

砥砺前行担使命 仁心筑梦再起航

——市人民医院努力打造人民群众满意医院顺利通过“三级甲等”综合医院复核评审纪实

□本报记者 郭新星 通讯员 曲丽平

日前,安阳市人民医院传来好消息:该院顺利通过“三级甲等”综合医院复核评审,这是对医院业务和管理质量的双重肯定!与此同时,在前不久召开的全省卫生健康系统2021年党风廉政建设暨行业作风建设工作会议上,市人民医院被授予“2019~2020年度河南省群众满意医院”荣誉称号,这已是该院连续3次获得该项殊荣。

“人民至上,生命至上,保护人民生命安全和身体健康可以不惜一切代价。”近年,市人民医院牢记习总书记的嘱托,秉持“一切以患者为中心、一切以质量为核心”的办院宗旨,以改革创新为动力,全力推进公立医院高质量发展,努力构建和谐医患关系,医疗质量不断提高,服务能力持续增强,各种业务指标逐年提高,赢得了广大患者和社会各界的广泛赞誉。

勇担社会责任 心系百姓健康

市人民医院前身是加拿大教会于1887年创建的广生医院,是一所有着深厚历史文化底蕴的百年名院。

百年求索,百年奋斗。市人民医院一代又一代的医务工作者,用自己的汗水、泪水和芳华,谱写了一首首动人的护佑生命的赞歌。

经过百年征程,市人民医院已发展为一院两区,东院区建筑面积27.96万平方米。目前,西院区正在进行整体改扩建,届时将成为一所以老年病为主、开放床位500张的综合医院。

市人民医院两院区实行同质化管理,在技术力量、设施设备等方面资源共享。该院目前设置临床科室46个、医技科室16个、专科重症监护病房8个,拥有河南省医学重点学科3个、安阳市临床重点专科7个。2020年门诊急症总量90.89万余人次,出院患者6.99万余人次,手术2.76万台次。

该院坚持党委领导下的院长负责制,充分发挥院党委把方向、管大局、作决策、促改革、保

落实的作用,不断加强医院领导班子建设,完善医院发展体制,为实现医院高质量发展提供根本保证。

“人民医院为人民。作为全市最大的综合性公立医院,市人民医院承担着更多的社会责任。”市人民医院党委书记马绍恒说。

2020年年初,面对新冠肺炎疫情的肆虐蔓延,市人民医院领导班子靠前指挥、科学施策,全院干部职工坚守一线、全力以赴参与疫情防控工作,为全市群众筑起坚不可摧的生命防线。该院有7名医护人员逆行而上支援武汉,12名医护人员支援市第五人民医院,175名医务人员进入医院隔离病房和发热门诊一线。2020年,该院发热门诊共接诊2600余人次,其中疑似病例35例,确诊病例11例。经过艰苦战“疫”,实现患者“零死亡”、医护人员“零感染”的目标,向党和人民交上了一份满意的答卷。

2017年至2020年,市人民医院积极组织医院志愿服务队开展“送医下乡、技术帮扶、义诊

惠民”活动58次,上门为贫困群众诊疗30次,义诊群众5000余人。有力助推了脱贫攻坚工作更好地开展,收到了良好的社会效益。连续3年荣获省级红会送医计划先进志愿者服务队、市级优秀红十字团体单位称号。

市人民医院扎实开展对口支援和健康扶贫工作,为滑县人民医院提供了切实有效的对口帮扶,助力其成功创建三级综合医院。构建医联体模式,整合医疗资源,与17所二级医院、65家乡(镇)卫生院、22家社区卫生服务中心等组成医疗联合体。发展远程医疗,促进分级诊疗,2019年以来,该院指导23家医疗机构,远程诊断心电图2万余份、动态心电图1200余份。

为进一步帮扶基层医疗机构专科发展,提高技术水平,市人民医院还先后牵头成立了10余个专科联盟,为医联体内医疗同质化打下了良好基础。该院选派医护骨干前往医联体成员单位,定期开展坐诊、查房;积极对口援建,实现“三甲”医院专家上门一对一服务基层患者的模式。



