



发展才是硬道理 创新没有休止符

——来自郑州大学附属洛阳中心医院的报道

本报记者 刘永胜 实习记者 刘云飞 通讯员 路书斋

核心提示

这是一个呼唤创新的时代。

这是一个在创新中前进的时代。

这是一个没有创新就没有发展的时代。

在这样一个伟大的时代里，郑州大学附属洛阳中心医院一班人，高举改革大旗，创新持续不断，在短短两年时间里，积累了丰富的管理创新经验，引来了一批又一批取经、学习的同行。他们的技术创新和科研创新，不仅造福了当地群众，也为域外患者送去了福音。他们的诸多服务创新模式，走出洛阳，走向中原，叫响全国。

郑州大学附属洛阳中心医院敢于承担、勇于开拓的气势，令业内叹服、业外惊叹！

机制创新 完成“两个转变”

“机”者，枢纽、关键也；“制”者，制度、法式也。

李亚伟——这位不久前获得河南省五一劳动奖章的郑州大学附属洛阳中心医院院长说：“继2011年成为郑州大学附属洛阳中心医院后，我院又把机制创新和管理创新摆在了工作首位。”2012年，该院上下紧紧围绕“两个转变”——机制转变和由偏重临床型的社会医院向临床治疗、医学教育和医学研究“三位一体”的大学附属医院转变，推动了医院的快速发展。

——机制改革和管理创新工作进一步深入。该院一是通过医院管委会一次会议聘任了医院高级管理人员，促使医院运行机制更加科学；二是制订完善了相关规章制度，各项管理更加规范；三是对各级干部实行竞聘选拔，激励职工奋发进取，使医院充满生机和活力。

——医院协作和医联体运作步伐加快。截至目前，该院已经与49家基层医疗机构签订了合作协议，结成了友好协作医院；医联体合作模式有效推进，积累了许多宝贵经验；正在筹建的洛阳新区建成区分院前期工作进展顺利，拟建的大新区（伊滨区）分院正在做进一步规划论证。

——“2251”人才工程硕果盈枝。截至目前，该院已签约丹麦皇家医院陈旭教授、美国梅奥医学中心孟学伟博士，国内心血管专业著名专家胡大一、吴清玉教授及其他专业领域知名专家教授共16人担任特聘专家、客座教授；引进博士5人（含学科带头人1人），招聘人才190人（其中硕士65人）。

管理创新 实现“三个满意”

“怎样让政府满意、让群众满意、让职工满意？我们的做法是：向管理，尤其是向管理创新要满意！不讲空话、废话，多办实事、好事！”李亚伟说。

查找问题 医德医风考评有新招

只要敢于深刻自省，不断自我加压，就能不断进步。该院将20名新上岗中层干部分成7个组，每周深入医院的每个角落“找问题、挑毛病”，发现别人发现不了的问题，找别人找不到的毛病，揭别人不敢揭的短，争取多角度、多层次、多形式促进医院各项工作发展。多渠道征求患者和社会各阶层意见，让“第三只眼”帮忙“挑刺儿”也是该院一直坚持的做法。该院坚持每半年召开一次院外监督员座谈会；每季度向门诊代表、政协委员发一次短信征求意见；患者在入院和出院时也会收到医院的征求意见短信和征求意见表；行政总值班、医疗总值班、护理总值班坚持每天向院领导进行行政早交班，对各种问题做到及时发现、及时处理；该院每月还通过患者满意度调查评选出患者最满意的医生和最满意的护士，并给予表彰和奖励。

该院2012年共接待来信、来访患者115人次，对违反医德医风规定的30名医务人员进行了严肃处理，患者对处理满意度达到100%；收到表扬信73封、锦旗58面，患者总体满意度达97%以上。

加强质量管理 提升服务水平

医疗质量是确保医疗安全、提升服务质量的基础。该院成立了联合督导组，下设基础医疗组（含临床路径组）、药事组、护理组、医保组、新农合组、物价组、控感组、输血组、病案组、肿瘤组共10个质量控制小组，每天联合质控，并通过环节质控、终末质控等方法，分别从医疗文书书写、医疗核心制度落实、临床路径管理、基本药物及抗菌药物合理应用、护理质量、新农合制度落实、合理收费、控感管理、输血安全、肿瘤规范化治疗等方面进行综合管理，确保医疗质量全面提升。



该医院院长李亚伟和冈山大学医院院长森田浩签订友好医院协议

技术创新 筑牢发展基石

——专科建设惠及千万群众。该院心脏外科陈兴澎团队2012年在手术例数持续增长的基础上，可治疗病种范围也有了扩大。简单的先天性心脏病（以下简称先心病）手术、单纯瓣膜置换手术、“单根、两根”冠状动脉搭桥手术比例下降，低龄低体重婴幼儿先心病、复杂危重先心病、急诊抢救性手术比例大幅上升，收治终末期瓣膜病例数明显增多。大左心室瓣膜病、瓣膜置换同期搭桥、高龄冠心病血管病广泛病变、PCI（经皮冠状动脉介入治疗）术后继发狭窄相关手术及急诊冠脉介入搭桥手术比例增加。尤为突出的是，III型主动脉夹层腔内手术技术明显提高，手术数量稳居河南地级市医院之首。



