



车站防疫

上门服务

临床查房

贴心服务



# 真正把医院办成“人民”医院

(上接一版)发挥专长,学业务、钻技术蔚然成风,大批大中专医学院校毕业生充实到医护人员队伍,使医疗服务水平不断提高,逐步实现了常见病、多发病、地方病以及重危和部分疑难病均可就地治疗的梦想。

短短几年时间,医院基本走上了正规发展轨道。随着发展一起前进的还有马志国,曾经的医院骨科主任,现在的退休党支部书记,他的经历就是市人民医院发展的一部“简史”。经历了飞速发展的历程,马志国对于医院的变化历历在目。他为我们细数了发展中重要的节点:

1994年后,投资223万元,购置美国产阿克松彩超,应用于心、脑血流检测,为临床治疗心、脑血管病提供了重要依据。

1996年,在全国第一批等级医院评审中,经陕西省医院评审委员会评审团对照《二级综合医院评审标准实施细则》,逐条逐项,对医院的管理水平、医护质量、服务能力、综合实力等各个方面进行严格的评审验收后,陕西省卫生厅、陕西省物价局发文批准,医院被评为二级甲等综合医院。

1998年,全院集资80万元购置了电子内窥镜(奥林巴斯EVIS-140型),进一步扩展了内窥镜治疗消化道疾病的范围。

1999年,医院通过了省级爱婴医院评审,被卫生部授予“爱婴医院”。同年,购置了全市首家全套肿瘤设备,结束了全市九县一区肿瘤患者放疗去西安、十堰等地就医的历史。

2000年,购置了大型“C”形臂X线机系统,是安康地区唯一拥有大型“C”形臂X线机系统的医院,也是在全省最早开展心脏起搏器安装等心脏病学诊疗项目的医院。

2002年4月1日,医疗保险体制改革在该院正式启动。为进一步转变观念,以病人为中心,做好医疗保障服务工作,同年10月25日起该院决定实行“无假日医院”。

随着一个个年份的积累和沉淀,安康市人民医院不断发展,革除弊病,发展技术,专心为患者服务,逐渐在安康本地成为了一所百姓信赖、技术过硬的知名医院。

## 融入安康 日新月异

如今的安康市人民医院绝不仅仅是站在江南看起来醒目这么简单。它崭新的面貌体现在新建的门诊大楼、院前广场上,体现在花园式的就医环境上,更体现在优质的服务上。

90年代初进入铁路医院,到现在已有30年了,市人民医院检验科主任王儒意不仅见证了科室的发展,也感受到了医院的变迁。“刚到检验科的时候只有8个人,科室用房面积只有100多平方米,现在我们检验科有26人,科室的用房面积也增加到1200多平方米。”王儒意感叹,医院的发展远不止这些,除了规模的扩大,医疗水平也不断提升,服务质量更是不断进步。而这些,最直观的体现就在科室的业务工作量上。王儒意说,2005年检验科一年的检验量是1.8万件,2019年检验量达到50余万件。

人为中心”的服务理念,进一步改善服务态度,优化服务流程,大力实施便民服务,开拓新的服务领域,使服务内容向多元化、多层次方面发展。

市人民医院在改革路上筚路蓝缕、砥砺前行,才有了不断的进步和成就。

2013年,医院领导班子换届组建成立后,医院党委副书记、院长白方斌把患者诉求放在第一位,开通“院长热线”电话,并实行专人管理、归口办理,做好记录,要求及时将记录逐级上报院领导审批,按时限要求进行处理和反馈,力求做到事事有结果,件件有回音。

2013年年底,医院门诊诊次、收治住院人次、手术例数等主要业务指标大幅上升,创历史新高。2014年,首次推行院领导每日夜查房制度,开通“院长信箱”和职工短信、微信平台。

近几年,随着门诊大楼的建成使用,医院已开通网络、电话、手机端和现场预约等多途径的门诊预约诊疗方式,积极顺应信息化的时代要求,医院还先后上线了门诊多媒体导航叫号、掌上医院系统,逐步建立起了智慧便民、智慧医疗、智慧管理系统,给患者提供了更加方便、快捷的就医体验。并实行医保结算一站式,设置服务台集中办理住院手续、医保咨询、医保审核等业务,同时将医保结算和出院手续办理整合为一站式服务窗口。优化入院及医保办理流程,避免患者及家属“排长队、来回跑、绕弯路”,实现了办事方便快捷,改善就医体验,提高患者服务满意度。

2019年,安康市人民医院新一届领导班子从一件小事抓起——以患者的身份深入到各个科室调研。从挂号到看诊、缴费等系列过程,全部参与其中,感受医院的各项设施以及服务。体验完成以后,院领导班子讨论研究,并提出一系列新的发展规划。

