



改革中创新 创新中发展

——德州市人民医院科学可持续发展记实

□通讯员 杨宝贵 常德海 郭吉显

与省级医院和经济发达地区的三级医院相比,欠发达地区的地市级医院虽同属三级医院,但是人才、技术、设备等发展资源较为缺乏;与县级医院相比,地市级医院缺少相应医改政策倾斜和资金扶持。面对省级医院服务半径不断扩大、县级医院服务能力迅猛发展的现状,地市级医院如何定位自己的发展?如何在省级医院和县级医院的夹缝中突出重围?如何在维护好广大患者利益基础上实现医院的健康可持续发展?这些都成为摆在许多地市级医院院长面前的必答题。

近两年来,德州市人民医院励精图治、锐意改革,集中精力抓管理,一心一意谋发展,加强医院标准化建设,主动向精细化、规范化、科学化的内涵发展模式转变,在努力提高医疗技术和服务水平的同时,更加注重医疗质量和安全,狠抓医院管理和绩效,通过开展“五项建设”,实现了“五个提升”,探索出了一条“坚持公益性不动摇,转变发展方式不等靠,增强服务能力不停步”的科学健康可持续发展道路。

加强文化建设

提升图强发展意识

文化是无形之手,只有用先进的医院文化凝聚职工发展共识,才能营造医护人员安居乐业、干事创业的灵魂家园,才能统一职工的价值取向,培育形成符合新时期医院发展需要、符合群众和患者需求的职业信念。在职工代表大会上,医院将“敬业、诚信、廉洁、图强”确立为医院精神,重塑医院职工“敬业”的工作态度、“诚信”的服务理念、“廉洁”的职业形象、“图强”的发展信念。同时,把“病人的安全、健康、生命高于一切”作为医院的服务理念。

医院下发了《医院廉洁行医规定》、《医德行为规范》等规定,与全院医护人员签订《廉洁行医承诺书》,通过不断强化医德医风教育,引导职工恪守职业道德,奉行廉洁行医,维护患者利益。2013年门诊和住院患者满意度均超过了98%,树立了医务工作者的新风貌。医院积极投身公益活动,全年提供健康宣教、基层义诊等志愿者服务3210人次;实施“脑卒中筛查与防治工程”,筛查高危患者13021人,免除诊疗费用580余万元,提升了医院的社会美誉度和影响力。通过医院文化的引领,坚持以优秀的文化感染人、激励人,完善人、提高人,实现了医院发展内涵内融于心、外化于行。

加强基础建设

提升医院发展潜力

布局合理、规模适当、结构优化、功能完善的基础设施,是医院向患者提供良好服务的基础,是医院实现图强发展的平台。两年来,医院转变发展理念,创新发展思路,整合现有医疗资源,完成了住院部整体装修,又完成健康查体中心、急诊科等规范化改造工程,新建全科医师培训中心、康复医学科等。改造后的基础设施功能更加完备,流程更加合理,更加体现了人性化服务。

现代化的医疗设备,是提升医疗水平,满足患者就医需求的重要基础。医院加大对医疗装备的有效投入,创新医疗资源配置理念,购置640层CT、血管造影机(DSA)等大、中、小型诊疗设备228台套,并对遗传实验室、检验科中心实验室等进行了设备换代升级。这些设备的投入应用,促进了临床医疗技术和医学科研水平的进一步提高。5月,医院遗传实验室和产前诊断中心上报的3例异常核型全部被鉴定为世界首报人类染色体异常核型,填补了世界医学遗传学在该研究领域染色体核型的空白,截至目前,经遗传实验室和产前诊断中心世界首报的人类染色体异常核型达5例。

加强人才梯队建设

提升医院发展核心竞争力



功能完备的康复医学治疗大厅。

人才是事关医院持续发展的关键,是提升技术水平、管理水平的决定性因素。为了做到“用好现有人才,引入急需人才,激活优秀人才,培养未来人才”,医院研究出台了《德州市人民医院中期人才发展规划》《加强高层次人才引进工作的暂行规定》等一系列文件。强化在职人员的培养,为中青年业务骨干提高业务能力搭建平台,与山东大学、潍坊医学院合作创办临床博士、硕士研究生教学基地,培养在读博士生52人。目前医院已拥有硕士、博士和博士后286名。医院广开引才渠道,通过公开招聘从高等医学院校引进各专业硕士研究生112人,招聘医院发展紧缺、有技术专长的实用型人才25人,招聘各类合同制工作人员270余人,为医院学科建设积蓄了一大批专业技术人才。

