中医院。

技术创新 进军区域制高点

为了实现技术创新、占领区域技术制高点、提高医院辐射影响力、加快医院品牌建设速度的发展目标,近年来,项城市中医院先后引进和开展新技术、新项目50余项。其中,椎间盘镜下髓核摘除术、椎体切除脊柱重建术、



国家中医药管理局副局长马建中视察项城市中医院



温馨服务



义诊活动



化学发光分析仪



64排CT

双镜联合保胆取石术填补了周口市技术空白。氩氦刀超低温冷冻肿瘤治疗术、子午流注针刺卒中后遗症治疗法、穴位埋线减肥、经皮肾镜碎石等技术水平均领先于周口市同级医院。

一分耕耘,一分收获。近十年来,项城市中医院医疗科研工作收获了累累硕果。该院共有53篇论文发表在国家级、省级刊物上,有26项科研成果获得河南省、周口市科技进步奖二等级以上奖项。

2012年,该院康复科的科研课题“针刺治疗卒中后吞咽障碍的临床研究”和肿瘤科

的“自拟升血方联合G-CSF治疗化疗后血细胞减少的临床研究”均获河南省科技进步奖三等奖。该院康复科的“薄氏腹针疗法对中风后肩手综合征的临床应用”和肿瘤科的“艾灸背俞穴防治化疗药物所致白细胞减少的临床应用”均获周口市科技进步奖二等奖。

该院努力做到“西医不落伍,中医有特色”,2002年至今,先后成立了中风、糖尿病、肿瘤、康复、消化5个独具特色的中医专科,初步形成了“院有专科,科有专病,病有专方、人有专长”的发展格局。

2008年8月,该院成立的康复科率先引进言语吞咽治疗仪、神经功能重建治疗系统、减重步态训练系统等先进设备,配备专业化的人才队伍,一举成为项城市唯一、周口市领先的康复治疗训练中心。该科成立不足3年,已有3500余名住院患者得到有效康复治疗,门诊量5万余人次。

2010年9月,该院组建的中医脾胃肝胆科,精诚团结,锐意进取,凭借无痛胃镜、无痛肠镜技术,运用中医辨证施治,针对胃肠道疾病,开展具有中医特色的内服外治法,使科室得到迅速发展;由最初的12张病床发展到目前的45张,由最初的月住院患者35人次发展到如今的122人次。2012年,该科室住院量达1438人次,门诊量达2.3万余人次,中医特色指数全省领先。

新址启用 奠定医院百年基业

在项城市委、市政府的正确领导和各有关部门的大力支持下,经过3年的努力拼搏,项城市中医院新址建设终于完成。该院于2012年8月3日顺利搬迁,8月11日举行了隆重的揭牌仪式,并顺利通过河南省中医管理局验收注册,从而奠定了医院发展的百年基业,为今后的腾飞插上了翅膀。

项城市中医院新址既具有传统特色又具有现代气息。门诊大厅总面积800平方米,四层通透,宽阔明亮,琴瑟悠扬,温馨宜人;中间有扶梯,两边有直梯,每层有回廊,每区有候诊厅,设计极具人性化。中央空调,冬暖夏凉;中心供氧、负压吸引,随时为患者解除病痛;中心呼叫,医护人员随时到;电子排队挂号、门诊检查、入院住院,快捷有序;中央监控,覆盖全院,确保医院和谐发展。

该院斥资9000多万元,购置了德国西门子64排CT、美国GE1.5T光纤磁共振、西门子直线加速器、西门子800毫安血管机、西门子全自动检验流水线、西门子顶级彩超机、奥林巴斯Q260电子胃镜、胶囊内镜;层流手术室、压差供应室全国领先。先进的设备和设施,增强了该院的综合诊治技能,使该院真正做到了“让群众不出项城市就能享受到省级乃至国家级医院的医疗服务”。

在改革中创新,在创新中发展。豪情满怀的项城市中医院人正乘着党的十八大强劲东风,瞄准“占领河南制高点,力争全国有位置,争创三级甲等中医院”的奋斗目标,立足项城,唱风杏林,奋力谱写悬壶济世新篇章……



医院外景



拓展训练

