崛起于黄三角的璀璨明珠

——精细管理上水平,提升服务惠百姓,胜利油田中心医院工作纪实

本报记者 顾松 本报通讯员 巩曰卿 黄琨 夏军国

黄河从这里入海,胜利油田在这里诞生。在黄河三角洲这片共和国最年轻的神奇土地上,历经四十余载风雨,屹立着一个同样充满神奇的因油而生、为油而发展起来的、令当地人民群众引以为豪的现代化三级甲等医院——胜利油田中心医院。近几年来,胜利油田中心医院致力于改革创新,不断强化管理,持续改进服务质量,着力加强技术创新和学科建设,加强人才队伍建设,扎实推进硬件基础设施建设,各项工作都取得了长足的进步。综合实力和百姓口碑,均排在黄河三角洲医疗行业的前列。

开展“脑卒中筛查与防治走进社区、走进农村”系列活动。

规范管理 提升质量

医疗质量是医院的生命线,关系到患者的生命安全和身心健康。多年来,医院始终坚持“质量建院”的办院方针,不断加强质量管理和环节质量控制。

强化病历质量管理,加大病历终末质量检查,对乙级病历书写者进行脱产培训,对优秀病历书写者进行表彰和奖励,病历质量稳步提高,去年在胜利油田举办的病历质量评比中获得第一名。建立完善处方点评机制,对不合格处方进行处罚,去年全年处方合格率保持在95%以上。加强手术分级管理,建立手术准入机制。实施电子临床路径管理,进行单病种病例筛查与上报。通过“质量月”和“QC小组”活动的开展,形成了全员全方位参与质量改进的良好风气。

加强护理质量管理,持续进行护理质量评价监测与改进。以“查对制度”为基础,实行“反向查对”,以“基础护理、危重病人护理”为质控点,强化分级护理内容;规范执行交接班内容与流程,加强对关键病人、关键护士、关键时间、关键药械、关键环节的交接管理;加强对急诊部、重症医学科、血液透析室等重点科室的重点质控工作,确保护理质量与安全。

加强临床药师与抗菌药物管理。实施临床药师深入临床制度,严格麻醉、一类精神药品管理。实行抗菌药物分级管理,制定抗菌药物临床使用指标,定期检查分析与公布药品不良反应监测情况和抗菌药物临床应用情况,有力保证了抗菌药物的合理应用和患者的用药安全。

强化医院感染管理。对重点科室、重点环节进行目标性监测,加强多重耐药菌的监测管理。以手卫生规范为重点,加强医院感染知识培训,各类监控指标均远低于卫生部要求指标。

用心服务 医患同行

胜利油田中心医院恪守“为患者解除病痛、为社会承担责任”的使命,诚守“真情为健康,服务无止境”的服务宗旨,在医护人员中牢固树立了“患者利益无小事”的服务理念,把为患者提供“优质、低廉、安全、满意”的医疗服务作为工作的重点,构建出和谐的医患关系。他们不仅解除了患者的病痛,而且让来这里就医的患者感受到医院的关爱与温暖。

为方便周边患者结算,胜利油田中心医院实施了东营区、广饶县、垦利县职工、居民和新农合参保信息联网,实现了油地联网及时结算与报销;合并了入院登记与押金窗口,实行了通柜式办公服务。

为把护士还给患者,医院去年建立静脉用药配置中心,开展了静脉用药集中调配,确保用药安全,让护士有更多的精力和时间服务患者。

门诊增加了爱心伞等人性化服务项目,实施免费测血压以及为外地患者办理邮寄检查报告单服务,实行门诊电子病历,增设了检验单自助打印系统。

开展“温馨服务”、“感动服务”、“期望护理”。实施“住院一日清单”制度,丰富责任制整体护理内涵;实行电子体温单和交接班报告,制作温馨提示牌和分管病人标识牌,实行危重患者“腕带”标识,设置了健康教育手册、报纸、杂志等,积极做好心理护理与健康教育。

强化医患沟通交流与监督,定期举办了“院外监督员座谈会”、“医患联谊会”、“患者座谈会”、“健康教育知识讲座”;不断完善回访、投诉处理流程与措施,服务质量明显提升。每年都收到来自四面八方的几百封(件)感谢信、锦旗,患者满意度保持在95%以上。

科教相长 硕果累累

学科建设、医疗技术、人才队伍和科研水平是医院发展的永恒主题,胜利油田中心医院一直致力于打造优势学科,着力培育技术品牌,壮大科研实力,注重人才队伍培养。

学科特色更加突出。医院拥有心血管内科、血液内科2个省级重点学科,拥有骨科、预防保健科、麻醉科、神经内科4个市级重点学科和皮肤性病科1个市级特色专科,肾内科、输血科被评为东营市血液透析质控中心和输血质控中心责任科室,医院还确立了院内重点学科,增设了疼痛科、手足外科、乳腺甲状腺外科、肛肠外科、男性科等新学科专业,医院学科建设实现了新突破。医院先后被评为“卫生部脑卒中筛查与防治基地医院”、“卫生部舒适化医疗研究基地”和“数字式红外热成像技术研究基地”。

