



组版编辑:滕永生

2011 年 8 月 8 日

为了百姓的期望

——周口市中心医院创建“全国百姓放心示范医院”活动追踪

晓杰 王予

济世悬壶解病痛,救死扶伤现真情。伴随着三川的东流逝水,始建于 1967 年的周口市中心医院,已经走过了 40 余年的风雨路程。吮吸着颍河母亲的乳汁,她由小而大,由弱变强,发展到现在,已经成为周口界耀眼的明珠,并带着三甲医院的桂冠,声名鹊起,显赫豫东。如今的周口市中心医院,占地面积 10 万平方米,建筑面积 16.8 万平方米。其中新建 20 层现代化病房大楼 6.75 万平方米,急救中心大楼 4600 平方米,建筑面积 3.5 万平方米的新门诊大楼目前正在建设,预计两年后投入使用。医院编制床位 1350 张,现有在岗职工 2168 人,设有 85 个科室(其中行政后勤科室 28 个,临床医技科室 57 个),52 个病区,47 个护理单元。2010 年门诊量为 50.5 万人次,年出院病人 4.8 万人次,年手术病人 1.12 万余例。医院先后被卫生部授予“全国优质护理服务示范病区”光荣称号;被省政府纠风办、省卫生厅授予“行风建设”先进单位;被省卫生厅授予“医疗质量万里行”活动先进单位、“十大指标”工作先进单位。

自开展“全国百姓放心示范医院”创建工作以来,医院认真贯彻落实《全国百姓放心示范医院动态管理第三周期自我测评与考核评价具体评分标准》,高度重视患者安全工作,全面加强了医疗安全管理,着力推进内涵建设,牢固树立“以患者为中心”的核心服务理念,规范医疗行为,提高医疗质量,保障医疗安全,迅速将“全国百姓放心示范医院”创建工作引向了深入。在创建活动的那些日日夜夜里,周口市中心医院全体员工,心往一处想,劲往一处使,全力拼搏,人人奋勇,朝着既定的目标,一步一个脚印地前进着,为着百姓的期望,为了自己的承诺,他们激昂勇进,劈波斩浪,用辛勤的耕耘书写了惠及民生的诗篇。

领导高度重视,认真组织落实,确保“全国百姓放心示范医院”创建工作落到实处

“全国百姓放心示范医院”创建工作,是一项长期的动态管理系统工程,对保障医疗质量和医疗安全,逐步建立起科学、规范的医院管理制度和医疗质量体系,提升医院品牌和声誉、构建和谐医患关系具有十分重要的意义。为此,医院领导高度重视,多次召开院办公会,学习文件,统一思想,研究创建工作具体事宜。为加强创建工作的组织领导,医院成立了“创建全国百姓放心示范医院”领导小组,由刘炯院长任组长,院班子成员各负其责,组织医务、护理、药剂、感染、门办、监察、财务等相关职能部门的负责人和临床各科室主任落实责任分工,要求各职能管理科室结合《全国百姓放心示范医院动态管理第三周期自我测评与考核评价具体评分标准》,确定工作重点,制定工作目标,认真组织落实。为确保创建工作圆满成功,医院还与全院各科室签订了创建目标责任书,建立了创建工作风险押金制度。同时,医院还将创建工作与“医疗质量万里行”、“三好一满意”、三级医院复核评审等工作相结合,采取有效措施,定期督导检查,补充完善提高,确保各项工作落到实处。医院还召开了全院创建工作动员大会,利用宣传版面、挂图、条幅、院报、媒体等多种方式进行广泛宣传,努力营造浓厚的创建氛围,力促创建工作达到良好预期。

紧紧围绕考核评价标准,认真开展创建工作

“全国百姓放心示范医院”创建过程中,医院紧紧围绕考核评价标准,认真落实目标任务,努力做到百姓放心、政府满意。主要完成了以下五个方面的工作:

