

新班子 新思路 新举措 新业绩 新形象

以病人为中心
争创一流业绩

提供优质服务
开拓全新篇章

2016年,在县委、县政府的领导下,在县卫计局的全力支持下,县医院院委会一班人秉持“新班子、新思路、新举措、新业绩、新形象”的“五新”理念,咬定“三好一满意”的工作目标,扎实开展“优质服务管理年”活动,坚持医院中心工作与公立医院改革、平安医院创建相结合,不断强化内涵建设,带领全院干部职工真抓实干,奋力拼搏,取得了良好的社会效益和经济效益。具体体现在五个增长四个下降上,即总诊疗人次、门急诊人次、住院人数、医疗收入和床位使用率同比分别增长38.2%、42.3%、13.8%、16.25%和40.3%;药占比、抗菌药物使用率、试剂耗材成本和外送检验费同比分别下降8.86%、5.47%、10%、30%,实现了时间、任务双过半的既定目标。

一、提高医疗质量,在为民服务上取得新突破

确立新的工作思路。今年以来,医院在新班子领导下,坚持开展“优质服务管理年”活动,不断深化“以病人为中心”的服务宗旨,成立“临床服务部”,畅通“生命绿色通道”,树立创新服务新理念。二是做出新的公开承诺。即向全县人民作出了120救护车免费接诊、健康体检套餐优惠10%、新农合无假日服务等十项公开承诺。开启创新服务新篇章。三是拓宽新的公益项目。每月两次下乡义诊、为武警中队免费体检、免费接诊患者、与西京医院联合开展关节置换优惠等多项公益活动。整治不合理用药,药占比首次降至35%以下,控制了医药费用不合理增长,同时减免贫困患者部分费用等,粗略统计医院因此减少收入约400万元,彰显创新服务新形象。



严格医疗质量管理,保障医疗安全。一是严格落实医疗核心制度和各项诊疗常规,从首诊负责制、诊疗流程、合理检查、合理用药等方面进行规范和落实。二是积极推进临床路径工作,提高医疗服务效率。我院共计28个专业50个病种纳入临床路径,上半年进入临床路径1018例,因变异退出228例,完成647例,入组率78.98%,完成率63.56%。通过临床路径,为病人降低了费用,均能在住院标准日内完成治疗计划,健康知晓率100%,患者满意度99%。

提高护理质量水平,增强服务能力。一



是继续深化“优质护理服务”,树立主动服务意识,成立护士礼仪规范小组,对全院护士开展礼仪培训;由301医院专家进行远程交互式护患沟通培训。二是注重护理水平提升,开展护理岗位知识技能训练,上半年护理部组织护士业务学习8次;理论考核6次,十五项技能考核5次,参与率98%,合格率90%。三是修订护理文书质控标准,依标准抽查护理病历约600份,依据每次检查的问题持续改进,合格率由65%上升至95%。四是制定护士长例会、查房制度,半年内共召

开护士长例会19次,各科护士长每天进行晨间查房。

加强药事管理工作,规范药品耗材管理。一是对药事管理委员会组成人员作出调整,首次由纪检组长任副主任,加强药事管理委员会职能。检查并落实《抗菌药物合理应用指导原则》,开办药讯简报,对检查结果进行通报。二是规范药品、医用耗材的采购流程,由使用科室主任提出书面申请,写明使用理由,由分管院长审核其合理性和必要性,交药械科统一审批、采购。三是制定合理用药考核方案,开展临床抗菌药物使用专项整治工作,不断降低抗菌药物使用强度。4月份对超指标使用药品的科室给予扣除绩效900元,奖励合理用药较好的科室。四是每月召开一次临床、医技科室业务分析会,查找服务、技术等方面存在的问题,制定措施,限期整改。五是与太原金城检验中心重新制定协议,提高医院分配比例,降低业务成本。

