



2012 年度河南省成长力医院
候选单位巡展



医院简介

安阳地区医院始建于 1949 年,开放床位 1080 张,在职职工 1100 余人,拥有高级专业技术人员近 200 人,卫生技术人员 800 余人,享受国务院特殊津贴专家 3 人,省、市学术带头人 20 余人,医学博士研究生、硕士研究生 90 余人,是一家集医疗、教学、科研、预防、保健、康复、社区卫生服务为一体的综合性三级甲等医院。近年来,该院紧紧围绕“廉洁行医、优质服务、一心为民”的服务宗旨,以开展“三好一满意”活动为契机,弘扬主旋律,倡导人文关怀,加强内涵建设,着力构建“以患者为中心”的和谐医院,为推动该院持续发展创造了良好的内部环境。

创品牌 树新风 构建和谐医院

——安阳地区医院创新发展纪实

通讯员 刘洁

质量 立院的生命线

“医疗质量是医院的生存之本,医疗信誉是医院的发展之本。我们医院在发展中,始终把提高医疗质量、保障医疗安全作为医院的生命线,这也是我们医院这些年飞速发展的根本推动力。”谈起医疗质量,安阳地区医院院长贾朝京如是说。

记者了解到,安阳地区医院领导班子每个月召开一次专题会议,研究提高医疗质量、保证医疗安全的方法,确立医疗质量与安全工作的重点目标。为了切实提高医疗质量,该院加强了对医疗质量和医疗安全核心制度的落实,把医疗质量作为头等大事,一丝不苟地抓紧、抓好。该院业务院长每周四带领医疗、护理、感染、药事、设备等职能科室的负责人进行全院大查房,及时清除安全隐患,现场解决遇到的问题。该院建立了医疗病历检查评价制度,成立了病历检查专家组。专家组每周一下午对现行病历进行检查,每月对归档病历进行抽查,对不合格病历进行反馈,并将评价结果在该院周会上进行通报。该院组建了医疗药事管理专家组,专家组每周 2 次对现行病历、合理用药情况进行检查。该院的药品采购以基本药物为主,实行集中配送,为患者提供了质优价廉的药品服务。在护理质量方面,该院注重护士岗位职责和工作标准的落实,开展了岗位能手评比活动,全面实施了优质护理服务示范工程,并将责任护士的工作进行量化考核,每月有检查、有反馈、有落实,充分发挥了院、科两级的质控作用。该院在狠抓质量管理的同时,努力建设学习型医院,在院内开展各类培训班,组织全体医护人员进行规范化培训,邀请院内外专家进行授课,强化医护人员的理论知识,扩大医护人员知识面。该院还定期组织全体医护人员进行“三基”理论考核,根据不同的专业选择试题,鼓励医护人员主动学习、牢固掌握专业知识。全面系统的学习培训,使该院源源不断地汲取营养、积蓄动力,始终保持较强的创造力和旺盛的发展势头。该院先后获得河南省“医院管理年”活动先进单位、“医疗质量万里行”活动先进单位、河南省三级医院“十大指标”目标管理考核先进单位等荣誉称号。

创新 发展的不竭源泉

创新,是一个民族进步的灵魂,是医院发展的不竭源泉。多年来,安阳地区医院坚持“深化改革、加强管理、科技兴院、务实发展”的办院方针,狠抓基础设施和重点专科建设,促进了医疗业务水平的快速提高。该院心血管内科开展的心脏三腔起搏除颤器植入术、冠状动脉旋磨术等技术填补了豫北地区的空白,达到国内先进水平;承担了国家“十一五”及“十二五”科研课题;成功开展的经导管介入诊疗技术已经为上万名患者带来福音,治愈



爱心救助基金发放仪式



举办安阳国际心血管病论坛

显著疗效。该院神经内开展的脑血管介入诊疗术已达 1500 例,经动脉全脑血管造影术、经动脉锁骨下动脉狭窄或闭塞血管成形术、经动脉下肢血管成形术等技术处于省内领先水平,手术例数在河南省地市级医院中排名靠前。该院神经内被河南省卫生厅命名为“河南省医学重点培育学科”。在此基础上,该院不断加大人才引进、培养、使用力度,组织医护人员参加临床操作和护理专业技能竞赛,提高了医护人员的专业技术水平。