(一)准确自身定位,履行职责任务,努力实现“和谐发展”这一终极目标。

周口市中心医院作为豫东南唯一的一所综合性三级甲等医院,坚持公立医院的办院宗旨,秉承“公立医院姓公、人民医院为人民”的理念,根据周口实际,准确把握“全市急危重症患者救治这个自身定位,开展多层次全方位的医疗服务,满足广大患者的实际需求;开展电话预约挂号等多种便民服务,最大限度地缓解群众看病难问题;开设扶贫病房,与市慈善总会签订协议建立贫困患者大病救助基金,开展先心病的免费手术治疗,为贫困患者减免医疗费用,让他们享受到优惠政策带来的福祉。同时,借助技术优势,主动履行职责任务,承担传染病防治和突发公共卫生事件救治任务,出色地完成了政府下达的各项指令性任务,确保“促进医院和谐发展”这个目标的顺利实现。

(二)强化管理,注重落实,促进医疗质量和员工素质两个提高。

1.狠抓医疗核心制度的落实,大力开展单病种临床路径工作,促进医疗质量持续提高。

按照创建工作实施方案和考核评价标准要求,结合“医疗质量万里行”活动,医院狠抓了医疗核心制度的执行与落实。在各项制度的实施过程中,加强了细节管理,制定完善了一系列规范、流程、措施,使之与医疗核心制度融合在一起,形成了完善的质量监控体系,并要求医务人员医疗活动中,从制度实施到职责落实,从技术操作到病历书写,从护理分级管理到病人专收专治,从药物合理应用到医疗废物处置,都要按照规范要求严格执行。在保障医疗安全方面,通过开展“全国百姓放心示范医院”和“医疗质量万里行”活动,临床各科都能做到主动报告医疗安全隐患与缺陷,对患者在交接、转科、手术、治疗过程中的身份进行准确识别。医务人员之间能够进行有效沟通,减少了跌倒、坠床、压疮等意外事件的发生,防止了手术患者、手术部位及术式发生错误,使患者安全目标贯穿在整个诊疗活



市委书记毛超峰等在院领导的陪同下检查指导工作

动过程之中,既落实了医疗安全目标,又带动了医疗质量的持续提高。与此同时,医院还下发文件,成立领导组,制订措施和方案,大力开展单病种质量控制和临床路径工作,对单病种质量监控指标进行分析评价改进,对 30 种临床路径进行优化管理运行,使质量控制建立在规范管理的基础上,提高了医疗质量,减轻了患者的就医负担。

为确保医疗核心制度的落实和单病种临床路径的开展,医院抽调副高以上人员和职能科室人员组成专家组,定期深入临床科室,采取前有检查组,后有督导组的形式,对临床科室医疗核心制度以及单病种临床路径执行情况进行认真督导检查,发现问题及时整改,并通报、奖励到科室和个人,有效地促进了医疗质量的提高,确保了医疗安全。

2.强化基本技能培训,开展“优质护理服务示范工程”建设,促进员工素质的提高。

创建工作中,医院从三个方面入手,全面提高员工素质。首先,定期对员工进行法律法规、管理理论的培训,提高以法行医和科学管理的自觉意识;着重对全体医护人员进行技能培训,强化“三基”、“三严”训练,提高了医护人员对基本理论、基本知识、基本技能的熟练掌握;开展病历书写培训,规范医疗病历处方书写和护理文书书写,提高甲级病历合格率;开展急救技能培训,组织全院医护人员技能比武,提高了急诊抢救成功率,收到了较好的培训效果。其次,及时开通建立了“全国百姓放心示范医院大讲堂”。全院职工利用业余时间上岗注册学习,根据不同专业岗位选择专门课程和公共课程自修,为员工提高素质、掌握管理经验、增强质量和安全意识开辟了广阔的途径和空间,有效提高了员工临床技能水平,培养了他们的临床思维沟通能力,截至目前,医院“大讲堂”参训率和参训合格率均达到创建工作的要求标准,员工整体素质得到了提高。第三,在全院全面开展“优质护理服务示范工程”创建工作。医院与科室签订了创建“优质护理服务示范工程”目标责任书,改革护理模式,为患者提供全面、全程、连续、无家属陪护的感动护理服务,倡导“四多”、“四声”、“五到位”、“六个人”、“一个称呼”服务,结合专业特色,打造科室的服务品牌,护理人员的自身素质和护理意识、护理水平得到了显著提高,全院整体护理水平迈上了崭新台阶。2011 年,医院神经外科二病区被卫生部授予“优质护理服务病区”光荣称号。