“三级甲等”医院复核评审正式评审反馈会现场



医德医风教育大会暨抗疫英雄报告会现场(本版图片由医院提供)



院党委书记马绍恒(中)在门诊部部署工作



院长杨清成(中)现场指导工作



“护士到家”走入患者家中,为群众解决实际困难



亲情服务,情暖患者

以复审为契机 持续提升能力

市人民医院于1993年5月创建成为“二级甲等”医院,1997年10月获批国家“三级甲等”医院。

2020年6月13日,市人民医院正式启动“三级甲等”综合医院复核评审工作,将三甲复审工作列为医院中心工作,实行党委书记、院长负责,主管院长主抓,各职能部门及各临床、医技科室各负其责的工作模式。对照《三级综合医院评审标准实施细则》,全面深入理解标准细则内涵。全院职工以只争朝夕的精神和工作状态,有计划、分步骤、稳扎稳打推进评审工作。

市人民医院实施6S精益管理,强化标准化管理理念,改善就医环境,为医院等级评审打下良好基础;深入开展医疗质量管理,密切关注重点指标、重点病种、重点手术、重点环节,严格执行医疗质量安全核心制度。

注重提升急危重症救治能力,市人民医院不断优化急性创伤、急性心肌梗死、急性心力衰竭、脑卒中等重点病种救治流程,开通急救绿色通道,建立一站式“一键启动”救治模式,逐步提高急危重

症患者的救治水平。该院以围手术期管理为重点,严格执行手术患者病情评估、术前讨论、麻醉会诊、手术部位标识、手术风险评估、手术安全核查等制度,严防术后并发症,不断提高手术质量,保障患者安全。

该院以临床路径和单病种质量管理为抓手,规范临床诊疗行为。开展21个专业130个临床路径病种和50个单病种的质量上报,对关键指标定期进行评价,持续改进医疗质量,规范诊疗行为,促进医疗质量精细化管理。

“通过‘三级甲等’综合医院复核评审,我院各项规章制度得到完善,基础质量更为坚实,内涵质量稳步提升,管理能力和管理水平持续提高,职工热情高涨,凝聚力、向心力增强,患者就医体验得到改善,社会美誉度不断提高,医院各项工作取得明显成效。”市人民医院院长杨清成介绍。

与2019年相比,该院急性脑梗死患者进入医院至溶栓时间(DNT)由60分钟缩短至37分钟;急性心肌梗死患者手术台次增长15.1%;麻醉处方合格率达100%;普通处方合格率提升至95%;基

本药物占比、抗菌药物使用强度、1类切口手术抗菌药物预防使用率等指标均优于国家标准。实践证明,规范有效的管理能够带来质量的持续提升,更能促进学科的稳步发展。

在“三级甲等”综合医院复核评审工作启动后,市人民医院配套设施得到了有效改善,院容院貌焕然一新。该院实现功能定位科学化、物品摆放规范化、资料管理可视化,提升了员工的整体素养;全面更新医院标识(识)标牌导视系统,做到“规范、准确、醒目、易懂”;注重基础设施改善,对院区花园、道路路面、房屋屋顶、墙体墙面、管路管道进行修缮,充分体现以患者为中心的服务理念。

该院建立健全感染防控三级质控体系,职责明确,对重症监护病房、介入手术室、日间手术室、内镜诊疗中心、血液净化室等重点部门布局流程进行优化改造,使之符合传染病防控、感染防控及医院卫生学要求;加强手卫生、空气、物表和目标性监测,降低医院感染发病率。开展感染防控知识与技能培训,进行感染暴发处置等应急演练,提高全员感染防控意识。

加强作风建设 更好服务群众

一切以患者为中心,不断为人民群众提供满意的服务是医院发展的生命线。多年来,市人民医院积极推进卫生健康系统行业作风建设专项行动,多措并举强化廉洁从医、规范执业,使全院医疗服务水平显著提升、患者看病就医感受明显改善、社会满意度进一步提高、医患关系更加和谐。