技术特色更加凸显。近年来医院大力加强技术创新与发展,在人员、设备等方面加大政策支持,仅2011年胜利油田中心医院就开展细胞治疗114例次,腔镜手术1100台次,介入治疗1788台次,以腔镜、干细胞移植、介入诊疗和无痛诊疗等为代表的特色技术已日臻完善,治疗领域不断扩大,技术品牌与规模效应已初步形成。

科教研工作更加有力。为加大科研奖励力度,医院设立专项奖励基金,营造浓厚的科研氛围。去年包括4项省级项目、17项市级项目在内科研立项达66项;立项课题鉴定30项,申报科研成果31项,荣获省部级二、三等奖4项,市局级一、二、三等奖25项,科研成果实现了新突破。去年医院发表学术论文225篇,其中核心期刊95篇、SCI文献1篇;出版著作47部。承办了中华医学会“临床研究方法”学习班和省市级各类学术交流30余次,外出参加各类学术会议及短期培训130人次;带教实习、见习生340余人。

人才队伍管理更加科学。去年制定完善了《胜利油田中心医院医学专家聘任管理暂行办法》,增加了高级首席、特级首席医学专家以及资深和终身医学专家序列选拔。全年引进各类人才131人,推荐评定教授级职称11名、高级职称50名。

实施《中心医院职工教育培训管理办法(试行)》,设立奖学金,全年培训管理人员161人次;脱产进修16人次,其中赴德国、奥地利进修各1人次;外出各类短期培训261人次,其中赴台湾专项培训21人次;组织“三基三严”理论考核784人次,护理理论讲座16场次,护理考核560人次,聘用护士岗前培训726人次,队伍的整体素质明显增强。在全省眼科操作技能比赛、东营市护理技能比赛、胜利油田第三届护理拉力赛、滨州医学院第二届临床教师教学技能比赛等技能竞赛中均获得优异成绩。

启用东营医院首台自助挂号系统。

多样成就 牢固根基

近几年来,医院新一届领导班子坚持“发展才是硬道理”的思想,调整工作思路,大刀阔斧开展内部改革,全方位强化医院管理,致力于硬件设施建设、医院基础管理、党建行风建设,社会公益性活动,较好地塑造了医院品牌形象,促进了医院更快更好地发展。

硬件建设扎实推进。中心医院在建的23层新综合病房大楼去年已实现主体工程的提前封顶,通过验收,荣获了东营市“优质结构工程奖”,并被推荐参加山东省优质工程“泰山杯”奖项的评选。同时,旧病房大楼改造方案正在设计,计划新建的科技楼、康复保健楼设计方案正在完善,医院整体建设发展规划正在逐步实施。不断引进先进医疗设备,保障新技术开展,仅2011年就引进彩色超声诊断仪等各种设备171台。

行风、文化建设全面加强。去年医院开展了争创东营市预防职务犯罪先进单位活动,签订廉政承诺书,举办廉洁从业教育讲座,设立廉政账号,职工的廉洁从业意识不断增强。

坚持社会公益性质,提升医院社会形象。继续实施“卫生强基工程”,2011年共接收县、区进修人员83人次,先后派出4批16名医疗专家对滨海、孤岛、沾化、龙居医院进行帮扶。去年与中华慈善总会联合实施了“春立阳光计划”人工关节扶贫项目,圆满完成了胜利油田和全市重大活动的医疗保健任务。面向社会组织义诊、健康讲座10余次,卓有成效地开展了志愿者服务活动、“无烟医院”创建和卫生部脑卒中筛查与防治基地医院创建工作。

2011年,医院先后有数十人分别荣获“山东省优秀院长”、“山东省优秀管理专家”、“全省干部保健工作先进个人”、“东营市有突出贡献的中青年专家”、“东营市服务创新领军人才”、“东营市青年科技奖”以及全市“十佳医师”、“十佳女医师”、“十佳青年医师”等荣誉称号;医院先后荣获“山东省健康保健工作示范医院”、“山东省卫生经济协会先进会员单位”、“山东省卫生保健服务先进单位”、“山东省实验室质量管理先进单位”和“东营市2011最具影响力百姓口碑品牌”等荣誉称号。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。展望未来,胜利油田中心医院将继续以百折不挠的精神,勇于探索、开拓创新,为黄河三角洲的广大人民群众提供更加优质的医疗服务,为医学事业发展贡献力量。