

## 新野县人民医院

# 打造高品质的护理团队

本报记者 乔晓娜 通讯员 张学芳 郭楠

近年来,新野县人民医院在扎实推进优质护理服务示范工程、责任制整体护理、护士分层级管理工作中,重视护理工作,关爱护士生活,不断探索新的管理方法,以提高护理质量和效益,使护理工作不断规范,护理观念不断升华,医患关系得到明显改善,患者满意度不断提升。

### 用先进典型鼓舞人 用榜样力量激励人

新野县人民医院经常组织护理知识、操作竞赛,各类文艺活动以及演讲比赛等,为护士搭建施展聪明才智的平台,同时也激励青年人把活力、热情

转移到追求积极向上,有理想、有抱负的生活上来;大力表彰、宣传“十佳护士”“优秀护理工作”“最美护士”等,通过电视、报刊、医院微信公众号等多种形式报道护理队伍中的典型人物和先进事迹,为大家树立榜样,起到激励和教育作用;增强护理人员的职业荣誉感,培养爱岗敬业、乐于奉献的精神,把服务好、质量好、医德好的护理理念落实到工作的每个细节中;通过“优质护理服务示范病区”的榜样作用,推动各科室开展优质服务竞赛,使该院服务质量和患者的满意度有了明显提高。

### 在物质上奖励 在生活中关爱

临床工作是辛苦的,特别是急诊、儿科、ICU(重症监护室)等特殊科室,工作繁忙、压力大,很多护士不愿意去。针对这一情况,新野县人民医院在绩效分配方案上向重点科室的护理人员倾斜,鼓励护理人员坚守在临床一线;专门出台方案,确保临床一线重点科室人员的平均绩效高于一线普通科室;在评优评先、职称晋升方面,也确保重点科室的护理人员优先;在生活中,关心护士的成长,通过座谈会、年底慰问等活动,认真倾听一线护理人员的心声,及时帮助大家解决生活中的

困难;每年组织大型体检活动,今年在在岗女职工新增TCT(液基薄层细胞)检测、HPV(人乳头瘤病毒)检测等体检项目,提升了女职工的集体归属感,极大地提高了她们的工作积极性。

### 加大职业培训力度 搭建职工成长平台

新野县人民医院要求全院护士加强业务学习。近几年,该院选派了8批次60余名护理人员外出进修学习,不断拓宽护理人员的眼界和思路,提高护理技术水平,规范护理服务行为。该院还加强职业规划培训,邀请北京成功使者管理团队对全员进行“定位与责任”“打造温暖的医护团

队”等管理培训,激发大家干事创业的热情。

此外,该院还建立和强化竞争机制,提高护理队伍的整体素质,出台多项人才培养办法,做到“想干事的有机会,能干事的有舞台,干成事的有地位”。

新野县人民医院院长李洪普表示,通过这一系列措施,该院护理人员精神面貌焕然一新,服务理念与动手能力得到全面提升,涌现出一大批优秀的护理人员。医院的护理工作在全市检查和评比中,多次名列前茅;院内优质服务满意度提升至98%,一支有温度、高品质的护理团队已经悄然形成。

## 向管理要效益

## 方城县杨集乡卫生院

本报讯 今年,方城县杨集乡卫生院按照县卫生健康委员会2019年年初确定的工作目标,牢记全心全意为人民服务的宗旨,以人民健康为中心,狠抓医疗质量安全,推动各项工作开展,赢得了群众的口碑。

杨集乡卫生院进一步细化工作台账,班子成员按各自分管的工作进行检查、指导、评价、督促,努力把各项工作要求落到实处;进一步完善各项规章制度,建立健全技术规范、操作规程、工作质量标准、管理方案、管理办法等,使医疗护理活动有章可依、有规可循,严防医疗差错事故的发生;严格执行《医院感染管理规范》和《消毒隔离技术规范》,合理使用抗生素,加强一次性医疗用品的使用和管理,并按要求消毒、毁形、焚烧处理,把院内感染控制在最低限度;加强对特殊用药的管理,并对存在不安全因素和薄弱环节的科室进行重点要求,对重要岗位及工作环节不定期抽查;加强对临床各科室交接班管理,严格三级查房制度,不定期抽查查房状况及门诊首诊负责制执行情况;以人为本,改善服务质量,在社会上广泛开展了征求群众意见活动,并设立举报箱,公开举报电话,发放征求意见卡,进行问卷调查。