为了适应广大群众不断增长的医疗需求,安阳地区医院不断改善就医条件,近年来投资兴建了建筑面积达 3.17 万平方米的现代化综合门诊楼,先后引进了豫北首台动态 500 排宝石能谱 CT、类 PET1.5 超导核磁共振、美国 GE16 排高速螺旋 CT、数字减影血管造影系统、全数字化 X 射线拍片影像系

使医患关系更加和谐,安阳地区医院党委把树立行业新风的着眼点放在“一切为了患者,一切有利于患者,一切方便患者”上,始终追求医疗以“质量”服务、护理以“微笑”服务、管理以“环节”服务、价格以“标准”服务的工作目标,不断加大行风建设的力度。该院设置了举报箱,公布了举报电话,规范了药品、耗材招标采购管理,实行了单病种限价收费和临床路径管理,并将药品和治疗费用在门诊、住院部的显著位置进行公示,以便接受群众的监督。

在长期的工作实践中,安阳地区医院领导班子深刻地认识到:服务是行风的表现形式,技术是行风的坚强后盾,而建立长效的管理机制才是行风建设得以持续开展的保证。为此,该院从规范医疗服务行为入手,编印了《安阳地区医院工作人员行为规范手册》,制订了各类人员的道德规范,出台了



宽敞明亮的血液透析室



设备先进的检验中心

的患者数量居全市第一、在全国地市级医院中名列前茅。该院心脏外科已开展心脏直视手术 1000 多例,并成功为一名体重不足 10 千克的心脏病患儿实施了矫正治疗手术,在省内也比较少见。该院血液科在急性白血病、慢性再生障碍性贫血、血小板减少性紫癜、恶性淋巴瘤、多发性骨髓瘤等血液病的诊断及治疗均在全省处于领先水平。该院骨科在全省率先开展了脊柱非融合固定、上颈椎(寰枢椎)内固定以及胸腰椎肿瘤全椎体切除手术,严重后凸畸形截骨矫形手术等。该院皮肤科 ALA-光动力治疗顽固性、反复性尖锐湿疣及皮肤黏膜癌前病变技术,填补了豫北地区的空白;在全市率先开展的全身全舱职能 NB-UVB 治疗牛皮癣,取得

统、DXC800 全自动生化分析仪、全自动化学发光免疫分析仪等先进大型医疗设备。同时,该院积极引进国外先进技术,不断加强国际间的学术交流,成功举办了安阳国际心血管病论坛、国际麻醉学术交流会、国际骨科学术交流会等大型学术交流活动。此举不仅提高了该院的知名度,提高了该院的医疗技术水平,还使该院的综合实力得到了进一步加强、业务建设得到了快速发展。

行风 健康成长的“保护伞”

行风是关系到卫生改革和事业健康发展的大事,是医院健康成长的“保护伞”。为了

《职工违纪违规行为处罚规定》《行风举报的有关规定》《行风巡查制度》等一系列行风建设的管理规定。该院还在药品销售方面实行“双十”公示制,对举报红包、回扣有功人员进行奖励。该院成立了行风领导小组,实行行风、科两级行风巡查责任制,一手抓医院管理、业务建设,一手抓医德医风、行风建设。同时,该院建立了群众举报投诉反馈制度,对投诉举报的内容做到有投诉、有落实、有整改、有反馈。该院还充分发挥社会监督作用,实行了开门评院和医院对社会、科室对医院、个人对科室的三级服务承诺机制,采取每年召开一次社会监督员座谈会、每季度召开一次住院患者座谈会、每月一次院领导行风查房、每周一次院长接待日、电话回访

每位出院患者等形式,听取群众的意见和建议。该院把收集到的意见和建议按照责任分工实行“五定”,即定领导、定责任、定时限、定措施、定目标。为了进一步提高窗口部门的服务形象,该院以诚信优质服务为目标,以转变工作作风、改进服务态度、方便群众就医为重点,持续在门诊以及该院窗口部门开展“优质服务竞赛”活动,每月定期检查、量化打分,对评选出的“优质服务之星”进行公示和表彰。通过争创“优质服务窗口”、争当“优质服务标兵”的形式,该院进一步规范了医护人员的服务行为,提高了服务质量。

