

“十大优秀医院”候选单位展示



抓服务舒心贴心
有口皆碑铸卓越

优质塑口碑 卓越铸品牌

——记郑州人民医院“医疗质量万里行”活动

查隐患明确责任 落实质控新举措

采访中记者了解到,在“医疗质量万里行”活动中,该院一把手亲自挂帅,主管领导各司其职,逐级负责,实施动态监控与科室目标责任制结合,达到目标明确、细则明确、任务明确,制度落实、执行落实、奖惩落实,多措并举确保活动取得实效。

该院大力开展多层次多形式的宣传教育,7月,在院报上开设“护理管理论坛”和“从细节做起 争创示范科室”专栏,9月,医院启动每月一次的管理核心团队学习制度。医院还利用大众宣传媒介,以科普教育为主,引导群众正确认识医学科学和医疗风险,提升医务人员医疗安全责任意识、质量管理理论水平和实际操作能力。

立规程完善管理 护佑发展生命线

“医疗卫生工作与人民群众身体健康、生命安全息息相关,任何主观、客观上的差错、过失,都可能给患者及家庭带来重大损失。因此医疗质量是医院生存和发展的生命线。”周玉东院长说。

该院从多方入手规范内部管理,全面提升医疗质量。

首先,开展病历质量、处方质量、医技检查报告单质量等单项竞赛活动和护理文书展评;定期抽查危重、疑难病例和手术病历进行质量讲评分析;建立和完善医院、科室、医护人员三级医疗质量控制管理,实现从终末质量控制向环节控制转变,从被动管理向主动管理转变,从事后管理向预防为主转变。

其次,进一步规范医院感染管理。加强医院感染三级控制体系建设,落实感染诊断报告制度;强化重症监护室、手术室、口腔科、感染性疾病科等重点部门流程、环节控制,把院内感染控制管理的重点放在前瞻性调查和预防上。

第三,强化行风制度建设。坚持合理检查、合理用药、合理收费,查处大处方、不合理用药,从管理上杜绝各种“开单提成”和“搭车开药”现象;严格执行药品、设备集中招标采购制度;严禁医务人员收受病人“红包”,接受“吃请”;同时,对每月销售前十位的药品及开药量大的医生给予通报。

第四,强化依法执业管理。加强法制教育,树立依法执业观念。从准入环节抓起,在确保专业人员符合执业资格后,允许独立执业,坚决杜绝非法行医,无证上岗。

“持续改进质量,保障医疗安全”是“医疗质量万里行”活动的主题,是坚持以人为本、贯彻科学发展观、改进医疗质量管理、深化医疗卫生体制改革的一项重要举措。”日前,郑州人民医院院长周玉东在接受记者采访时说。

循着周玉东院长的介绍,我们清晰感知了郑州市人民医院的新型发展思路。为深入贯彻卫生部和省卫生厅指示精神,郑州人民医院迅速行动,全员参与,落实制度规范、狠抓内涵建设、提升服务品质、保障医疗安全,始终坚持四个不变:即为人民健康服务的宗旨不变、“以人为本”的理念不变、“质量第一”的标准不变、公立医院的公益性不变,向管理要质量,向管理要安全,向管理要效益,用实际行动实现了让群众满意、政府满意、社会满意。



晚报记者 董亚飞 张玉韩

8120 为安全保驾

该院积极探索后勤管理运行模式,成立医院后勤紧急救援中心,开通24小时值班的8120紧急报修电话,形成以8120统一指挥,各部门快速联动的安全、高效工作机制;以8120指挥中心为龙头的首接、首问、全程负责一站式服务,从电话响起到派工维修、质量检验、询问维修质量均由一人负责,详细记录在案,确保一人专办,彻底解决了以往修理跑路多、问题多、后遗症多、效率低的问题;8120每周对医院各科室修理情况进行调研分析,找出报修多、易损坏的原因,为后勤工作提供科学的分析数据,对临床合理使用给予有效的指导。

后勤模式树奇帜

自2008年7月成立至今,已经接到维修电话4000余个,综合满意率不断提高;后勤仓库实现零库存,每周通过网络报送所需物资计划,节约了成本。

对全院重点部位实施24小时电视安全监控,建立起多层面的治安防控体系。定期对门诊楼、病房楼、锅炉房、电工房、药库等重点部位进行消防安全例行检查;常年坚持医疗设备例行巡检和安全检查,制定压力容器应急预案、氧气供应应急预案、大型设备停电和故障应急预案,应急设备始终处于良好状态。