通过这些管理措施,杨集乡卫生院有了很大改观,整体形象明显提升,群众满意度明显提高,受到广大群众的广泛好评。

(方 圆 白雪钟)

# 小镇卫生院 迈出大步伐

## ——新野县王集镇卫生院2018年工作回眸

本报记者 乔晓娜 通讯员 汤清江

自2018年以来,新野县王集镇卫生院在县卫生健康委员会领导班子的正确指引和关心支持下,在全体干部职工的共同努力下,积极转变思想,狠抓班子建设,探索分级诊疗,开展健康扶贫,以中医药服务为主题开展医养结合工作,努力提升服务意识和安全意识,大力加强医德医风建设,着力提高医疗服务水平,重点发展中医堂和中医药适宜技术推广,努力构建和谐医患关系,整体工作取得了一定成绩,基本完成年度工作目标。

2018年1-10月,该卫生院药占比为28.7%(同比下降2%),带动社会效益明显上升。

### 党风廉政认真真

王集镇卫生院领导班子成员分工明确,以身作则,团建工作有了很大提高。大家积极落实“一岗双责”,积极开展党风廉政建设,防微杜渐,进行预防职务犯罪学习,落实“三公开”制度,实施值班院长日常监督检查制度,严格遵守“八项规定”精神,使该卫生院精神文化建设得

到改观和提高。

### 健康扶贫扎扎实实

王集镇卫生院负责的辖区内有需要精准扶贫人员2600人,其中曹集、高桥、东园3个贫困村195户407人。该卫生院组织人员对这些人开展了走访及健康教育,还为他们免费体检、送医送药,和他们签订家庭医生签约服务协议,并发放了健康保险箱;对贫困户严格执行“先诊疗、后付费”一站式服务,并进行了6次报销政策的宣传讲解。

### 安全生产稳稳妥妥

在安全生产方面,王集镇卫

生在2018年上半年进行了电网线路排查,更换老旧线路和设备,确保用电安全;进行了1次消防安全演练、4次安全生产讲座,提高了消防应急安全意识。

在医疗安全方面,王集镇卫生院一是进行了医疗质量和院内感染专题培训,优化患者入院服务流程,进行文献评比,强化医务人员的服务意识和安全责任,积极派出业务人员参与各类学习培训,加强业务知识更新和积累,并举行了120急救演练,增强了医务人员应对突发事件的处置能力;二是建立医院质量管理责任制,积极组织医务人员学习《医疗质量管理规范》《临床技术操作规范》《医护核心制度》

《抗菌药物临床应用管理办法》,严格执行“三合理一规范”,规范电子病历书写,并严格要求年轻医务人员全面掌握核心制度;三是定期组织医疗安全培训,确保无医疗纠纷发生,建立护理管理规章制度等标准,不断加强对新招录的护理人员的培训和管理;四是建立院感办,并出台相关管理办法和制度,定期进行业务培训。

在信访稳定方面,王集镇卫生院全年比较稳定,无综合治理案件发生,无上访事件及不稳定因素出现。

### 公共服务步步推进

2018年,王集镇卫生院对公

导工作力度;对心脑血管病上报216人,肿瘤检测上报136人,死因监测上报292人。

王集镇卫生院对辖区内65岁以上老年人、糖尿病患者,进行了中医体质辨识及中医健康指导,对辖区内3岁及以下儿童进行了中医健康指导,完成率达到45%;对辖区的7689多名6岁及以下儿童进行计划免疫接种服务,及时排查漏种儿童及流动儿童,确保接种率达到95%以上。

王集镇卫生院加强了传染病管理及突发公共卫生事件的处置和上报工作,确保传染病各项工作不漏报、迟报、瞒报现象,突发公共卫生事件有应急预案,责任到人。

此外,王集镇卫生院在辖区内推广健康生活方式,宣传合理膳食和疾病预防保健知识,通过开展健康教育宣传栏、健康知识讲座、健康教育咨询等方式不断提高居民基本卫生知识和自我保健能力;利用进村开展免费体检活动的机会,拉横幅、贴标语、发放宣传单、播放健康知识影片等,加大宣传力度。

# 党建引领发展 文化凝聚力量

## ——内乡县灌涨镇卫生院创建品牌卫生院见闻

□方 圆 李 冉 文/图

近日,一名从国外归来的务工人员,恭恭敬敬地把一封感谢信和一面写有“医者仁心 医德高尚”的绣边锦旗捧给内乡县灌涨镇卫生院办公室的工作人员,以此表达他对该卫生院医生、护理人员的感激之情,表达对该院医务人员坚守职业操守的敬意。