(三)严格管理,注重防范,确保手术安全、合理用药和感染控制“三项重点”工作符合规范要求。

1.严格执行查对制度,确保手术安全。

该院建立健全了手术室与病房、手术室与 ICU、急诊与手术室等关键环节、交接流程,严格执行患者身份识别查对制度;制定了《手术审批制度》、《手术查对制度》、《术前确认程序》等制度,要求医务人员在手术、介入等医疗活动中进行有效沟通,确保正确执行医嘱,有效防范手术差错的发生,确保了手术安全。

2.加强用药安全管理,促进规范合理用药。

医院建立职责明确、运行良好的医药管理组织体系,配备了学历、职称符合要求的药学专业技术人员从事药事工作,健全了药品管理制度、安全用药管理制度、用药后观察制度、输液操作规范等相关安全管理制度,依法进行药品管理、特殊药品管理登记工作,各类高危药品标识醒目并单独存放;建立了临床药学院,参与临床查房和给药方案的设计,参加危重患者的救治和病案讨论,定期开展处方大检查,对不合格处方、不合理用药和超常处方进行点评和干预,公示后给予经济处罚,保证了临床用药安全,促进了规范、合理用药工作的落实。

3.加强重点部门管理和感染监测报告工作,把控制感染工作落到实处。

医院严格执行《传染病防治法》、《医院感染管理办法》等相关法律法规制度,成立了领导组,建立了完善的三级医院感染管理体系,制定了完备的工作预案;从人员配备、监管流程、人员培训等环节入手,加强了重点部门管理、感染监测和医疗废物处置工作。所有监测资料和感染数据均输入医院感染监测与数据直报系统,实行了 24 小时内网络上报,确保一旦发生疑似或确认医院感染暴发,能够积极实施医疗救治措施,保证了患者安全,杜绝了医院内感染暴发。医院还加强了对重点科室的管理,使肺炎感染发病率、留置导尿管所致泌尿系感染发病率、血管导管所致血液感染率、不同感染风险指数手术部位感染发病率均在控制标准范围内,法定传染病报告率为 100%,完成突发公共卫生事件医疗救治等政府指令任务 100%,无群体性院内感染发生。

(四)注重“三个体系”建设,追求质量标准,做到了并发症、不良事件、医疗风险、医疗投诉“四个减少”。

在创建过程中,医院注重“三个体系”建设,追求质量标准,做到了并发症、不良事件、医疗风险、医疗投诉“四个减少”。

一是建立了医疗质量管理体系。医院成立了医疗质量管理委员会、临床药事管理委员会、输血委员会、院内感染管理委员会、病案管理委员会,负责制订、修改质量管理标准,监控和评价医疗、护理质量。每周进行一次以上的常规检查;建立院、科和治疗小组三级质控网络;强化了质量检查反馈,每周院例会、医务科等各个职能部门都要将检查中发现的问题进行分析讲评反馈,提高了管理效力。医院监察室每天都有专人深入门诊和临床,开展病人满意度调查;每月都抽派行管科室人员到临床科室召开住院患者工休座谈会,征求患者及家属的意见建议,以病人需求和期望、病人的满意度来评价医疗质量,改变了以往单纯以终末质量评价医疗质量的做法,取得较好的实际效果。

