

创新管理铸品牌 精诚仁爱保健康

——莒县人民医院2012年发展纪实



院长李良增(左一)走访慰问离退休老干部



包村联户干部深入乡村发放联系卡



医疗骨干下基层为群众提供诊疗服务



待病人如亲人

宽敞明亮的门诊大厅里,他们的笑容让病人和家属感觉到温暖;紧张的120急救车中,他们的专业素质和坚定眼神让病人战胜恐惧,鼓起勇气;明亮的无影灯下,他们熟练的配合,有条不紊的工作,让病人重拾信心;.....

在莒县人民医院,优质、诚信、仁爱的服务品牌,犹如一个强力磁场,吸引着广大医护人员,树立良好的服务态度,构建出和谐互信的医患关系,也成为医院赢得医疗市场的制胜法宝。

2012年,在县委、县政府和卫生局的正确领导和大力支持下,院党委、院委会带领全院干部职工以科学发展观为指导,强化医疗质量管理,规范医疗服务行为,提高医护服务水平,各项工作开展健康有序,再次实现了新的突破。全年共完成门诊诊疗388921人次,同比增长14.7%;出院66070人次,同比增长21.9%;完成手术治疗10605例,同比增长14.2%。

他们的无私奉献和辛勤工作,让一个又一个让人羡慕的荣誉接踵而至:中国县市医院竞争力百强医院、全国医疗质量信得过?百姓满意医院、群众满意?百佳优质服务示范医院、全国百佳三好一满意示范医院、全国卫生事业管理先进单位、中国医院协会单位会员、山东省首批优质和谐平安医院、市五一劳动奖状、日照市优质服务单位、全市卫生系统行风建设先进单位、全市传染病防治工作先进集体、全市健康教育工作先进集体、全县抗击台风抢险救灾先进集体、全县新农村合作医疗工作先进单位、全县行风建设先进单位、全县卫生工作先进单位、卫生系统创先争优活动先进单位、县直医疗卫生单位目标管理绩效考核先进单位等荣誉称号。这些荣誉的背后,闪耀着全院干部职工的忘我工作和无私奉献,是他们筑起了捍卫百姓健康的坚固城墙。

树立品牌意识 狠抓医护质量

为了规范医疗行为,保障医疗安全,维护患者利益,医院建立健全了各项医疗管理规章制度,制定出台了《医院卫生应急工作预案汇编》、《医疗质量控制体系》、《医务工作管理指南》等一系列制度,医疗工作进一步规范化、严谨化,做到了有章可依,有规可循。加强病历书写管理,严格按《山东省病历书写基本规范(试行)标准》,对住院病历、病程记录及其相关资料的书写提出进一步的规范化要求,并认真组织学习,开展病历评审,对住院医师实行“三基三严”训练,进行临床技术操作考核和业务理论考试,提高了全院医师尤其是低年资医师的技术水平。

全院各临床科室认真贯彻落实“三好一满意”活动,医护人员牢固树立“全心全意为患者服务”的理念,努力打造“优质、诚信、仁爱”的服务品牌,严格临床医疗技术管理,认真执行十三项核心制度,按照医院制定的各项规范和质控标准,合理治疗、因病施治,不断规范医疗行为,改善服务态度,提高了患者满意度。认真落实“患者安全目标”管理措施,实行医疗技术准入、审批制度,逐项落实质控重点,制定规范的临床路径,使医疗活动更趋规范,医疗质量更加完善。加强急诊和重症医学学科的建设与管理,加强危重症患者、疑难患者的监护,加强科内及全院会诊工作,进一步提高了诊断符合率、治愈好转率和危重症的救治能力。

加强护理管理 提高服务水平

为进一步提高护理服务水平,医院安排专职质控人员对科室护理管理、护理服务流程、护理健康教育、基础护理、专科护理、病房环境及安全管理、急救物品、药品、护理文书、临床教学等方面进行了全面督查,科室存在的问题在护士长例会上讨论整改。修订并下发重症、手术室、急诊、血透室、产房等准入制度和培训制度。加强护理队伍专业素质建设,全年共完成

