

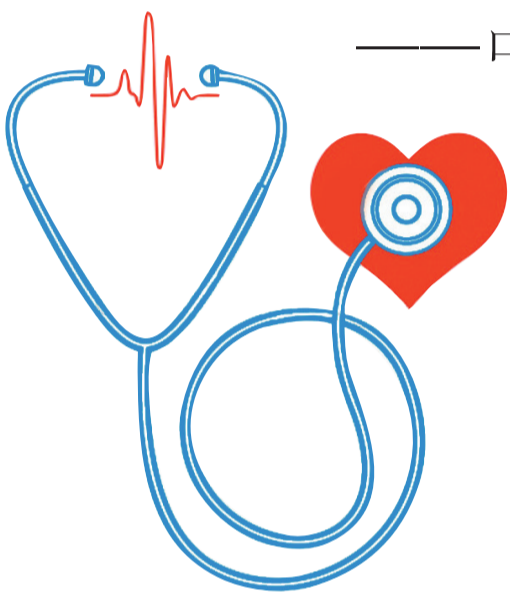


现代化的市中心医院。

密织平安网 共护健康梦

——中南大学湘雅医学院附属株洲医院创建“平安医院”工作纪实

文/刘琼 李萌 供图/株洲市中心医院



平安,是人民群众最美好的期盼;平安,是社会稳定的试金石。在“平安湖南”建设中,医院是平安建设的重要领域。

近年来,在各级党委、政府与省、市卫健部门、中南大学的关心和支持下,株洲市中心医院扎实推进“平安医院”创建,全面提升安全保障能力,连续荣获2017年度、2018年度全省“平安医院”创建示范单位荣誉称号。2018年6月,该院获国家卫健委通报表扬,被评为“2013—2017年度全国创建平安医院活动表现突出集体”。

平安创建,是一场永不停歇的幸福接力;平安医院,是市中心医院一块耀眼夺目的“金字招牌”。

2月25日,在全省医疗管理工作会议上,株洲市中心医院院长蔡安烈作典型发言,分享了“平安医院”创建的“株洲经验”。

提高认知 打造创建大格局

“目前,医院发展已从过去拼规模、拼效益、拼硬件,回归到关注医疗安全、关注患者安全、关注员工安全,这是一个医院发展的安身立命之本,也是医院创建平安医院的初衷。”市中心医院院长蔡安烈如是强调。

正是有了这样深度的认知,市中心医院平安创建工作形成了大格局。

——实施“一把手”工程,明确方向抓部署。2013年,该院成立了以院长、书记为组长的“平安医院”领导小组,构建“一把手负总责、亲自抓平安医院”的工作格局。院长、书记定期听取平安创建工作汇报,召开专题办公会、周会,研究部署平安医院建设工作,解决了工作中

遇到的机制不畅、经费不足、电子监控老化、防范力量薄弱等困难和问题。

——层层传导压力,部门联动抓推进。该院各部门结合实际工作,认真履职,密切配合,协同作战。层层递交责任状,将各项平安建设工作纳入年度目标考核。

——认真开展督查,出台制度抓落实。出台《平安医院工作实施方案》,每年将平安医院建设工作列入医院重点工作中。建立后勤质量安全日常工作调度和巡查制度,做到一月一巡查、一月一调度。2018年,后勤安全巡查12次,收集问题、意见481件,解决470件,并召开调度会集中处理待解决问题。

创新宣传 营造创建氛围

平安医院的创建离不开每一位医护人员。如何营造“平安医院人人参与”的浓厚氛围?市中心医院在创新宣传手段上狠下功夫。

一名4岁女童送医时呼吸心跳全无,护士胡进喜跪在病床上对患儿进行抢救,将其安全送往ICU……2016年12月29日,这感人的一幕在市中心医院急诊科上演。

所幸,经过2个小时的全力抢救,心电图监护上再次出现生命的波动,患儿有了微弱的心跳和呼吸。

回顾市中心医院的发展历程,这样的感人瞬间并不鲜见,这样的典型人物比比皆是。为了对得起胸前的国徽,该院副处级干部王卫平远赴津巴布

韦进行医疗援助;身怀六甲的肿瘤科医生刘敏,跪床抢救患者……

以典型树形象,以宣传树品牌。一系列医者仁心故事,让“平安”二字成为市中心医院的品牌标志。

值得一提的是,这些暖心故事一开始多由该院公众微信号推送而来。很快,故事被省内外媒体相继报道,引发社会关注。

近年来,市中心医院以院报、自媒体平台为载体,加大平安宣传正面宣传力度,挖掘了一批典型人物,发送了大量安全公益信息。此外,该院加强与媒体合作,在株洲日报、株洲晚报、株洲政府网等媒体上加大平安建设宣传。