原来,这名务工人员长期在国外工作,一年难得回来一次。有一次,他独自在家的老父亲患病住院,是该卫生院医务人员尽心尽力的治疗和无微不至的照顾使其老父亲转危为安,康复出院。

正如灌涨镇卫生院负责人所言:“以患者为中心,做到‘三好一满意’,是我们卫生院建院以来一直坚持的工作出发点和落脚点。我们不断改善服务环境,提高服务质量,提升诊疗技术,就是为了让患者满意,让患者家属安心,这是我们卫生院全体干部职工最大的心愿。”

近年来,灌涨镇卫生院在党建引领下,立德立行,在文化品牌、人文情怀、医患关系、服务品质、医疗技术等领域,都取得了不错的成绩,实现了党建文化和卫生院发展目标同频共振,为卫生院健康发展提供了坚强的政治保证。



今年国际护士节,灌涨镇卫生院院长张珺(现任内乡县卫校校长)慰问看望护士。

### 探索党建引领思路 争做忠诚担当表率

灌涨镇卫生院秉持“强医院,必须抓党建;党建强,医院兴”的发展理念,抓发展,求双赢。

灌涨镇卫生院现有在职职工60人,党员12人,80%以上的党员都工作在医疗服务一线;党支部始终围绕“以患者为中心,为人民的健康服务,办人民满意的乡镇卫生院”的办院方针,把支部组织活动与卫生院业务工作紧密结合,在医护工作中凸显党员先锋模范作用。

在宣扬先进典型、展示卫生院的前景、报道医疗动态以及医德医风建设方面,灌涨镇卫生院采取单项灌输加纵横渗透的方式,广泛深入组织学习《党章》和社会主义核心价值观教育,定期组织相关人员到“党员干部警示教育基地”学习,加强对党员职工的法制教育、警示教育和

职业道德教育,建立“廉洁型支部”,切实提高党员职工思想政治素质。

在“抓党建、带队伍、促发展”方面,灌涨镇卫生院支部认真落实“一岗双责”,党员干部积极主动、创造性地开展工作。

在开展“竞争活动”、优化党员服务意识方面,灌涨镇卫生院所有党员佩戴党员标志,亮明服务目标、服务承诺;设立3个党员服务窗口、5个党员责任区、2个党员示范岗、1支党员志愿服务队,引导党员立足岗位职责,提升服务质量,带动全体医务人员形成优质服务、依法行医、敬业奉献的良好风尚。

在强化党员责任意识方面,灌涨镇卫生院建立起党支部、党小组、党员责任区,党支部明确党员职责,带动党员及医技人员为患者提供优质的医疗服务;在“不忘初心、牢记使命”教

育、“两学一做”学习教育常态化制度化工作中,组织党员干部进行演讲比赛和座谈,积极引导党员筑牢“四个意识”;全体党员自觉践行“三严三实”,做“忠诚、担当、干净”的表率,立志保障群众的健康。

### 坚持为民服务宗旨 全面推进行风建设

灌涨镇卫生院党支部把服务群众作为工作的出发点,牵头推进医德医风建设,优化服务流程,增强服务意识,提升服务水平,努力为患者提供全程、优质、温馨的诊疗服务。

在创新服务举措、推行全程人性化服务方面,灌涨镇卫生院实行首问首诊负责制,打造“无假日门诊”,专家节假日照常坐诊;设立党员志愿服务导医台,设立军人、残疾人、75岁以上老人优先窗口,设置绿色通道,简化门急诊和出院服务流程,对急危重症患者推行“先抢救、后结算”服务,保证急危重症患者及时得到抢救和治疗;按照党员责任区设置,在住院部以党员医区设置为骨干,实施优质护理服务,对后勤、陪检、陪护、楼层管理等配套服务进行统一管理,并对患者实行电话随访服务;在护士站设立便民工具箱,为患者健康知识宣传取阅点,为患者提供全方位的优质医疗护理服务。

灌涨镇卫生院还经常开

展“把方便让给患者,把困难留给自己”讨论会,坚持从群众关心的事抓起,从身边小事做起,进行换位思考;坚持从仪容美、语言美、行为美做起,做到“入院有人接,住院有人问,检查有人陪,出院有人送,回家有人访”;开展一站式服务,创建“温馨病房”“爱心病房”,实行“无缝隙”护理服务等。

