

优化服务 稳步发展

——国药东风茅箭医院发展综述

记者马胜江 通讯员曹其琪

十堰建市50年来,我市医疗卫生事业不断取得新成就。国药东风茅箭医院作为我市精神卫生领域老牌医院,近年来坚持以党建为引领、以精心服务患者为中心,以创建“三级精神病医院”、深入推进“十堰市东部老年病诊疗、康复中心”建设等工作为重点,持续优化服务、坚持稳步发展,各项工作取得良好进展。2018年,该院顺利通过二级综合医院评审,稳居国家二级甲等综合医院行列。



医院全景图

创新发展,服务更多元

近年来,面对医疗市场日趋激烈的竞争态势,国药东风茅箭医院始终坚持发展创新、服务创新,不断拓宽服务领域,持续加大市场转型,以多元化服务赢得良好发展机遇。

开展健康管理服务。以“服务社会、造福民众”为指导,根据周边居民需求,开展糖尿病、精神卫生、传染病等健康知识讲座,组织医务人员进厂区、进社区义诊和咨询,赢得周边群众的普遍赞誉。

加大合作交流。该院实现健联体、专科联盟成员单位走访互动常态化,持续推行专科坐诊、专家查房、双向转诊等互动机制,定期开展学术交流、新业务研讨会、新设备推广等活动。

推行特色服务。该院每月开展糖尿病大讲堂、健康小屋等特色服务。先后申报十堰市重性精神病干预中心、十堰市心理卫生干预中心,并被批准成为茅箭区重症精神病管理单位,慢病市场不断扩大。

开展项目合作。抓紧十堰市精神病医院西区建设项目推进。积极加强与市民政局、市卫健委的沟通、协作,十堰市精神病医院西区资质已获市卫健委审批,未来,十堰市精神病人福利院将成为十堰市精

神病医院重要的西区战略布局。

巩固体检市场。在保质保量完成退休员工体检同时,该院组织安排下厂体检,先后为各专业厂及周边单位员工体检7000人次。

提升实力,学科更强大

加强重点科室建设。该院持续加强“大精神科”“中医康复科”“大内科”“大外科”等重点科室建设,学科影响力不断得到提升,实力不断得到加强。

在大精神科建设方面,按照独立精神病医院发展目标,全面启动“三级精神病医院”对标创建工作,不断加强人才、技术、学术等方面建设力度。

开展创建“湖北医药学院附属精神病医院”工作。按照创建目标,制定了创建工作方案,经过多次交流和磨合,于今年7月4日与湖北医药学院签订了共建协议,圆满举行了“湖北医药学院附属十堰市精神病医院(筹)”揭牌仪式。各项创建具体工作正在陆续展开。

老年精神病、合并躯体疾病精神病专科医疗服务体系不断完善。在借鉴、总结的基础上已经建立老年精神病专科医疗、护理、管理标准及流程,老年精神病治疗及管理效果进一步提升。合并躯体疾病精

神病专科借助综合医院优势,开展富有特色的综合治疗,吸引了大量新病人。

启动与北京安定医院的业务合作,聘请专家来院查房、开展病例讨论、学术讲座,引进第六代最新心理CT,聘请省、内外知名专家来院进行业务指导,开展了认知治疗(CBT)、精神分析治疗、团体家庭治疗、道家心理治疗等心理治疗项目,在复杂性、心理障碍性精神疾病治疗方面取得良好成效。

在中医康复科建设方面,发扬“市级重点专科”建设成果,对标省级重点专科创建标准,增设“疼痛专科”,开展多项以传统康复、神经康复、疼痛康复为主的新技术、新业务,在临床实践中取得良好效果,并申报市级科研立项1项,服务患者群体不断扩大。

在大内科建设方面,坚持发挥心血管疾病治疗等传统优势的同时,不断加强ICU规范化建设,持续打造“糖尿病健康小屋”“糖尿病健康大讲堂”等服务品牌。目前,该院内分泌科被市卫健委成功授牌为市级临床重点专科。

在大外科建设上,该院泌尿外科和骨外科在坚持优化已有技术的基础上,加强了新技术、新业务的应用。积极开展“双新”项目,并努力争创市级重点专科。

重视管理,医疗更安全

加强医疗质量控制体系建设。该院切实发挥院科两级质量管理组织作用,不断完善院科两级质量管理目标,有针对性地组织质量安全检查、督导、分析、评估、案例反思、对标管理等活动,并对结果进行考核和反馈。通过密集型、常态化管理,较好地促进了医疗质量安全目标落实。

坚持定期组织青年医护人员“三基三严”培训、考试考核,已形成良性机制。加强科室业务学习制度落实及督导,促进专科培训持续深化。组织开展全院副高职称以上医师业务授课竞赛及全院性急救技能竞赛,实施重性精神病干预中心“五师”查房工作,促进了医务人员业务能力提升。

积极开展科研及新技术、新业务。今年,完成市级科研课题4项,申报院级双新立项80项,经筛选立项62项。在核心期刊发表论文7篇,参加省级以上学术交流20多人次。

坚持业务院长定期查房制度,每周业务院长查房1至2次,全面掌握所在科室医疗工作动态,加强工作指导,解决重大疑难问题,为临床提高质量、加强管理奠定了基础。

加强DRGs管理工具在医疗质量管理中应用。运用DRGs管理工具,每月对医院各临床科室服务效能、医疗水平、能力、质量进行全面分析和评价,并指导、协同重点科室运用DRGs数据开展质量管理,针对存在的质量问题进行研讨并制定整改措施,实现了更科学、精细的医疗质量管理和控制。

优化服务,形象更美好

该院深入开展“服务创优”活动。在门诊窗口开展优质服务竞赛活动,改善窗口服务质量,门诊满意度同比提升4.48个百分点。每季度召开服务投诉分析会,对存在的问题举一反三,深入分析,通过根因分析,找到问题症结,提出改进意见。每半年由第三方评价机构对门诊、住院满意度进行评价,根据评价结果进行针对性整改。今年以来,据不完全统计,全院共收到感谢信28封,锦旗63面。

全院护理系统全面开展“5S”改善活动,制定了“5S”管理评价细则,每月对护士站、医生办公室、治疗室、值班室、病区库房等多个工作现场进行联合督查,开展“5S”管理亮点展示,落实问题整改,使医院环境和现场管理水平得到较大提升。

利用志愿者平台,广泛开展志愿服务活动。组织志愿者为精神病人提供郊游陪伴、理发、生活照护、文艺演出等服务,改善了住院精神病人生活质量。按照市创文办部署和安排,在门诊大厅成立了志愿服务站,为就医患者进行导诊、答疑、陪护,方便了患者就医,改善了患者就医感受。

打造新的护理品牌。成立了全市第一支“亮箭男护工作组”,定期开展交流,进一步提升了“男护”职业价值。

大力推行诚信建设。该院始终把诚信服务作为医院文化建设的重要内容,各项工作取得良好成效,先后荣获十堰市“诚信服务示范单位”等多项荣誉。

新时代,新作为。在未来发展中,该院将继续发挥老牌医院优势,持续为我市医疗卫生事业发展贡献新的力量。



医院对竹溪县鄂坪乡卫生院进行对口医疗支援



医院对茅箭区茅塔乡卫生院进行对口医疗支援



医院对市城市公交集团员工进行心理辅导



医院携手市总工会、中铁三局集团有限公司等部门开展“关爱农民工 慈善义诊”活动