

励精图治铸名院 大医精诚竞风流

——信阳职业技术学院附属医院发展纪实

本报特约记者 邓冬梅 朱晓红 本报记者 唐耀兵 秦旭 摄影报道



河南省优秀院长——王健

这是一曲医务人员同奏的和谐乐章，这是一首干部职工谱写的奋进颂歌。昨天，信阳职业技术学院附属医院人豪迈地走过；今天，信阳职业技术学院附属医院人正阔步向前！

2010年，信阳职业技术学院附属医院把发展作为第一要务，以提高医疗质量、促进医疗安全、改善医疗服务、优化医疗环境、构建和谐医患关系为主题，解放思想、转变作风，以特色求发展，以质量塑品牌，以服务赢市场，全面加强医院管理，持续改进医疗质量，在医疗、服务、行风、科研、教学 and 精神文明建设等多方面取得了骄人的成绩，赢得了患者、社会与政府的一致认可及高度赞誉。

伴着高亢、激昂、振奋的旋律，全院干部职工演绎着一曲医患和谐的乐章，一条条喜讯和捷报似春风化雨般传来——

严格科学管理 医疗质量再上新台阶

面对患者需求的不断增多，该院以深入开展“医疗质量万里行”活动为载体，以创建二级甲等医院为目标，把加强医院管理，构筑医疗质量安全作为中心工作，在医疗质量和安全管理上，注重抓基础、抓规范、抓落实，以硬目标、硬措施、重奖惩，进一步强化质量、优化服务。

2010年年初，省卫生厅在全省开展“优质护理示范工程”，该院及时召开动员大会，制订活动方案，并确定将外科作为试点病房，选送4名护士长参加省优质护理示范工程培训，建立和完善优质护理工作的运行机制。加大医护人员对核心制度的落实，加强“三基三严”培训，严格病历处方考评，规范医疗文书书写。加强医院感染监测工作，按照上级标准要求，对血液透析、门诊手术、新生儿重症监护等重点部门和科室进行改造、装修，使其布局更合理、流程更规范，有效避免了医疗事故和交叉感染的发生。进一步完善医疗护理质量检查、考核体系，使医疗护理质量得到持续改进和提高，为患者构筑一道牢固的安全防线，确保医疗安全。

2010年10月，该院被市卫生局授予“平安医院”称号，成为全市卫生系统首批申报并验收通过的医院。在当年的省、市两次“医疗质量万里行”活动中，均取得优异成绩，成为老百姓心中信赖的“平安医院”。

完善服务功能 医疗服务持续创新

医院的管理理念决定着医院的发展水平。要实现医院全面、健康可持续发展，必须更新管理理念，提高人员综合素质和服务能力。在健全医院的质量、安全、服务、费用等管理制度的同时，信阳职业技术学院附属医院把病人的需求和让病人满意作为医院的准则和努力方向。

为此，该院提出“始于患者需求，终于患者满意”的服务理念。从患者“不满意、不放心、不方便”等问题着手，不断拓宽服务领域，延伸服务内容，优化服务流程，简化服务环节，扎实细致地做好医疗、护理、院感、行风、收费等方面的工作。

该院认真落实各项便民措施，对持有老年证、残疾人证的就诊患者免收挂号费用，对急诊创伤患者实行“先诊疗，后结算”政策。内科、骨科、外科等病区，积极设立惠民病房，对特困人群和残疾人主动减免部分医疗费用。完善导医导诊服务，为就诊患者提供“四有”服务，免费为病人提供测血压、饮用水、针线包、推手、轮椅、老花镜等，使医疗服务更贴近群众；为减少病人就诊过程的“三长一短”问题，该院对门诊挂号和收费窗口实行“电话预约挂号”和划价收费一站式服务，实行“开放式

端设备，克服资金困难，采取多种方法，投资2000余万元购买了直线加速器、1.5T核磁共振、四维彩超等先进大型设备，大大增加了医院的硬实力，创造了良好的社会效益和经济效益。

实施“三名”战略 教学科研出硕果累累

打造高质量的品牌，是医院生存与发展的前提。院长王健上任后，深谋远虑地提出了“科技兴院，创建一流品牌医院”的发展思路和“全面巩固，重点扶持，以点带面”的专科建设发展战略。为此，该院发挥综合性医院优势，把“优势明显、特色突出、管理科学”的学科作为目标，实行“重点学科重点扶持，优势学科优先发展”的原则，将现有的优势学科进一步做精做强，打造精品，形成品牌，带动其他科室和专业。2010年，该院在原有9个病区的基础上又新增设2个病区（外三病区、妇科病区），成立了临床输血科和重症新生儿监护室，对病区名称按专业化、重新调整，形成各学科均衡发展、齐头并进的良好格局。其中，有省级特色专科——皮肤科、病理科，有在全市处于领先地位水平的专科——骨科、产科、儿科、耳鼻喉科和检验科，有集临床、心理咨询、神经康复为一体的神经内科，还有免费开展白内障复明手术的眼科。另外，新生儿重症监护、妇科、口腔科等也逐渐成为该院重点科室，发展迅速。各个学科实现了优势互补，共同提高。

