

重质量 重特色 重规范 市中医院借优质服务锻造地区医疗品牌

“服务好、质量好、医德好，群众满意”；“技术优、特色优、环境优，患者实惠”，这是悬挂在市中医院门诊大厅的两条宣传条幅；这既是对该院的发展成效的概括，也是他们对社会的责任和承诺。

多年来，市中医院一直坚持以优质服务提升管理水平，重抓质量、重抓内涵、重抓规范，以此形成了提升全体医务人员的服务理念、规范全体医务人员的服务行为、弘扬全体医务人员的敬业奉献精神、推进职业道德长效机制建立的良好局面，进而推动医院实现优化结构、转型升级。特别是去年该院以高标准通过三级甲等中医医院复核评审，医院形象、技术指标、服务质量、管理水平都达到了一个前所未有的高度，最终破茧而出，化蛹成蝶，不仅成了全市卫生系统的一支标杆，而且在全省中医系统也名列前茅。



记者 徐芳 通讯员 耿海军

管理理念篇

夯实医院发展基础

近年来，该院新一届领导班子十分重视医院规划建设，集思广益，博采众长，实事求是，坚定不移的走中医药特色优势的发展道路，坚定不移地走大专科辐射带动的发展道路，坚定不移的探索与时俱进的管理机制改革，坚定不移的抢抓保障医院可持续发展的战略机遇，大刀阔斧地进行人事制度改革、绩效分配改革以及医疗资源调整，积极推进医院优化结构、转型升级。

“三驾马车”激发内动力

所谓“三驾马车”，即为人事制度改革、绩效工资改革以及医疗资源优化。院长李秀连说。上任之初，李秀连院长相继召开了临床科主任、护士长、高知民主党派以及退休老干部座谈会，征求人事制度以及绩效工资改革等方面的意见和建议。由院长李秀连和党委书记李建军挂帅，分别对绩效工资和人事制度进行改革。通过人事制度改革，使得一批想干事、能干事、干成事的综合素质强的职工走上中层干部管理岗位。通过绩效工资改革，将风险系数、床位周转率、中医药特色优势等指标纳入绩效考核，从而充分调动广大职工的积极性和主动性。实施儿科、肿瘤科、肛肠科等医疗资源重组，组建针灸科病房，成立了介入放射科、雾化室等，释放床位100余张，使得医院总床位数由550张扩张到670张，很大程度上满足了群众的就医需求。通过“三驾马车”的拉动，该院上半年门诊急症、住院病人等效率指标都有很大提高。

添置现代化高端设备

“设备引进要达到国际最高端，资源共享以及提高诊疗水平三个基本原则。”对于设备添置，李秀连院长有自己的标准。目前，该院拥有彩超、数字胃肠X线机、口腔全景机、康复理疗机器人、全自动生化分析仪等十万元以上设备100台（件）。DSA、MRI、DR、CT、彩超、腹腔镜、电子胃镜、关节镜、特种蛋白仪等一大批先进诊疗设备已在日常诊疗中投入使用。特别是最新引进和更新了混合动力微创碎石清石系统、激光光子工作站、全新DSA平板血管造影系统在内的3套最新的医疗设备，为临床提供了科学、准确的诊断依据和治疗手段。

强化各项管理规范化

该院加强医疗质量管理，完善质控考核体系，重抓核心制度执行、医患沟通、医疗安全和质量提高，完善了麻醉和手术分级管理有关规定，进一步落实急诊急救工作制度，加强急诊ICU、CCU、NICU建设，保证了急危重症患者得到及时、有效的救治；制定了抗菌药物临床应用工作方案，切实加强“三合理”规范的落实。此外，该院加强护理服务能力建设，全面开展优质护理示范工程，深化中医特色护理；健全护理三级质控网络，修订和完善了基础护理操作规范，建立健全护理风险预案、突发事件应急流程。

内涵建设篇

提升医院核心竞争力

日前，市中医院心内科和介入放射科成功抢救一名急性下壁心肌梗死患者。74岁晏大爷因持续胸闷大汗一小时到市中医院急诊，诊断为急性下壁心肌梗死。心内科主任王昕和介入放射科主任黄晓明立即为患者行血管造影手术，开通闭塞的冠状动脉血管，晏大爷转危为安。据了解，这是该院自5月份引进DSA设备以来成功抢救的第7例急性心肌梗死患者，也是该院开展多学科联合诊疗取得显著效果的缩影。