为了填补制度管理所未及的“真空地带”,安阳地区医院把强化教育、提高素质、牢固树立“以患者为中心”的思想作为该院管理、行风建设的重要手段,把“患者至上”的服务理念渗透到医德医风、职业道德建设中,使其成为一种文化。该院通过纪委书记讲廉政党课,编印道德规范、医德医风教育材料,举办廉政建设主题演讲,组织参观警示教育基地等形式,丰富教育内容,倡导廉洁行医、诚信服务,在该院形成了“以德兴院、以信兴业、诚信为本”的良好风尚。制度的健全、措施的得力,使该院医护人员有章可循,提高了医护人员的工作效率,坚决维护了行业纪律的严肃性。2011 年,该院被河南省纠正行业不正之风领导小组授予“河南省群众满意医院”称号,2012 年被河南省卫生厅授予“河南省群众满意的医疗卫生机构”称号。

文化 和谐发展的生力军

文化是促进医院和谐发展的生力军。贾朝京认为,构建优秀的医院文化,不仅有助于医院品位的提升,而且有利于增强医院的凝聚力、向心力,从而提高医院的竞争力,增强医院的发展潜力。近年来,安阳地区医院以加强医护人员的职业道德建设为突破口,以实现医护人员共同价值取向为核心,以形成医院团队精神为目标,发扬“仁爱、敬业、创新、奉献”的精神,加大了文化建设力度,着力培育文化氛围,不断提升服务理念,在文化建设方面取得了显著成效。

安阳地区医院非常注重加强医护人员的职业道德教育,聘请专家讲授管理知识,组织医护人员进行拓展培训,开展演讲比赛、知识竞赛、征文、礼仪培训、文艺演出等活动,全面提高了全体医护人员的整体素质;以院刊《医苑采风》、该院网站为平台,传播医院文化,弘扬医院精神,展现白衣天使的风采,普及卫生健康知识,宣传该院的建设成果,引导广大医护人员树立正确的道德观,树立爱岗敬业、乐于奉献、文明行医的行业风尚。文化建设的持续加强、思想教育的不断渗透,逐步在全体医护人员中确立了“服务水平决定前途,医疗质量决定命运,信誉好坏决定兴衰,素质高低决定成效”的价值观。共同的价值观和行为规范,积极向上、团结融洽的环境氛围,“以患者为中心”的服务文化,使医护人员的服务意识明显增强,医疗服务质量明显改善。该院建立了以“进门有人热心迎、挂号有人细心导、就诊有人贴心接、检查有人精心陪、住院有人耐心送、困难有人关心帮”为主要内容的“六心”服务体系,在全院护理队伍中推行“四规范、三沟通、两关爱”(迎接入院患者规范、文明用语规范、仪表着装规范、送患者出院规范,医护、护护、护患之间及时、有效沟通,关爱医护人员、关爱患者)服务模式。该院还采取了一系列措施:门诊为患者准备了轮椅、开水、雨伞、针线等备用品,关爱服务队伍对患者进行检查、化验,挂号室实行提前挂号、预约挂号,门诊、医技、收费、取药等与患者密切相关的部门根据患者的需要推迟下班或提前上班。为了使更多的患者不再因病致贫、因病返贫,2012 年 3 月,该院隆重举行了爱心救助基金发放仪式,筹集 20 万元善款,对 65 名患有重大疾病的贫困患者进行了医疗救助,为他们解决了实际困难。这一系列有效措施的落实,把“人文关怀”充分融入医疗、护理、康复之中,逐步实现了医患沟通“零距离”,得到了广大患者的赞扬,赢得了群众的口碑,促进了该院健康快速发展。

医院为社会服务、医生替患者着想,医疗让群众满意。安阳地区医院正是树立了这种为患者服务的理念,并在行动上加以落实,医患关系才变得更加和谐,信誉才得到进一步提升,发展才获得更多的生机和活力。



志愿者深入社区义诊



耐心周到的生活护理



认真细致的医患沟通



护士传光授帽仪式