“创造一流的医院，需要一流的设备、一流的管理、一流的服务，更需要一流的人才！”院长王健如是认为。为此，该院始终坚持并推进“科教兴院、人才强院”的方针，在人才引进、培养、使用三个环节上下工夫。2010年，该院引进硕士研究生及本科生12名，并面向社会公开招聘医技、护士、技术人员及其他专业技术人员43人，通过考核评定出2010年至2012年后各人才和院重点人才38名，逐步形成结构合理、作风优良的人才梯队。为了加强人力资源管理，该院出台一系列人事管理规定和激励机制，积极做好员工职称晋升、工资调整、干部选拔等关系职工切身利益的工作，为医院发展和学科进步注入了强劲动力。

作为教学医院，该院始终坚持教学科研统筹兼顾，协调发展，在学术交流、科研课题、项目申报方面都给予了政策上的倾斜。不断加大硬件和软件的投入，新建骨科实验室，成为一大亮点。积极进行科研创新，2010年，共完成市、厅级以上科研成

窗口”取药。建立了规范的门诊标识系统，如医院基本色调、科室名称、就医指南、楼层索引等，使患者更加方便就医诊疗。该院积极推进医疗健康服务电子化建设，完成体检、门诊、急诊、病区等医疗信息的整合，对各种辅助检查结果多次全面提速，大大缩短病人候诊和检查的时间。为提高服务质量，该院坚持对出院患者进行电话回访服务，各病区设专职人员，对全院出院患者进行电话回访，听取患者对医院服务的意见、建议，及时掌握患者的康复情况，进行康复指导，对出院病人随访率达到了100%，使医疗服务由院内延伸到院外，和谐了医患关系，收到良好的效果。该院还对新农合患者实行一站式服务，投入资金安装系统软件，实现了新农合患者系统与省级平台的对接，使新农合患者在全省范围内可以及时结账、异地结算，极大方便了患者。

为减轻病人负担，保证临床用药安全、有效、价廉，该院纪检部门会同药事管理委员会严格一线用药监控，对剂型、西药、中成药三类药品中销



团结拼搏、务实奋进的院领导班子

果14项，发表论文54篇，举办业务讲座46次。神经内科、骨科、口腔科、耳鼻喉科、眼科、妇产科等专业特色科室，先后开展了脑出血微创治疗、脑血管介入手术、微创技术矫正拇外翻、膝关节置换术、颌面部良性肿瘤切除及恶性肿瘤根治术、骨及皮瓣移植术、牙体种植术、食管、悬雍垂咽喉成形术(UPPP)及改良术、高频通气管镜下异物取出术、白内障超声乳化技术、泪道激光再通+硅胶管(隐形美容管)植入术、“眼睑恶性肿瘤切除术+自体硬腭组织移植+眼脸重建术”、无痛人流技术、腹腔镜、宫腔镜手术治疗妇科各种肿瘤等新技术、新技术35项，均处于全市领先水平，其中有多项填补了市级空白，大大提升了科研创新能力。

面对日益增长的医疗需要，特别是2010年医院升格后，该院迎难而上，以夯实硬件设施建设为突破口，大力改善群众就医环境，对住院部及门诊楼进行内部装修改造，完成门诊大院2800平方米广场的铺设，硬化道路200余平方米，增设数十个泊车位，一处大型自行车停车场，实现病房、门诊环行车辆通道，使医院交通秩序井然。2010年，该院按照省级标准要求，如期完成了消毒供应中心的重建，并于6月正式投入使用。如今，温馨舒适的就医环境得到社会各界和广大患者的高度赞扬。

为提高疑难重病的诊断水平，该院还瞄准尖

端设备，克服资金困难，采取多种方法，投资2000余万元购买了直线加速器、1.5T核磁共振、四维彩超等先进大型设备，大大增加了医院的硬实力，创造了良好的社会效益和经济效益。

加强作风建设 树立良好医院形象

坚持把维护好广大人民群众的健康权益作为医院工作的出发点和落脚点，该院不断深化和细化行风建设工作。一是加大对医药购销领域商业贿赂的专项治

理力度，严格执行药品“阳光采购”工程和网上集中招标采购，保证药品质量，杜绝了药品采购中的不正之风。

二是深入开展自查自纠，针对社会和广大患者密切关注的医德医风、服务态度、开大处方、药品回扣、收受“红包”等热点问题，采取一系列有力措施，在全院设立了举报箱、意见箱，向社会公布投诉电话，对医疗服务收费情况进行全面自查，杜绝自立项目收费、超标准收费、无医嘱收费、私收费等现象。凡涉及医院的重大决策全部集体研究，基建项目、后勤物资、办公用品、器械设备等万元以上项目实行公开招标，实行由科主任参加的院论证会，所要开展的项目和拟购置设备，先由科室拿出可行性论证报告，再由科主任参加院办公会，共同商议，并在网上进行公开招标、公示，由市纪委、学院纪委和该院纪检部门组成专家评审团，对招标过程进行全程监督、录像，杜绝“吃、拿、卡、要”等商业贿赂。