灌涨镇卫生院通过多种服务举措体现人文关怀,提升服务水平,美化就医环境,努力构建和谐医患关系。

今年5月,灌涨镇卫生院在院门口东侧设置“健康体检小屋”,方便辖区居民进行健康咨询和健康体检;同时实施“亮岗”行动,借助院内电子屏,给患者展示医务人员风采,并向出院患者发放了“亲情服务卡”。

在开展党员志愿服务方面,灌涨镇卫生院党支部成立党员志愿服务队,组织党员、志愿者到敬老院、农村、社区开展送医送药、义诊咨询、健康咨询和发放宣传资料等活动,为群众提供“零距离”的医疗服务。

自2016年以来,灌涨镇卫生院共组织专家50余人次,开展义诊3000余人次,发放健康咨询万余人次,发放宣传资料近万份,免费送出了价值2万余元的药品。

### 党建引领发展 文化凝聚前进动力

欲流之远,必先浚其源;欲树之高,必先固其根。近年来,灌涨镇卫生院持续开展“三好一满意”“优质服务基层行”“创建群众满意的乡镇卫生院”活动,从硬件设施到服务团队建设,得以全面

提升。

灌涨镇卫生院从转变思想观念入手,开展思想文化建设,要求干部职工要以德为先、以严为基,夯实廉洁文化建设基础;以学为梯,狠抓学科人才培养,培养科室文化;以人为本,提升文化建设的水平;以新为魂,追求不断创新;以卫生院微信公众号为载体,报道院内的最新动态和职工喜闻乐见的消息;以集中学习、专题讨论、座谈讨论、理论考试、举办演讲比赛、回顾卫生院发展史等活动为平台,传承和宣传卫生院的精神文化;关心职工,为职工办实事、好事,重新装修职工活动室、图书馆,成立各名种康体文化组织,丰富职工的精神文化生活;实行院务公开制度,使职工了解卫生院整体发展状况,让职工形成关心卫生院大小事务的习惯;定期或不定期组织召开职工代表大会,让职工为卫生院的发展和建设献计献策等。

“没有满意的职工就没有满意的患者。只有职工满意了,他们才能真正做到患者至上。”灌涨镇卫生院不断加强职工道德修养,使职工增长业务知识、熟悉业务技能;建立了有效的竞争激励机制,把“以人为本”和“发展才是硬道理”的人文理念渗透到日常管理中,使职工的人文精神在医疗服务中得以体现,努力帮助职工实现自身的社会价值和人生目标。

灌涨镇卫生院利用相关节日及党员活动日等,开展一线职工慰问、演讲比赛、登山运动等系列,不断发挥卫生院微信公众平台等的正面导向作用,对困难职工给予及时帮扶,提升

职工的幸福感和归属感,为卫生院的发展注入强大的精神动力。

这一系列的措施,把灌涨镇卫生院的全体干部职工紧密团结起来,增强了干部职工的职业责任感,提高了全体职工的职业道德水平,形成了“以院为家”的浓厚氛围。文化润杏林,岐黄传薪火。文化是一个民族的灵魂和根脉,文化兴则民族强;党建兴则事业兴,党建强则事业强。

在党建引领下,灌涨镇卫生院通过文化潜移默化的熏陶、影响和引导作用,激发全员最大化释放潜能,提升队伍整体素质,有效调动全员,凝聚全员智慧,为科学发展提供先进的文化、思想保证,注入不竭的发展动力,促进各项工作的全面开展。

日之方中,在前上处。灌涨镇卫生院曾多次被评为“文明单位”“群众满意的乡镇卫生院”“市级卫生健康先进集体”“平安建设先进单位”“党建先进单位”“脱贫攻坚先进单位”等;在医药卫生报社主办的2018年度河南省卫生健康系统优秀宣传平台评选活动中,其微信公众号经推荐、初评、终评等环节,从参与微信公众号评选的55家医疗机构中脱颖而出,荣获“最具传播力奖”。

砥砺前行新征程,建功立业新时代。在党建引领下,灌涨镇卫生院全体干部职工在新时代卫生院建设中和做好应对各种挑战和困难的准备,众志成城,团结一心,使命感、责任感和紧迫感进一步增强,形成了浓厚的和谐奋进氛围,使卫生院全面建设步入了稳步健康发展的新局面。