同时,医院不断强化与国内权威医疗机构的业务交流与合作,先后与中国



高端640层CT投入使用,准确诊断患者病情。

医学科学院联合成立了慢病工作室,被卫生部确定为脑卒中筛查与防治基地医院,与首都医科大学附属北京友谊医院、北京市消化疾病中心联合成立“消化疾病中心德州基地”。新引进北京专家直通车服务项目,以市人民医院为立足点带动北京各大医院优秀知名专家参与学术交流、业务协作。以上举措提高了医院医疗科研水平,提升了健康保障能力,提高了医院的核心竞争力。

加强标准化建设

提升医院综合服务质量

以医院标准化建设为抓手,向管理要效益。“管理不是简单的人财物运营,也不仅仅是计划、实施、考核的过程,而是让职工的思想意识从根本上改变,从而形成一种规范化的工作习惯。”为了提升医院综合服务质量,医院成立综合质量管理与控制办公室,建立三级质控管理体系。同时根据新出台的《医院综合考核标准》,对各项质控目标具体量化、督导考核常态化,构建了一个全院性、全员性、全方位的医院绩效管理考核体系,充分体现以

质量为核心,以服务为手段的指导思想,全院全员全过程质量意识和规范意识得到逐步加强。

得益于标准化建设的加强,就座患者安全目标得到了有效落实。医院严格落实首诊医师负责制、疑难病例讨论制度、会诊制度等19项医疗核心制度;“危急值”范围覆盖检验、放射等全部医技科室;建立和实施跌倒、坠床和压疮患者风险评估制度流程,高危患者跌倒、坠床风险评估率100%;规范完善不良事件管理流程,2013年以来,共收集医疗、护理、药品等不良事件860余例,不良信息得到有效分析与应用,对预防差错事故和纠纷起到了积极推动作用。

加强信息化建设

提升医院精细化管理水平



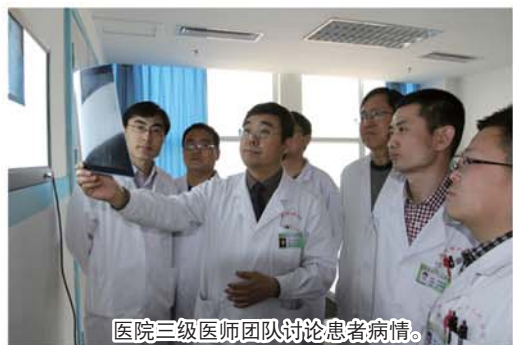
医院三级医师团队讨论患者病情。

信息化建设是推动医院管理精细化、科学化、规范化的基础和有效手段。市人民医院从最基础的住院信息HIS系统起步,逐步建设电子病历、“医卡通”就诊、影像诊断信息传输、检验实验室信息、卫星心电网络、自动发药系统等,在提高医疗质量、工作效率和规范诊疗水平的同时,改善了医院就诊流程。2013年5月,医院启动综合运营管理系统项目,将各单项信息系统整合,集成设置财务会计、固定资产等7个模块,实现信息共享、全面质控,医院管理走上精细化、科学化、规范化的轨道。特别是2013年8月新引进的卫星心电网络系统,让市人民医院成为全国第三家、山东省首家实现心电网络化的医院,建立起了静态心电图工作站、卫星Holter工作站、运动工作站等一体化的全方位心电网络体系。

两年来,是医院加速发展、管理逐步规范、患者持续受益的两年。经过这两年的跨越发展,德州市人民医院门急诊人次年均增长36.8%,出院人次年均增长20.5%,患者平均住院日下降了2.8天,医院业务收入结构调整取得重大突破,医院走上了一条健康、科学、可持续发展的道路。



医院举行博士、博士后招聘面试。



医院三级医师团队讨论患者病情。



飞利浦大平板血管机在治疗心血管疾病中的应用。



省级优质护理示范病房无微不至的关怀。