洛阳市卫生局局长张水利为获得国家级荣誉的医护人员颁奖



在该院成功接受冠状动脉搭桥手术的美国医生阿嘎沃与心外科医护人员合影



急救大讲堂走进公安机关



志愿者服务队活跃在该院各个角落

——全力推进国家级重点专科建设项目——妇科建设。目前，建设方案中“宫腔镜微创中心、盆底障碍性疾病诊疗、宫颈癌早期筛查及宫颈病变的治疗、基层技术培训及学术科研”等项目基本达到了既定目标。

——设立专项建设基金，推进重点学科发展。该院实施了首轮（为期两年）学科建设计划，与10个重点学科共计15个病区分别签订了目标责任书，预拨专项基金122万元，扶持各科开展新技术、科学研究、人才培养等工作。

——加强技术合作，提升学科水平。该院与冈山旭东医院签订了友好医院合作协议，双方互派人员到对方医院研修学习；与上海瑞金医院进行了学术交流互访，建立了长期科研教学指导关系；妇科、胃肠胰腺外科、消化内科、血管外科等10余个科室分别与北京协和医院、华中科技大学附属医院、南京鼓楼

诊为叫号服务，变纸质处方为电子医嘱。该院聘请香港艾力彼公司进行门诊流程再造后，门诊部各楼层布局更加合理，标识系统更加清晰，各种提示语更加温馨。2012年1月初，以电子病历为核心的信息化建设在该院全面启动，医院信息系统、实验室信息管理系统、影像归档和信息系统全面上线，OA办公系统为该院的高效运转提供了强有力的现代化保障。

“零押金”住院，减轻患者负担。2012年2月24日，该院在洛阳市三级医院中首家启动“先看病后付费”诊疗服务模式。“零押金”住院为更多的患者开通了生命“绿色通道”，确保患者第一时间得到安全有效的治疗。截至2012年12月31日，该院累计收治后付费患者6914人次，垫付资金3500余万元，让惠民政策落到了实处。



党委书记戴军现、副院长杨致远和国内著名肠胃胰腺专家季加孚教授、王春友教授共同为“联合病房”揭牌

2010年4月1日，“中国红十字会胡大一爱心工程先心病救助仪式”在该院举行。此后，心内科、心外科专家团队经常联合下乡义诊并筛查先心病患儿。3年来，他们共筛查患儿1000多名，治疗300余名，减免医疗费用40多万元。

心外科引入中国妇联福荫基金100万元，成功资助先心病患儿113名。同时，该院还为每名新农合先心病患儿减免10%的医疗费用，每年为无主患者垫付医疗费20余万元。作为豫西地区唯一的脑卒中定点筛查基地，该院分两期积极推进脑卒中筛查工作，提前超额完成筛查目标任务，达到2.7万例；积极配合洛阳市总工会开展援疆活动，与新疆哈密地区2家医院达成对口支援协议，目前已免费接收2批人员前来进修、学习。

“优质护理服务示范工程”深入推进。作为全省“优质护理服务示范工程”试点医院，该院提前实现了“在全院所有病区护理单元和门急诊护理岗位全面推行优质护理服务”的目标，先后有2个病区被评为优质护理服务示范病区，6人被评为先进个人。

2012年，该院的门急诊量达76.9万人次，较上年增加35.9%；住院量4.7万人次，较上年增加25.9%；手术量1.6万台（含介入手术），较上年增加23.7%；病床使用率116.3%，较上年提高16.4%；床位周转次数34.4次，较上年增加7.0次；平均住院日12.4天，较上年减少1.4天……该院相继获得河南省群众最满意医院、全省三级医院十大指标先进单位、全省医院信息化建设先进单位、全省全科医生转岗培训先进单位、全省医疗服务价格管理先进集体等荣誉称号。

“发展才是硬道理，创新没有休止符！”李亚伟说，2013年，他们将以新综合病房楼建设为重点，进一步改善基础环境；以高层次人才引进为核心，加强人才建设；以“服务提升年”活动为抓手，全面提高服务质量；以文化建设为依托，增强团队凝聚力；向成本管理要效益，减轻患者负担，为保障人民群众健康和促进洛阳经济社会发展作出新的、更大的贡献。

服务创新

让“以人为本”落到实处

“服务要创新，流程是关键，惠民是根本。”郑州大学附属洛阳中心医院党委书记戴军现说。

从2012年1月2日起，该院在全市首家推出实名制就医服务模式，变传统的排队就

院训：诚信 仁爱 笃学 精医
愿景：百姓心中的医院
使命：肩负人民群众重托
履行救死扶伤天职
管理理念：科学 严谨 高效 超越
服务理念：患者至上 真诚关爱
医院精神：团结 敬业 务实 创新