二是建立健全了药品管理体系。医院制定了处方点评制度、药品不良反应事件监测报告制度,保证了药品不良反应事件监测报告工作规范化运行;建立了药师下临床制度,通过药师参与临床用药、解答用药咨询,强化了合理应用抗生素责任意识。医院加强了对药品采购和销售的管理,按照省招标采购目录购进药品,从源头上杜绝了医药购销领域的不正之风。医院认真落实三个“10”数据的核查通报工作,即对每个月销量的前 20 位药品和用药最多的前 10 名医生进行警示通报,有效控制了药品销量;每月对前 10 名用药医生进行诫勉谈话,有效防止了不正当医疗行为的发生,确保了用药安全,让患者受惠。

三是建立了医疗安全管理体系。医院将医疗安全体系分解为事前、事中、事后三个层面,通过对医务人员业务素质培养、医疗安全意识培养、医患沟通实例解析,尤其是对青年医师进行法律法规及医疗安全讲座、医疗文明规范培训等举措,不断提高医生的医疗安全意识和应对能力,有效避免了医疗活动中的失误。定期召开全体医生会议,对医疗纠纷的发生过程进行讲评、讨论、分析,逐一找出产生纠纷的原因,探寻避免纠纷的办法,对诊疗过程中的流程进行梳理,杜绝了医疗事故的发生。医院还建立了奖惩制度,实行月考核、季度奖励处罚措施,凡是在医疗安全运行中未发生差错,无安全问题的科室,将得到医院的奖励;对造成医疗纠纷的科室和个人,按照医疗纠纷处罚有关规定,对科室和个人进行处罚,处罚金额 10 日内上缴财务科。

(五)注重行风建设,提供满意服务,切实做好“五个评价”。

在创建“全国百姓放心示范医院”工作中,医院把落脚点放在追求患者满意和千方百计为患者提供高品质的医疗服务上。医院坚持开展“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医

院”活动,组织各临床科室,结合其专业服务特点和工作实际,开展行业服务创新升级工作,围绕提高服务水平,树立医疗服务新风,进一步完善管理制度,细化服务标准,推出惠民便民新举措,以优良的工作作风服务群众,通过积极创新,不断提升患者的满意度。医院在窗口服务科室广泛开展“三亮”、“三创”、“三评”服务,通过党员亮身份、亮形象、亮承诺“三亮”措施,进一步增强党员意识,强化自我约束,激发党员创先争优的自觉性和主动性;通过设立党员责任区、党员示范岗、党员先锋岗等活动,发挥广大党员的模范带头作用,为群众提供优质服务。医院建立奖惩制度,监察室每个月通过对各科室患者病床前走访、问卷调查和暗访,由患者评选出放心满意的科室,激励职工培养高尚的职业道德素养;同时通报存在的问题,有效地进行警示,促进了服务质量的提高,促进了医患之间的沟通,构建了和谐的医患关系,提升了医院服务档次,树立了公立医院服务患者、奉献社会的良好形象。

创建工作开展以来,医院积极开展医德医风警示教育,进行医德医风定期考评,加大新闻媒体宣传力度,开展院务公开、面向社会自觉接受社会监督,召开患者家属座谈会,通过院长接待日处理患者反映问题,开展各种形式的患者满意度调查,上门征求人大、政府、政协等部门意见建议,促进了工作的改进和提高。通过开展上述活动,“五个评价”工作取得了理想的效果,社会满意度大幅提升。

创建过程中采取的一些有效措施和办法

在“全国百姓放心示范医院”创建过程中,医院紧紧围绕创建工作方案和考核评价标准抓好落实,同时结合工作实际,推出了一些行之有效的措施和办法,对创建工作起到了积极的促进作用。

