



核心提示:

导诊、咨询、投诉、安保、便民服务……走进衡阳市中心医院门诊大厅,一块“病友服务中心”的招牌格外醒目。医护人员为老年患者及行动不便患者提供指示、送检、缴费等全程陪同服务,服务台还免费提供测血压、饮水、轮椅、担架等服务。

安全责任重于泰山,安全生产事关医院生存与发展。

近年来,为构建新型医患关系,改善患者就诊秩序和看病体验,衡阳市中心医院在全院大力开展“平安医院”创建工作。

该院院长申惠龙认为:“创建平安医院的目的,就是为了建立和谐的医患关系。医生和患者其实是一个战壕里的战友,我们共同的敌人就是疾病。我们要构建一个防治结合的平安医院创建体系,促进医患关系和谐共生和发展。”

注重医德提升,赢得社会点赞

人命至重,医德为先。为促进医德提升和提高医患友好度,2017 年上半年,衡阳市中心医院结合改善医疗服务行动计划,在全院开展“视医德为生命,待病人如亲人”主题教育活动。举办廉政廉医专题讲座,印制《廉洁从医读本》口袋书,彰显“无红包医院”品牌特色;开展满意度调查,设立随访中心,及时回应患者的诉求和关切;成立病友服务中心,推出十大便民措施,实施流程再造优化门诊服务,

运用信息化手段不断改善患者就医体验;开展“随手拍”革除行业陋习,建立仁济通讯社发掘身边的医德标兵,积极弘扬“敬佑生命、救死护伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神。今年上半年,124 名医务人员将 71280 元红包变成了住院费,“情书医生”、“巴铁粉丝”、“手动点赞”、“干女儿”等一大批医德典范成了“网红”。前不久,湖南卫视新闻联播专题报道了该院骨科“红包变住院费,医生巧拒病人礼金”的优秀事迹。

提高医疗质量,获得患者信赖

“医院虽然不能保证每一位患者都能痊愈,但让每一位患者进入医院之后都能享受暖心的服务,都能如沐春风,这是我们努力的方向,这样也会很大程度上减少医疗纠纷。”市中心医院相关负责人说,在医疗机构层面,他们认真执行各项医疗核心制度,规范服务流程,优化诊疗环境,为患者提供及时、方便、安全和人性的医疗服务。

医疗服务质量是“平安医院”创建的核心。医院通过强化“三基三严”训练,开展三项技能大比武,全面提高医务人员业务素质;成立医疗质量管理委员会,严格遵守医疗质量管理办法,全面落实 18 项医疗核心制度;定期组织医疗质量点评,挑出问题,提出整改;畅通急诊绿色通道,完善急救

助基金管理制度;建立临床科室二线班值班和大内科、大外科及总住院值班制度,保障高危时间节点的医疗安全。

以重点学科建设为契机,着力打造 5 个省级重点建设学科、10 个市州级重点建设学科和 10 个院级重点建设学科;全面实施移动护理查房,组织各科室开展“一科一特色”优质服务,推行“6S”护理管理;对照标准严格执行院感、血液、麻醉、精神、毒性和放射源等药品管理。在全省医疗机构综合执法监督检查中,衡阳市中心医院连续两年以高分位列全市第一名。

近两年来,医院固定资产和医疗业务量年递增保持在 10%以上,而医疗纠纷和赔款额度分别下降了 50%和 70%,呈现出“两升两降”的良好发展势头。



多家省内媒体集中采访市中心医院“平安医院”创建
周鸿雁 摄

市中心医院是这样做到的 创建『平安医院』

——市中心医院创建『平安医院』纪实

■通讯员 邹建军

健全三防四室,编织综治网络

按照湖南省“平安医院”创建要求,该院坚持把改善硬环境、锻造主阵地作为“平安医院”创建的主要抓手。他们创建了全市首家示范性警务室,联结 40 处重点部位的一键报警装置和人脸识别系统,配备专职公安干警 1 名、辅警 6 名,实行 24 小时值班;全院配备安保人员 70 人,应急人员 40 人,配置便携式记录仪、对讲机、防暴钢叉等现代化通讯设备和防护器械;安保队伍与公安机关紧密联动,建起立体式治安网络。监控室安装了由 21 个 LED 显示器组成的大型电视墙,设置覆盖医院各个区域的 500 个高清摄像头,搭建 400 门的网络数字平台,医院领导和职能部门在手机终端即可实时浏览医院“动态”。

今年,医院投入 60 万元对原有的投诉室和医疗纠纷调

解室进行改扩建,6 个房间面积达 150 平方米,音频、视频及多媒体等功能齐备;他们还新组建了医患关系办公室,建立新闻发言人制度,聘请 17 名人民调解委员入驻医院,引导患者通过合法途径和方式解决纠纷。近两年,该院通过调解化解医患纠纷和矛盾近百起,为病人挽回经济损失近 20 万元,配合公安部门抓获网上通缉等犯罪人员 20 余名。

由于该院狠抓“三防四室”建设,全院无刑事、火灾、爆炸治安事故发生,没有发生职工纠纷,干部职工无违法犯罪活动,医院没有发生一起大型医疗纠纷和医闹事件,医疗秩序正常有序,医患关系和谐,保证了广大职工和住院病人的生命和财产安全,为医院的改革和发展创造了良好的环境,取得了明显的成效。



市中心医院病友服务中心的工作人员热情为病人服务
唐俊 摄

狠抓安全生产,保障医院平稳

2016 年春节前的一天,一位患者来市中心医院看病,闲谈时询问急诊科医生:“医院过年是不是也都放假了?”医生笑着告诉他:“医院从来就没有都放假的时候,即使过再大的节日也总有患者,有患者就必然有医生、护士,否则,他们的生命安全谁来负责?”

穿上白大褂,就意味着他终生要绷紧一根弦——医疗安全,这是每一名医护人员共同的体会。医疗安全保障的不仅仅是患者,还有医护自身,因此,在日常管理中,医院领导、业务部门把工作重心放在抓几十项医疗核心制度落实上。以手术安全制度落实、病历完成的质量、及时性为切入点,遏制医疗恶性事故发生。

医院平安,安全生产重于泰山!衡阳市中心医院坚持“预防为主,警钟长鸣”。通过培训教育、模拟演练、灾害脆弱性调查和分析、应急预案编制等多种手段,努力提高医院的安全管控、事故防范和应急能力;安全生产监管部门在平

时注重加强对医院重点部门、重点环节、重点流程的巡查;按照“防消结合”的方针,建立了微型消防站,委托专业公司对全院消防器材进行日常检查和维护保养;抓好水、电、暖、煤气以及医疗器械的安全使用,落实责任、定期排查、规范标识、编号建档;认真落实人防、物防、技防应急措施,杜绝安全隐患,有效保证了医院多年来没有发生安全生产事故。

该院党委书记肖友儒说,下一步,他们将围绕“平安医院”创建工作,继续抓好医德医风建设,全面提升医务人员素养,千方百计提高医疗技术水平,积极防范医疗安全风险,构建真正值得病人信赖和尊敬的医院。

怀仁心济世情怀,筑和谐医患关系。衡阳市中心医院全院干部职工表示,他们将乘着“平安医院”创建活动的东风,以大雁的精神,以工匠的执着,以人民健康的名义,在推进健康衡阳的征程中,创建“平安经验”,打造医患“安心医院”。