十

作风硬 面貌新

作风不硬,队伍就没有战斗力,更说不上打硬仗、打胜仗。

前些年,该中心发展迟缓,人心涣散,院内尽是“趴趴房”,生活区和工作区不分,小猫小,满院跑,上班时间买菜、串岗、聊天,工作没指标,贡献大小,职业待遇低,“队伍不稳定。”职工们对此并不讳言。

2008年12月23日,中心的领导班子重新组建,中心主任徐健康,党委书记凌延昭,副主任赵路斌、吴晓龙、赵庆文,党委副书记、纪委书记高亚丽一上任,就开始着手医院改革。

2009年是该中心的作风纪律整顿年,首先要解决的是人心涣散问题。

以徐健康为首的领导团队苦口婆心地做行政后勤工作,提高一线医务人员的待遇,并把一些没有技术和职称、在家歇着领“空饷”的职工“请”回来,安排到相应的部门上班,向全体职工承诺,只要大家齐心协力,努力实干,半年到一年时间保证让职工领到全工资。另一方面,中心研究制定了“一年打基础,两年巩固提高,三年上新台阶,五年创精神卫生专科一流”的发展目标,确定了“内抓管理、外树形象、质量强院、服务兴院”的服务宗旨,力争以实力求生存,凭技术去竞争,靠服务树形象。职工们的积极性被调动起来,士气得到了极大的鼓舞,整个医院的精神气神也提起来了。

班子组建伊始,另一项工作也在紧锣密鼓地进行中。上任的第三天,徐健康就投入到国务院精神卫生专项资金项目的申报准备。他意识到这将是医院发展的良好机遇,于是,连夜相关专家,准备申请材料,春节期间,他又马不停蹄赶赴北京提交申请。几个月后,3800万元成功获批。借助国家项目支持,结合自筹资金,洛阳市精神卫生中心快速启动了门诊楼、病房楼的改扩建、装修工程,并新建病房楼、医技楼14800平方米,重建供热系统。一年多时间门诊就医环境和办公条件,彻底改变了“上班生火,处处冒烟”的落后状况,中心开放床位数一次性达到1500张,结束了没有高档次病房的历史,为医院实现跨越式发展奠定了良好基础,在该中心发展史上具有里程碑意义。

2012年11月29日,省卫生厅副巡视员张智民在参加洛阳市精神卫生中心新病房楼启用暨建院四十周年时说,新病房楼以高质量、高效率率先交付使用,为我省精神卫生专科项目建设带了好头,是我省精神卫生事业进入快速发展阶段的良好开端。洛阳市精神卫生中心的探索,为河南医疗卫生体制改革,尤其

是精神卫生事业的健康发展做出了积极贡献。成绩值得肯定,精神应当发扬。

统计显示,2012年,该中心门诊就医量同比增长75%;住院人数同比增长106%,多项数据均创历史新高。

观念变 天地宽

该中心原来要去哪儿?怎么才能走出这么广阔的天地?这是摆在所有人面前的一道难题。2010年,该中心又开展了“观念转变年”活动。

徐健康认为,精神卫生中心不能和专科医院比,医疗服务管理不能沿袭老路,不能循规蹈矩,只有更新管理理念和探索新的管理模式,才能体现精神卫生专科特色。实践证明,这种全新的、具有独特专科特色的医疗康复模式,不仅受到病人和家属的好评和欢迎,也获得了社会各界和行业同仁一致赞誉,也是国家686项目推展的新社区康复模式主要内容。

这一年的时间内,该中心成立了老年精神病康复和慢性精神分裂康复两个市级特色专科科室;建成并启用“职工心理测评指导中心”,设置了心理测评室、沙盘游戏室、心理咨询室、心理治疗室、家庭治疗室、音乐治疗室、

森田心理治疗、情绪宣泄室等;购置了全新的医疗设备;同时,完成了空调采购安装、冬季取暖设施的改造安装工程;并设立警务室,升级安全保障设施。

全年门诊就医人数和住院人数分别同比增长22.5%、88.3%,治愈率提高3%;埠外病人同比增长229%。

服务特 惠病者

这里的工作人员都把医疗人性化,把人性化作为服务方向之一,让人觉得非常温暖,心情舒畅,患者也很信任他们。”一位患者家属告诉我们,他对医护人员的态度很满意。

同行们都知道,这里的病人多数思维零乱,行为反风险极高,能坚持在这儿工作本身就是对职业素质、服务理念的实践检验。

2011年,该中心曾集

上下求索兴事业 内外兼修善管理

洛阳市精神卫生中心主任徐健康印象



“心动中原”——河南省心脏病义诊暨先天性心脏病免费筛查活动进行时

策划：杨力勇 董文安 统筹：李伟强

1
柘城站

主办：医药卫生报社
承办：郑州市第七人民医院
柘城县卫生局
协办：柘城县教育局、柘城县人民医院