在这一系列的发展规划中,最突出的一个方面就是如何让人民在就医的过程中感受到医院技术力量。为此,医院重点调整优化门诊布局结构及流程,完善并落实门诊管理制度,减少就医等待,改善患者就医体验,提升门诊诊疗质量。全力优化门诊急诊、缴费等运行环境,合理配置门诊专业技术人才,加大坐诊制度和坐诊质量的考核力度,保障门诊诊疗能力和质量有效提升。

急诊科完成搬迁改造,建筑面积由之前的900平方米增加至1564平方米。目前科内高级职称3人,中级职称4人,初级职称21人。床位配置由搬迁前5张抢救床、6张观察床增加至现在7张抢救床、16张观察床,并配备完善相应的急救设备。

优良的硬件设施以及优质的医护服务逐渐成为医院的特色和亮点,而在硬件与软件的背后,依然离不开强大的技术支撑。医院在稳步推进“三乙”创建工作的同时,积极引进先进设备,加强重点学科建设和人才培养,不断提高诊疗服务质量,造福患者。肿瘤放疗科的调适形放疗技术、烧伤显微外科断肢与断指再植技术、慢性创面再生修复术、神经内科颅内动脉瘤介入治疗等多项医疗技术均处于全市领先地位。近5年,市人民医院承担省市科技计划项目10项,获得市级科研成果10项,取得实用性新型专利1项。累计发表SCI、国家级、省部级及医学统计源期刊论文175篇。

## 创建“答卷”再塑辉煌

2020年9月,注定是一个值得纪念的时间。整整两年,市人民医院的全体医务工作者都在为一个目标而奋斗——创建三级乙等综合医院,全院职工在这样一份完美的答卷上写下了“标准”答案。

三乙创建的每一项指标要完成都必须付出巨大的努力。这就像一只木桶,装水的容量,不是取决于最长的一片,而是取决于最短的一片。因

此,等级评审不光是考核医院的综合实力,更是“纠错”最差一环,这也意味着安康市人民医院要在现有基础上不断提升和改变。

作为医院最繁忙的科室之一,手术麻醉科担负着全院危重症患者插管、置管的操作及维护术中病人安全的责任。

科主任单东海聊起一件事,在创建中,手术麻醉科有一个“自体血回输”项目,为了不在这个项目上丢分,单东海和科室同仁邀请专家来指导,制定详细方案应对可能出现的任何情况。当把这个项目的设备买回来,单东海并没有立即就将设备投入使用,而是和科室同仁一起学习相关知识,参加培训。等一切熟练后,他们的这个项目在病人身上取得了一次性成功,没有出现过丝毫误差。

单东海说,在一次手术中,一个病人大出血,损失了2000多毫升血液,通过“自体血回输”技术,手术麻醉科的医务人员为他输回去1400多毫升,这个技术让病人的血液损失很少。通过三乙创建,也让单东海和科室同仁认识到,所有的技术操作都不能急于求成,要认真执行操作流程,要有学习和培训。这些都做到了,受益的是患者,因为他们的伤害变小了。

其实,早在2018年8月2日启动创建“三乙”动员大会以来,市人民医院领导班子就抓早动快,将创建三乙工作列入医院发展战略目标,成立了以书记、院长总负责、领导班子成员分工负责、职能部门组织协调、科室主任各负其责的工作机制,人人身上有责任,个个肩上有担子,齐抓共管,共同发力,确保各项创建任务落到实处。