深化学科建设 提升科研能力

加强对重点专科的支持投入力度,坚持采取“四优先”政策,即人员优先配备、设备优先购置、经费优先保证、床位优先满足。从人、财、物等方面提供良好的发展条件,更新、增添专科常规设备,改造装修病房,大大改善了医疗环境,促进了各学科的发展,为重点专科上台阶、上水平奠定了良好的基础。全年共完成了16个学科的全市重点医学专科资料整理、上报工作,并申报床位1200张,获省卫生厅批准,为医院发展提供了新的平台。西院区立足特色,大力发展康复、肝病、痔瘘、关节外科等专科,

在职培训及理论考试7106人次,通过到上级医院进修、外出参观、培训班学习、讲课查房、考试考核、岗前培训等方式,对护理管理人员、专科护士、护士、培训护士四个梯队进行不同的培训。今年特别安排20名专科护士到青医附院进修。“5.12”护士节期间,举办了护理技能大赛,其中8位选手脱颖而出,代表医院参加县“卫生系统护理技能比赛”,7人获得“四项全能”称号,1人获“两项技术能手”称号,均取得优异成绩。

推进新院区建设, 夯实发展之基

随着莒县人口不断增长,医疗市场需求继续扩大。近年来医院住院病人经常超过实设床位数,今年每天住院病人已突破1600多人,年业务增长率均在30%以上。医疗工作超负荷运转,已不能满足当前群众的就医需求。同时,院内空间有限,面积狭小、交通拥堵等诸多因素制约着医院发展。为此,县委县政府高瞻远瞩,超前意识,为医院在沐东新区规划新院区。以此为契,医院认真研究,立足实际,着眼长远,科学决策,在上级卫生主管部门的大力支持下,最终确定在沐河以东选址,建设新院区和托老公寓,保持医院长期发展活力。在在县政府和卫生局等部门的部署下,年内完成了占地规划、建筑设计和征地拆迁等工作,投资方也已签订合作协议,包含其中的国家拨款项目“莒县精神病防治医院”已于11月先行开工建设,建筑面积9317平方米,预计明年年底建成。



幼儿园宣教

落实公立医院改革 做好公共卫生服务

继续深化公立医院改革,积极推行预约分诊和临床路径,规范临床合理用药,控制药品比例,降低群众负担。

进一步加强信息化建设,新上线手术麻醉系统、血库管理系统、职业病查体系统及病人随访系统,交

警查体系统等,标志着医院信息化建设水平再上新台阶。网络安全方面增加趋势网络版杀毒软件,加强对网络终端的安全管理,加强数据安全日常检查,保证咨灾系统运行。积极开展“先看病后付费”诊疗模式,成立了“先看病,后付费”

诊疗服务模式试点工作领导小组,制定了规范的诊疗服务流程和相关规定,目前该方案已全面推开。通过实施这种惠民利民诊疗服务模式,医疗服务流程得到进一步优化,医疗服务水平和患者就医满意度大幅提升。

强化医保新农合管理 做好传染病防控工作

积极承担起定点医院应尽的义务,在市、县两级考评中核定为AA级定点医院,认真执行上级规定,紧跟政策导向,规范运作,及时兑付资金,较好地完成了全年的工作任务。全年共收住各类参保病人4.4万余人次,同比增长25.7%。其中:新农合病人3.4万人次,城镇职

工医保5100人次,城镇居民医保2700人次,离休、伤残军人600人次,特保人员1400人次,共报销医疗费和发放补偿金1.4亿元。较去年同期增加5200万元。接受异地定点医院人员1500人次。办理转诊新农合1290人,医保人员999人。积极应对传染病疫情和突发