- 1.开展了“优质护理服务示范医院”创建工作,成绩突出。神经外科二病区被卫生部授予“全国优质护理服务示范病区”光荣称号,医院整体护理质量迈上新台阶。
- 2.组成院内督导检查专家组,定期对全院的医疗、护理、药事、医技、感染及重点部门、行管后勤工作进行督导检查,形成长效机制,有效提高了医疗质量,保证了医疗安全。
- 3.结合医院工作实际,推出了“知道文化”,提醒员工“知道,你做到了吗?”,并制成“知道文化”宣传图片,张贴在不同工作场合,提醒大家在工作中养成良好的习惯,确保了核心制度的落实,提高了医疗服务质量,聘请神秘人对不文明、不规范行为曝光揭短,使行风建设得到了加强。
- 4.加强专病专科建设,合并重组和细化专业分工,促进了临床科研发展和新业务、新技术的推广应用。2011 年前 6 个月,全院开展经过论证准予开展的新技术、新业务 18 项,完成病例 997 例;在省级以上刊物发表论文 76 篇,其中国家核心期刊论文 26 篇;获省级科技成果二等奖 2 项、市级科技成果奖 13 项。医院与北京安贞医院联合开展心脏冠脉搭桥手术,已成功实施 22 例,填补了市级空白;与北京专家联合开展脑动脉瘤夹壁手术,已成功实施 30 例,填补了市级空白,迈入了省级先行行列;成功开展神经介入治疗 53 例和心脏介入治疗 564 例,全面提升了医院的整体医疗水平和技术实力。
- 5.注重内审工作和物价工作,邀请有关专家来院开展收费价格大检查,进一步规范了医疗服务收费行为。
- 6.对全院各科室“三项比率”进行宏观监控,对超标科室及时告知调整,取得了显著的宏观调控作用。
- 7.持续开展“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医院”活动,结合实际推出了许多新的工作举措:由于门诊大厅狭小、高峰期拥挤现象严重,医院在门诊部院内新建了挂号大厅,方便了患者挂号就诊;由于门诊工作量大,导诊人员不足,医院分期分批抽调机关后勤科室人员到门诊、体检中心帮助开展导诊、分诊、陪检工作,方便患者就诊检查;在全院实行早上班、中午延下班、错峰工作等弹性工作制度,方便农村患者检查治疗;合并了中、西药房,成立了门诊中心药房,实行财务收费人员下药房,患者一次排队就能缴费并拿到所需药物,节省了等候时间,极大地方便了患者;在门诊增设了办理住院手续窗口,患者需要住院,在此办理住院手续后,由导诊人员引领乘坐专用救护车送到所住病区,减少了患者因在门诊和住院部之间往返带来的不便;优化药品配送流程,院长、书记分包科室,亲自把药品配送到临床一线,改护士取药为药剂人员定时配送药品到病区,节省了护士的宝贵时间,使她们更好地为患者提供治疗服务;设立开放式医保服务窗口,加强医保人员礼仪培训,为医保、新农合患者提供从转诊入院到出院直补的一站式服务,方便了患者的转诊治疗和就地直补;对住院患者实行预约检查,有专门医护人员陪同,减少了患者的等待排队时间。以上这些工作举措的推出,收到了良好的便民服务效果,解决了患者看病过程中就诊难、排队难、检查难、办手续难等诸多问题,受到了广大患者和社会各界的一致好评。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。在创建“全国百姓放心示范医院”活动中,周口市中心医院凭着对百姓的满腔赤诚、真情真意,在为民的征途上,付出着、奉献着,并以此为契机,以此为平台,按照创建标准和要求,结合医院自身实际,结合周口就医人群特点,创新了很多工作方法,采取了一系列的服务举措,取得了较好的实效。在今后的岁月里,他们决心秉承优良,用不断的追求和攀登,用百倍的努力和进取,唱响更加嘹亮的中心医院之歌,让百姓放心,让社会满意。



“全国百姓放心示范医院”启动动员大会



市中心医院首例颅内动脉狭窄血管患者置入支架成功,开创了周口此类手术的先河



心脏搭桥手术