三是坚持院长接待日、“一岗双责”和行风巡查制度，严格实行“零投诉”管理规定。2010年，该院共对94名违纪违规人员进行了处罚，罚款金额达8114元，发挥了警示和震慑作用。为保证监督机制的长效性，该院还长期聘请部分人大代表、政协委员作为院外行风监督员，对该院各项工作明察暗访，多方位进行监督，构建了具有较大覆盖面的行风社会监督体系。



门诊办公大楼一角

媒体大力宣传报道，使“团结、友爱、信任、和谐”的文化理念在这里升华。

如今，在该院就诊的患者，感受到不仅有精湛的医疗服务和诊疗技术发生的巨大变化，还有扑面而来充满浓郁特色的医院文化气息，给人们留下深刻的印象。

“卫校医护堪赞扬，来往如梭为病床。医生诊细入微，护士护理皆精良。诚信患者和悦色，情融病人似阳光。德高医精倾尽心，白衣天使不辱枉。”被该院内三科医护人员从死亡线上救回的重病患者金老先生在痊愈出院时，当场作诗一首，表达了他对医护人员的由衷感激之情。

【编后语】

三年来，该院院长王健带领全院干部职工努力拼搏，创新发展，在“强管理、抓人才、上项目、促效益”上真抓实干，与时俱进，以良好的医德医风、精湛的医疗技术和优良的服务质量赢得社会各界的赞誉和信赖。

该院发展实现以年平均20%的速度增长，资产总额增幅30%，住院病人量增幅25%，门诊病人量增幅20%，床位使用率增幅24%，职工待遇大幅度提高……该院先后获得了“河南省医院行风建设先进单位”、“河南省构建和谐医患关系先进单位”、“平安医院”等荣誉……

该院院长王健以求真务实、敢为人先的工作作风及锐意改革、创新发展的的工作业绩，被授予2010年度“河南省优秀院长”称号。

这一张张证书、一项项荣誉、一串串数字，不仅是对该院在生存与发展的挑战中“解放思想、开拓创新、开拓进取、团结奉献”院精神的褒奖，更是对他们脚踏实地、科学发展战略的肯定。

百尺竿头不止步，登攀更上一层楼。面对辉煌和荣誉，信阳职业技术学院附属医院全体干部职工没有骄傲和自满，发扬附属医院精神、创建南大地行业标杆，已成为该院未来发展的明确方向。

目前，信阳职业技术学院附属医院全体干部职工在领军人——院长王健的带领下，继续深化改革，扩大成果，在服务民生、构建和谐社会的征程上阔步前行。

相信他们一定会描绘出更加动人的画卷，迎来更加美好的明天！

搭建文化平台 文化建设有新建树

“医院管理一方面靠规章制度，一方面靠文化去凝聚人心。医院文化是一种凝聚力、提升医院竞争力的无形力量和资产，是医院生存和发展的动力，是管理的最好境界”该院院长王健如是认为。

2010年，该院全面加强了医院的文化建设。一是创新医院文化，该院把2010年确定为“文化形象建设年”，制订了文化建设工作方案，建立了文化建设制度，配备了文化建设设施、设备，并面向社会和全院职工征集创作院歌、院徽、院训及医院精神等文化建设内容，为医院的发展注入了精神活力。二是搭建文化平台，该院在各种大型节日组织开展了文艺汇演、体育竞赛、趣味运动会等活动，丰富职工的文化生活。在“三八”妇女节举行了拔河比赛、与移动公司联合举办了职工冬季趣味运动会等，12月份，先后两次组织临床、行政、后勤等科室的40多名干部职工参加了冬季登山活动，展示了全院职工的青春活力。长期开展关爱离退休职工“送温暖”活动，并为每位80岁以上老职工过生日送去了蛋糕。2010年，在省市报刊上发表新闻稿件100多篇，深入到临床各科室录制电视专题节目近20期，全方位对该院科主任、专家教授和科室进行宣传报道。目前，该院有60多名科主任和教授成为我市“名医堂”专家库和“导医台”卫生专栏的知名专家。今年，全院评选并隆重表彰20名“优秀党务工作者”、“优秀党员”和“十佳服务明星”、“十佳名医优护”，并通过

一系列扎实有效的措施，使文明礼貌、廉洁行医风气日趋浓厚，医院综合满意率在95%以上，得到了社会和病人的一致好评。该院连续两年被河南省纠正行业不正之风领导小组授予“河南省行风先进单位”称号。

接受传统教育

送医送药下乡

文体活动丰富

一流诊疗设备

一流服务技术

优质服务窗口