强化院感、输血管理工作,防控院内感染。组织全院医务人员学习医院感染、手卫生和安全注射知识等7次培训。根据《医院

感染监测规范》开展医院综合性、目标性、多重耐药菌监测,上半年医院感染病例103例,多重耐药菌共检测出7株,导管相关性感染16例,呼吸及相关性肺炎5例,手术切口无感染病例,无医院感染暴发。严格执行《输血法》有关规定,成分输血率100%,输血不良反应应急预案健全,储备血液能满足临床急诊用血需求。

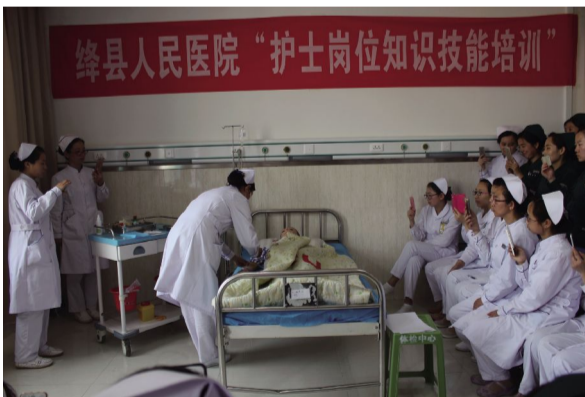
二、优化人才队伍,在内涵质量上力求新提升。

通过引进和送出培养的方式优化人才

队伍。做好人事制度改革以及人才引进工作,以公开招聘的方式引进高层次人才4名;以聘用的形式从五四一总医院、二分指医院引进主治医师2人;与山西医科大学、长治医学院10名本科毕业生签订聘用协议,已有3人到岗(其中护士2人,影像科1人);到上级医院参加住院医师规范化培训4人;选派7名护士长到陕西省人民医院分批进行学习;选送4名重症医学科医生外出学习并参加全国5C认证考试。

三、加大保障力度,在规范管理上开启新篇章。

建立宣传网络。一是配合各科开展义诊活动,向群众发放院报、医院宣传册,并在医院微信平台进行报道。二是开通医院



电视健康频道,介绍各科室业务特色、医生特长、健康知识、康复指导等。三是收集各科室新技术相关信息及院内新闻,发送至“健康绛县”微信平台,让老百姓能及时了解医院工作动态,为群众就医提供指南。上半年,出版了两期院报,制作、发放科室宣传折页2万册,微信平台发布信息80余篇。通过全方位、多渠道宣传导向,使广大群众真正认识到县医院是一所靠得住、信得过、用得上的人民医院。

做好后勤保障。今年2月成立临床服务部,抽调行政后勤人员服务临床一线,门诊综合服务台设有导诊人员,指导病人寻医问药,疏导病人就诊,并配有轮椅、热水等便民设施。分层导诊人员对行动不便的患者提供全程陪检,帮助挂号、取药、办理新农合、医保手续等服务。到目前为止,服务门诊患者



8310人次、医技陪检服务2105人次。临床服务部的成立,规范了门诊病人的就医流程,彻底改变了以往病人到医院后茫然无助的尴尬状况,得到了人民群众的充分肯定。

规范医保服务。严格执行各项医保政策,加强对医保资金的管理,特别是对新农合资金的管理力度,规范医保资金的合理使用,不断优化服务流程,为病人提供全程服务。1—6月完成医保服务3961人次(其中:新农合3238人次,城镇医保666人次),较去年同期增长14.72%,收入1642.92万元(其中新农合1305.25万元,城镇医保337.67万元),较去年同期增长12.21%,未发生违规使用新农合、医保资金现象,在全县医保领域享有良好口碑。

四、多措并举惠民,在医院公益性上树立新形象

乡镇医院对口支援工作深入推进。我院



在搞好乡镇卫生院对口支援的同时,积极组织学科带头人与专业技术骨干,进行下乡巡回义诊活动。1—6月,组织(下转A4版)