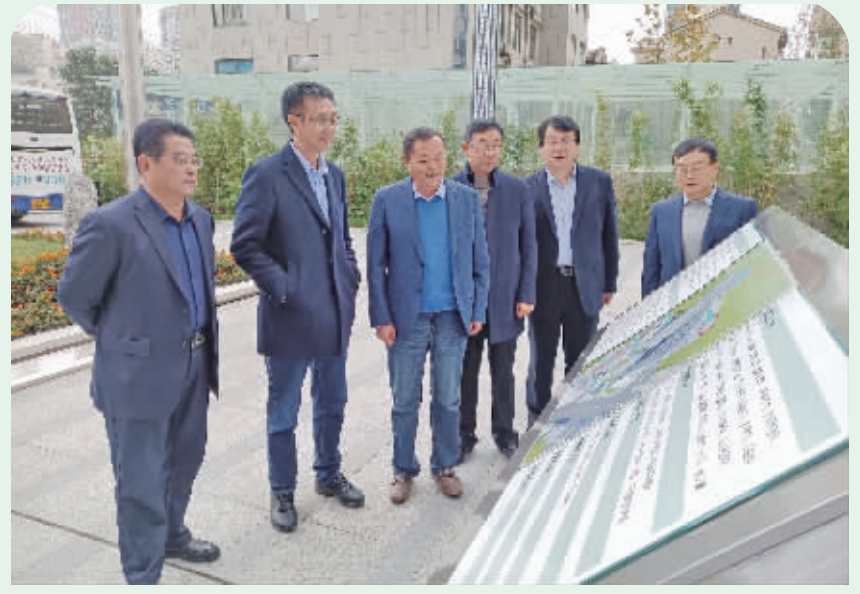
在创建中,医院的各项业务能力也在不断提升。完善了卒中中心、胸痛中心、创伤中心、危重孕产妇及新生儿救治中心的合理布局,切实增强中毒、犬伤和120院前急救等应急能力,进一步提高各类急诊“绿色通道”的运行效率,药品不良反应监测、抗菌药物临床应用监测等系统与药事网络监测实时对接。引进PASS软件实现处方、医嘱信息化点评。在2019年的合理用药工作中,积极发挥了国家合理用药网络监测基地和区域抗菌药物科学化管理联盟的职能,保障了患者用药安全合理;病区药占比持续降低,药占比由35.62%降至28.98%;倾力打造产后母婴康复中心,成为安康产妇产后康复服务的一个优质品牌;2020年6月15日,市人民医院与安康市职业技术学院达成医教融合战略合作。今年医院4项科研项目通过验收,1项允许结题;2020年5月8日,由市人民医院牵头筹备,市民政局批复成立安康市抗癌学会,全面布局和加强了市肿瘤医院建设,以安康市抗癌学会和安康市肿瘤防治专科联盟为依托,全面提升安康区域肿瘤治疗综合水平。

在全院人员共同努力下,通过要点突出、主次分明、多管齐下、层层递进的工作方法,一项项条款才得以稳扎稳打、有条不紊地达标落地。

如今,已成为三级乙等综合医院的安康市人民医院并没有停下前进的步伐,建设高标准、高水平的现代化综合性人民医院和区域性医疗中心成为当下市人民医院每一位干部职工的梦想。

对于他们来说,评审结束不是创建的终点,而是一个新阶段的开始。

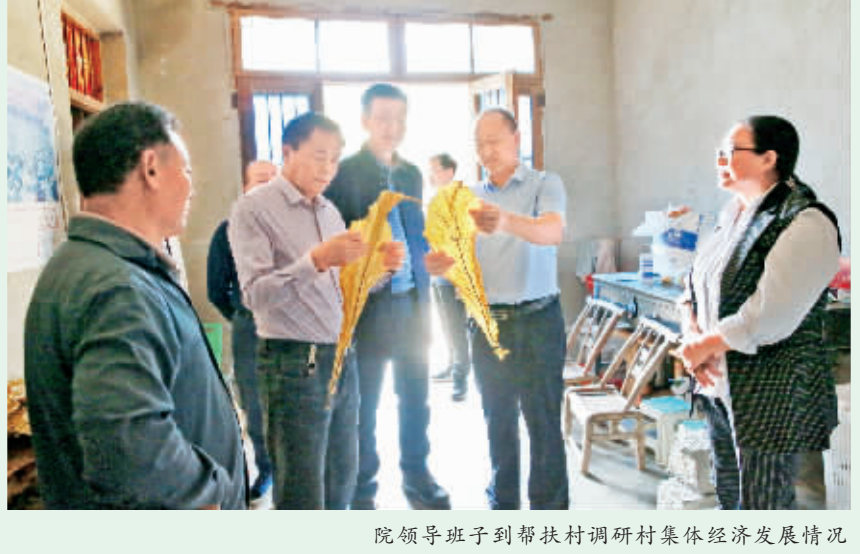
安康市人民医院院长蒋开夫说,在今后的工作中,每一位医院职工将继续巩固等级医院创建的结果,形成常态化工作机制,继续以高标准、严要求扎实做好各项工作,始终坚持公立医院公益性办院宗旨,持续加强医疗质量和医疗安全管理,始终把学科建设和人才队伍建设作为医院发展战略,力争在下一轮等级医院评审中建成一所床位设置1000张、专科优势强劲、特色科室鲜明、综合实力较强的三级甲等综合医院,发挥中心辐射作用,带动基层医疗机构共同发展,惠及全市人民。



新一届领导班子视察医院建设



2005年安康铁路分局中心医院易名为“安康市人民医院”



院领导班子到帮扶村调研村集体经济经济发展情况



“安康市肿瘤医院”揭牌仪式