重培训提升技能

医院以加强职业技能培训、落实核心制度执行、加大专项治理力度为重点,标本兼治,构建医疗质量管理与持续改进长效机制。多年来,该院每季度进行一次“三基三严”理论考试,每年进行一次临床医师和护理技能操作考试。“今年196名40岁以下临床医师参加了单人徒手心肺复苏术、经口气管插管、心脏电除颤、胸腔穿刺术等技能操作考试,759名护理人员进行了无菌技术操作等六项基本技能考核。”周玉东还说,“9月,我们还开展了静脉穿刺操作强化培训月活动,全员培训,提高穿刺成功率。”

为了更好的服务患者,该院鼓励学科发展,专业优势明显增强。肿瘤内科以健康人免疫细胞治疗晚期恶性肿瘤,在全省首开先河;心外科心脏移植患者术后生存时间破省内记录;周围

优势专业放异彩

血管外科“静脉淤压综合症”课题研究填补国内空白,作为周围血管外科治疗规范加以推广;心内科2008年完成心脏介入手术500例,急诊心肌梗死支架植入术160例;肾移植科完成肾移植手术例数连续4年排名国内前三,河南第一;2008年眼科实施白内障手术2300例,介入科开展周围血管介入手术930例,均处省内先进水平;消化内科内镜胆总管结石手术完成450例,成功率98%……

与此同时,该院还拓展急救渠道,应急能力明显提升。建立心血管、脑血管、重度创伤和突发公共卫生事件四个快速反应救治绿色通道。另外还设立院内急救电话6120,规范住院患者突发医疗意外事件急救流程,有效提高抢救成功率,保证了医疗质量和医疗安全。

服务是立院之本,郑州人民医院持续提升服务水平,实现从优质服务、细节服务向卓越服务的转变。从温馨服务、细节服务、感动服务、全程无缝隙服务到卓越服务,医院新推出电话回访制度、全天候门诊、新农合直补、免费为参合农民邮寄复印病历等做法,深受患者好评,使患者在贴心服务中感受真心,体会舒心,服务品牌享誉中原。为了将“医疗质量万里行”活动不断引向深入,该院全体人员争创精英团队、争当明星职工,用示范带动效应树医院正气、营造和谐向上的人文环境。

医院作为中国红十字基金会“天使之源”、“小天使”基金定点医院,民政部“残疾孤儿手术康复明天计划”定点医院和美国微笑列车基金会“微笑列车”活动定点医院,救治了大量的贫困病人;该院还开展了“都市光明行”活动,仅2008年就义诊8000多人次,发放药品4000余支,为260名家庭贫困白内障病人免费实施手术,为1200余人减免100余万元医疗费;健康大讲堂更是让1万余群众受益。

展未来拉高坐标 质量为本冠中原

周玉东认为,“持续改进质量,确保医疗安全”不仅是“医疗质量万里行”活动的主题,更是医院健康、稳定、持续发展的关键。医院通过专项活动,认真查找问题,规范医疗行为,狠抓医院管理,有效整改落实,使职工思想更加统一,目标更加一致,管理更加规范,医患关系更加和谐,质量安全意识更加增强。

“虽然取得了一些成绩,但还存在一些问题和不足。今后我们将继续深化医疗质量万里行活动,夯实内涵建设,忠实履行职责,改进医疗质量,保障医疗安全,构建和谐医患关系,全力打造亲民、利民、便民、惠民、爱民的医院形象,以新的目标、新的理念、新的姿态,推进各项事业全面发展,为把医院建成知名现代化大型综合医院、中原区域性医疗中心做出新的成绩。”采访结束时,周玉东院长为郑州市人民医院描绘出一副更加炫彩的未来发展图景。我们共同期待着。

背景资料

始建于1912年的郑州人民医院,迄今已有97年的历史。近年来,医院以患者利益为优先树管理品牌,以患者满意为标准树服务品牌,以患者康复为目标树技术品牌,以社会重担为己任树形象品牌,以内涵建设为根本树文化品牌,五大品牌逐渐在医院管理中形成特色、形成观点。目前,该院设置床位1500张,70个临床医技科室,年门诊量百万人次,年住院病人3万余人次。医院现有职工1800余人,其中专业技术人员1520人,硕士生导师、博士、硕士279人,高级职称专家300余人。医院拥有院士工作站一个,河南省临床医学特色专科、郑州市临床医学重点专科、郑州市临床医学特色专科11个。知名科学家吴祖泽院士、姚开泰院士、吴清玉院士及多位专家教授在该院院士工作站驻站工作。器官移植实验室是郑州市重点实验室,肾移植技术、心脏移植技术是卫生部特准准入技术。