思路决定出路，创新促进发展，这是市中医院重视医院内涵建设，加强学科建设，提升综合竞争力的一个缩影。

高层次专科引领医院快速发展

多年来，该院积极实施“三名”战略，将学科建设置于医院发展的重中之重，作为提升医院核心竞争力的有力抓手。一直努力走特色化、品牌化、一体化的继承创新之路。在院内外切实形成了兼具中医特色的龙头专科引领、骨干专科支撑、新兴专科蓬勃发展的良好局面，从而推动了重点专科建设的快速发展。该院先后培育形成了13个国家级、省级、市级重点专科群的布局结构。脑病科为国家中医临床重点专科、江苏省中医重点学科建设项目、连云港市脑病医院、连云港脑病康复诊疗中心；针灸科为国家临床重点专科建设项目，这是我市卫生科技领域层次最高的临床重点专科；肛肠科为江苏省中医重点专科，结石科、肾内科、眼科、消化科、儿科、糖尿病科、泌尿外科成为市级中医重点专科。

重点专科的建设带动了医院综合实力全面提升，该院先后建立了急诊ICU、NICU、CCU，搭建心脑血管管和创伤急救平台，并独立开展了心血管介入、神经介入、颈内动脉支架植入等手术，成功实行急性肺栓塞、多发性骨折、多种脏器功能衰竭等急救。

特别值得一提的是，市中医院脑病科在国内首家建立了中西医结合卒中单元治疗模式，即脑病多专业一体化诊疗服务体系。该模式把西医、中医、神经康复、针灸、推拿医师以及专业护士组织在一起，分成了不同专业的医疗小组，集现代医学抢救、神经康复、中医中药治疗于一体，发挥各学科医师的优势，系统地治疗卒中病人。引进了康复机器人、虚拟现实互动康复训练系统等。多年来，该科抢救治疗卒中病人万人次，使脑卒中病人的死亡率由30%-40%下降至10.8%，卒中严重致残率由30%下降至13.2%，不仅挽救了大量危重病人的生命，而且使病人的后遗症显著减少，临床疗效达国际先进水平，成为我市及周边地区脑病患者诊疗和康复的首选单位。

高层次人才是医院发展的核心

市中医院高度重视并把人才队伍建设放到突出位置来抓，牢固树立“人才是第一生产力”的观念，围绕“培养、引进和使用人才”三大环节，大力实施“人才强院”战略，着力营造人才培养平台和发展空间，强力打造高素质技术人才和名医队伍，努力培养各专科发展的领军人物，是该院实现“名医、名科、名院”目标、推动医院可持续发展的核心建设。

每人才建设高地，提升医院发展软实力是该院常抓不懈的一项工程。该院党委书记李建军说：“欲求木之长者，必先固其根本，人才是兴院之本，有了高素质的人才，才能让患者肯进来又放心。”目前，医院拥有高级专业技术人员150余人，23名省、市级名中医，博士、硕士近100人，硕士生导师3名，全国老中医药专家学术经验继承指导老师1人，全国优秀中医临床人才3人，省老中医药专家学术经验指导老师2人，省优秀中青年中医临床人才2人，省中医药领军人才1人，首届江浙沪中西医结合优秀青年人才1人，省第四期“333”高层次人才培养对象1人，市“521”高层次人才培养对象20人，市医学领军型人才及重点人才7人。近三年，医院还选送了30余名中青年医生到美国、台湾以及上海、北京等地的著名科研机构进修深造，全院有36人成为各级各类学术继承人。

行风服务篇

提升群众满意度

不久前的一天，患者张某因脑梗塞在市中医院脑病科住院治疗，患者家境困难，儿女又不在身边，为帮助病人渡过难关，科室主任李乐军博士多次亲自查房，带领医护人员精心制订诊疗方案，安排科室人员陪护，经过努力救治和精心护理，最终使他转危为安。他的家属几次想通过送红包和请吃饭来表达感激之情，均被医护人员婉言谢绝。这样的事例在市中医院每天都在发生。

为了真正把优质服务落到实处，医院延伸诊疗流程，推行“后医疗”模式，要求医生在病人出院后对病人进行回访，重点病人实行家访，了解他们出院后的情况；护理实行首问首迎负责制，做到入院“零”分钟接待，做到来有迎声、走有送声、治疗有称呼声、合作后有谢声、遇到病人有询问声。

窗口科室树立“以最短的时间、最近的距离，提供最便捷的服务”的新理念。服务中心开展了“零时限”办理、药房推出了“零距离”发药、检查科室建立了“零差错”报告等一批举措。实行党员示范岗，推行公开服务承诺。开展了“亮党员身份、树党员形象、做职工表率”活动，设立最佳建议奖，主动征求病人评议。与此同时，该院开展首届“十佳员工”评选，医院还以此为契机，不断创新管理手段，大力进行医院文化建设，开展创先争优和文明创建，从价值理念、行为规范、环境形象、文化传播等方面入手，不断丰富医院的文化内涵，打造具有连云港市中医院鲜明特色的先进职工文化体系，促进了医院的健康发展。