“行风建设关系民生,维系着医院的社会形象。连续三次荣获河南省群众满意医院殊荣,既是对我们的鼓励,更是对我们的鞭策。我们将持续致力于为群众健康夯实保障,坚持为群众办实事办好事,同时不断加强行风建设,狠抓医疗质量,推进服务创新,提升服务品质,以高标准、严要求的姿态,切实做到让社会放心、让群众满意。”马绍恒表示。

为了全面推进卫生健康行业作风建设,努力提升医疗服务质量和水平,不断提高人民群众获得感、幸福感,市人民医院按照“谁主管谁负责”和“管行业必须管行风”的原则,认真履行行风建设“一岗双责”,切实增强对加强行风建设必要性、紧迫性的认识,把加强行风建设作为推进全面从严治党、促进医院改革发展的必然要求,把行风建设融入各项工作之中,形成党委主导、院长负责、党务行政工作机构齐抓共管行业作风的工作格局。

在日常工作中,市人民医院以切实加强医疗卫生行风建设“九不准”为重点,以群众满意为根本标准,以“三合理一规范”“医药购销领域和医疗服务不正之风专项治理”“医用耗材专项整治”等工作为抓手,认真开展自查自纠,使该院的综合服务水平不断提高,传递了干事创业的强大正能量,弘扬了卫生健康行业新风尚。

“您好,有什么可以帮您的吗?”在市人民医院,无论是在门诊大厅,还是在住院病房,医护人员的温馨关怀总会不期而遇。为了让患者能够更加舒心就医,该院大力实施“患者满意提升工程”,不断优化就医流程,为患者提供丰富多样的健康服务。加强预约诊疗服务平台建设,有效开展分时段预约诊疗、中长期预约诊疗服务,预约患者优先就诊,门诊综合服务台提供一站式服务,免费提供轮椅、雨伞、老花镜、病历打印等服务;特设母婴室,室内配备各种母婴

用品;更新、增设自助轮椅、平车等服务设施;对老年人、残疾人、军人实施优先就诊服务,切实改善患者就医体验……一项项看得见、摸得着的便民、惠民措施的实施,仿佛一股股暖流涌入人们心田,不断提升人民群众的就医体验。

该院注重护理队伍建设,提升综合服务能力。对全院护士实施分层级管理,护理部下设教学培训科,注重新人职护士、在职护士、专科护士等培训。新人职护士岗前培训达标率100%,在职护士进行分层级培训,努力发展专科护士队伍,培训重症监护、消毒供应、手术、急诊、造口伤口、PICC、糖尿病、康复护理等专科护士176名。

市人民医院拥有先进的物流系统,可以满足临床各种检验标本、药品、静配中心药物的运送,消毒供应中心物品下收下送;医用耗材、办公用品、血液制品下送到科。完善的优质护理服务保障体系,使临床护士有更多有效的时间为患者提供专业护理技术服务,提高了患者满意度。

2019年11月25日,市人民医院“互联网+护理服务”项目——“护士到家”正式上线并试运行。市人民医院充分发挥医院服务健康的作用,不断扩大服务范围,强化主动服务意识,拓展服务行为。截至目前,护士到家共接诊1000余单,服务近800个家庭。破解养老难、居家医养难的问题,使更多老百姓享受到更加便捷的优质医疗服务。

此外,该院还成立了我市社区首家“家门口的名医”医疗健康志愿服务队,通过“义诊服务+健康宣传+医疗咨询”的模式开展项目活动,搭建百姓与医院之间更便捷的服务平台,让群众在家门口享受到系统连续的预防、治疗、康复、健康促进等优质服务。率先在全市建立了远程心电图网络服务平台,提升了基层医疗机构的诊疗水平,实现了上联下通,减少患者的经济负担,惠及了广大的人民群众。

“新时代,新征程,我院将以通过‘三级甲等’综合医院评审为新起点,树立更高目标,谋划好‘十四五’时期医院发展;坚持党建引领,办实事、重实效、出实招,进一步增强人民群众就医获得感,为人民群众筑牢健康保障,为健康安阳建设作出新的更大的贡献!”马绍恒说。