▲ 市中心医院开展平安稳定风险排查整改专项行动座谈会。



▲ 院长蔡安烈(中)领全省“平安医院”奖牌。



▲ 副处级干部王卫平荣获全国援外医疗工作先进个人。



▲ 市中心医院开展航空紧急救援模式。

“四个抓好” 提升医疗质量

患者的平安才是医院的平安。医疗安全质量是平安医院建设的关键环节,也是市中心医院常抓不懈的重中之重。

晴空中一架橘红色直升机划破天际呼啸而至,在市中心医院上空盘旋轰鸣,缓缓降落。

地面上的急救人员整装待发,随时准备上前转接直升机上的危重患者。

这是市中心医院开展的一次航空紧急救援场景,也是该院构建现代急救体系的一个缩影。

近年来,市中心医院以“四个抓好”为中心,不断提升该院医疗安全质量。

——抓好体系构建。该院构建医院质量安全管理委员会体系,增强其管控能力,树立其绝对权威。构建行政、医疗、护理“三位一体”的值班体系。医疗、护理总值班实现“在线”与“在位”,值班人员保持24小时在线通讯畅通,负责全院会诊、医疗护理协调、交叉查房。构建总住院医师体系,每季度召开总住院医师例会,集中讨论解决各临床科室之间、临床与医技科室之间合作不顺畅的问题。以三甲评审为契机,遵循PDCA体系,严格落实核心条款。构建内审队伍体系,编写《内审分析报告》。构建名医指导体系,打造湘雅名医工作室,开展学科对接,加强医疗安全质量指导。构建现代急救体系,积极响应国家卫健委以及省卫计委的要求,不遗余力地打造胸痛中心、卒中中心以及创伤中心,打造全市首个医疗航空紧急救援服务体系。

——抓好意识培养。该院举办以“质量与安全”为主题的科主任能力提升班。邀请孙东教授与知名律所负责人,开展《侵权责任法》与《关于人身损害赔偿的司法解释》讲座。对新进人员进行医疗安全岗前培训,对年度医疗纠纷进行讲评。编写制定《住院病历质量评定标准》。组织全院三级医师参与点评的病历竞赛,大力提升病历质量。

——抓好安全“三重一大”。该院加强对18项重要核心制度的落实,加强对重点部门的督查力度,如手术室、儿科、重症监护室、急诊科、各种实验室。加强对相应人群的重点管理。组织全院会诊、3.4类手术术前讨论、死亡病历讨论,加强质量管理与分析。院感科对各手术室进行外科洗手情况基线调查,对相应人群的进行目标性培训,制定《株洲市中心医院外科洗手考核办法》。依托大数据平台进行动态监测。上线耗材溯源管理系统,对高值耗材实施动态监控。在企业微信号开设了院长查询系统,实时监测控制情况。

——抓好投诉纠纷处理。众所周知,医患纠纷处理不当或被别有用心的人操作,就很容易演变成“医闹”。如何妥善解决医患纠纷?

2013年,市中心医院设立了专门的投诉接待中心。做到件件投诉有登记、有答复、有追踪、有改进。自该中心成立以来,共帮助群众现场协调和解决问题2550人次。同时,提倡医疗纠纷人民调解委员会的调解,并经人民法院司法确认的方式化解医疗纠纷,为医患双方节省了时间、人力成本。

民生为本 改善医疗服务

“我在家用手机就完成了挂号,不用排长队,真方便。”2月25日,在市中心医院门诊大厅的自助服务机前,30岁的李婕花了十几秒就轻松拿到了产科的专家号。

李婕家住荷塘区,已怀孕2个月,需要定期产检。一个月前,她关注了市中心医院服务公众号,如今,足不出户她就能预约到心仪的专家。

2016年,市中心医院在原有电话预约、诊间预约的基础上,拓展医院微信平台、银医通等预约渠道,患者只需一部手机就能轻松挂号。去年6月,该院新添置了110余台自助服务机;去年7月,该院推出急诊收费系统,患者只需花一秒钟时间打印一张热敏凭条便可就诊,极大地缩短了等候时间。

想看的专家号,手机上就能预约;大中午去做影像检查,也能享受到贴心服务;患者不用来回奔波,便可实现结算一站式办理……去年,市中心医院率先在全市医疗卫生行业推进“最多跑一次”改革,取消门诊人工挂号,试点床旁移动结算,推行共享床位,在门诊打造“一站式”服务中心等,不断打通就医壁垒,完善服务体系,让老百姓看病“少跑路”甚至“不跑路”。

此外,该院设立了院长代表岗,推行“一站式”服务,协助病人、陪人第一时间解决就医困难。院长现场接听“12345”,第一时间解决百姓来电反映的民生难题。开展“抗击冰雪保平安”的志愿活动,公开承诺办好2019年14件民生实事。



▲ 市中心医院志愿者在冰天雪地里搀扶患者。

多措并举 推进安防建设

医院作为人流密集场所,如何织密安全保护网?近年来,市中心医院多措并举,不断加强“三防”(人防、物防、技防)建设,提高社会治安防范和管理意识,重点部署防火、防盗、防破坏等工作。

走进市中心医院,随时可见装备先进、齐全的专业保安在各个角落开展24小时巡逻。遇到就诊高峰时,他们还会善意的提醒就诊人员注意人身及财物安全。

“这家医院不仅医疗技术好,还让人有安全感。”不少市民称赞道。

除了不断健全本院安保队伍,市中心医院还善用“外力”,夯实人防、物防建设。该院与市维稳办、天元区治安大队、泰山路派出所建立联络机制。医院警务室于2014年9月正式投入使用,安排三名民警驻守。

技术防控也在不断更新。近年来,该院共投资千余万元,布控1000余个安防监控点,实现全院重点部位监控覆盖。上线了智能安全监控系统与一键式报警系统,一旦遭遇突发事件,可在第一时间报警。

结束语

唯有乘平安之舟,方能扬健康之帆。壮志行万里,中道不辍足。路还长,步正急。2019是新中国成立70周年,也是我省医疗卫生事业快速发展的重要一年。今年,株洲市中心医院将不忘初心,砥砺前行,以“平安医院”建设为抓手,做百姓健康的“守护者”,做“平安湖南”的“追梦人”。