公共卫生事件,全力做好防控与救治工作。坚持预防为主的工作方针,加大防控演练及培训力度,提高应急处理能力。以浮来山分院为定点医院,全力投入手足口病救治工作,共收治手足口病住院患儿1300例,重症10例,病情平稳,均得到安全救治。

加强外联宣传 提升发展软实力

继续加强与上级领导部门、兄弟友好单位、卫生行业协会和各专业学会的联系,创造了良好的外部环境。全年接待多家外地医院来院参观学习,展示了医院的发展成就。加强与各专业学会的联系与交往,利用购置飞利浦新磁共振为契机,承办了日照市放射年会。年内还分别承办了中国热疗高峰论坛、全市普外科学会专业年会、传染病学会年会和“中国糖尿病综合管理项目”基层培训。

加大媒体宣传力度,突出医疗服务特色,与新闻媒体保持密切联系,多渠道宣传报道,与县电视台

联合开办《健康专栏》,及时准确把握医院的新技术、新项目等特色医疗资讯传播出去。出版《医苑信息》6期,在齐鲁晚报、莒州通讯、日照市卫生局网站发表文章40余篇,与媒体合作介绍医院科室、专家50余篇。加强医院文化建设,开展不同形式的文体活动,积极倡导医院精神,展现文化亮点,精神文明建设不断迈上新台阶。院工会组织开展元旦晚会等丰富多彩的文化活动,院团委积极响应上级部门号召,多次开展下乡义诊等志愿者活动。院武装部年内被县人武部授予先进

民兵连荣誉称号。此外,医院还相继承办了县妇联组织的“携手春蕾·圆梦大学”春节座谈会;组织参加县委宣传部主办的“喜迎十八大、颂歌献给党”歌唱比赛,获得一等奖;积极创建巾帼文明岗3个,做好青年文明岗验收活动;召开了“三八”妇女节座谈会,通讯员表彰大会,庆“5.12”护士节表彰会,组织重阳节老干部参观活动;选排节目参加局庆祝“五一二”护士节文艺汇演,积极组织发动广大干部职工,踊跃参加局护士节征文。这些活动都极大地丰富了医院的文化建设,提升了医院发展的软实力。

西院区运行态势良好 各分院、专科医院服务能力显著增强

2012年,西院区在上级卫生主管部门正确领导下,在总部的大力支持下,认真落实“三好一满意”活动,狠抓医护质量管理,大力发展特色专科,积极落实公立医院改革任务,加强公共卫生、农村保健及农村卫生室建设,各项工作取得了显著成绩。全年完成门诊20128人次,出院7890人次,手术568例,较去年均有大幅提升。

一年来,康复医学科、肝病科、感染科、骨关节科、痔瘘科等专科都有了长足的发展,成为全县的品牌学科,其他专业学科无论技术水

平、业务收入还是患者满意度也都有了很大程度提高。肝病专科在基础治疗的同时积极开展新技术、新项目,如组织干细胞移植、介入治疗等。康复医学科积极引进先进治疗仪器,扩展服务项目。新成立了骨关节科,设床位20张,开展了运用关节镜技术检查、治疗各种关节炎和关节外伤,运用人工关节技术治疗股骨头坏死、晚期骨关节炎等技术。为弘扬传统医学,大力发展中医事业,推广优势学科,成立了针灸推拿病区。在搞好医疗服务的同时,积极为当地机关厂矿企业人

员做好健康保健指导工作,积极开展健康体检,并进行免费健康指导。各分院、专科医院围绕“三好一满意”活动和公共卫生服务两条主线,加强行业作风建设,规范诊疗操作,加强医护质量管理,提高诊疗技术水平,继续推进公共卫生项目建设,积极实施基本药物制度,顺利完成了年初制定的各项任务指标和上级卫生主管部门安排的各项工作任务,医疗服务能力和服务水平不断提高,服务范围不断扩大。



下乡义诊送药