

近年来,百年老院——海口市人民医院科学发展,已建设成为集医疗、教学、科研、急救、预防、保健于一体的综合性三级甲等医院、湘雅医学院附属海口医院、卫生部国际紧急救援中心网络医院、海南陆军预备役师医院和卫生部脑卒中筛查与防治基地。今天,在医药卫生体制改革和国际旅游岛建设的背景下,海口市人民医院在以白志明院长、饶世立书记领导班子的带领下,根据省市领导及上级主管部门的部署和安排,迈开建设国际化医院的步伐,努力将该院打造成省内一流、国内知名、优势专科突出、技术和服... 2010和2011年,连续2年获评省内唯一的由卫生部主持评审的全国百家“改革创新先进医院”。

百年老院:走向国际化医院

——海口市人民医院改革创新纪实

国际视野:风物长易放眼量

这是海南国际化医院的开端,是海南卫生发展的历史上意义深远的重大事件。

2011年5月,海口市人民医院与德国萨克森州EPOS集团正式签署合作协议,成立了海南首个国际远程医疗中心,由此启动了海口市人民医院国际化步伐。

据此,双方海南和德国两地的疑难病例可以通过视频远程会诊来确立治疗方案。双方还将互派人员到对方医院进修学习,开展学术交流,并根据需求不定期开展远程学术交流讲座。德方将帮助海口市人民医院提高医疗技术水平,而海口市人民医院则帮助德方宣传和推广中医药及中医药文化。

引人注目的是,双方约定,在未来3到5年内,德方将协助海口市人民医院获得JCI认证,使海南医疗服务水平达到国际化水准。这意味着海南将出现名符其实的国际医院。

JCI是“国际医疗机构评审联合委员会”的简称,是国际医疗卫生机构认证委员会用于对美国以外医疗机构进行认证的附属机构,也是世界最权威的全球评价医院品质的评审机构,代表了当今世界医院服务和管理的最高水平。海口市人民医院作为海南省首家开展JCI认证的医疗机构,对海南国际旅游岛建设意义深远。

随着海南国际旅游岛建设上升为国家战略,前来海南观光旅游、工作学习的外籍人士越来越多。因此,海南计划推行JCI国际认证,解决外国人在海南的“看病难”,海口市人民医院率先迈出了第一步。海南省卫生厅白志勤厅长说,通过JCI认证,在保障国内、境外患者利益的同时,取得更多的境外商业医疗保险机构认同,对开拓海南旅游医疗市场及推动医院更大发展意义深远。

海口市人民医院走向国际化医院的背后,是海南全省对高水平医疗机构的期盼和省政府对该院发展的高度重视。

2011年1月7落成的海口市人民医院新住院大楼,是海口市“十一五”民生领域的重头戏。该项目总投资2亿元,建筑面积106192平方米,设置床位1200个,配置国际先进的飞利浦256排螺旋CT、美国GE公司3.0T磁共振血管成像系统、数字乳腺成像机、SPECT(核医学)、西门子FLASH双源CT、DR(数字平板X线机)、CR(计算机成像X线机)等,医疗设备总价值已达到5亿元人民币。新大楼的投入使用,有效缓解海口地区病床紧缺、人民群众住院难问题,为海南人民带来健康福音。

同样是海口市重点民生工程,海口市旅游医疗服务保障中心于2011年9月1日落成并投入使用。该中心投资1.3亿元人民币,建筑面积11330平方米,规划病床位83张,该中心依托海口市人民医院优秀的人才、技术、设备等医疗资源,为来琼旅游、投资的高端人群提供医疗保健服务的绿色通道,完善海口市作为国际旅游城市的功能。同时还满足老年人的疾病诊治、健康保健需求,建设老年疾病预防、诊治、养的综合体系,形成医疗相关产业链、服务链。

民生为重:三甲医院门诊向基层服务“变身”

“三甲医院的技术,乡镇卫生院的收费,这是政府为椰城人民带来的实惠。”

作为海南省公立医院改革的重要内容,海口市人民医院将所属龙昆南门诊部、海港分院、得胜沙门诊部和博爱路门诊部改造为社区卫生服务中心。目前,政府已投入660万元对这四家门诊部进行了装修。改造完成后,收费标准将从三甲医院降至一级医院标准,药品按零差率销售,城镇居民基本医疗保险和社区门诊就近看病报销制度相捆绑。

这项措施给椰城人民带来了实实在在的好处,使社区有大医院的专家看病,费用又便宜,报销又方便,实现“防保在社区,小病到社区,大病进医院,康复回社区”的局面。

对此,海口市人民医院副院长朱才义说:海口市有多家三级医院、二级医院,但是没有一级医院,患者的需求潜力很大,海口市人民医院的社区卫生服务中心将很好地弥补这一缺憾。

由于社区卫生服务中心还承担着包括建立居民健康档案、健康教育、免疫规划、传染病报告与处理、儿童保健、孕产妇保健、老年人保健、慢性病人管理、重症精神疾病管理等九项公共卫生服务职能,为缓解医护人员不足问题,海口市人民医院招收了50多位护士和一批全科医生。这四家社区卫生服务中心的信息系统将和本部联网,设立“绿色通道”无障碍社区,方便患者顺利转诊。病人康复回到社区后,社区医护人员提供上门服务和随访等服务。

观念嬗变:“优质护理服务”深入人心

作为卫生部创建“优质护理服务示范医院”活动的重点联系医院,2010年2月,海口市人民医院率先在海南开展“优质护理服务示范工程”,从最初的四个示范科室到全院,100%的病房实现了“优质护理服务病房”。

“优质护理示范工程”是海口市人民医院的“一把手工程”,白志明院长、饶世立书记要求要把“优质护理服务示范工程”与“创先争优”、“三好一满意”、“文明大行动”活动紧密结合起来,全员参与、分级负责、层层落实,实现“服务好、质量好、医德好,群众满意”的目标。

海口市人民医院院长助理、护理部主任王伟告诉记者:往年,住院部在旧楼上,硬环境没法改变,医院就通过改善软环境,让病人感受到贴心的服务。医院搬入了新大楼,医院就从软硬环境入手,增加治疗设备,改善护理服务,让病人满意。



雄伟的海口市人民医院医疗综合大楼



海口市旅游医疗服务保障中心落成庆典



正在装修的海南省口腔医学中心、海口市人民医院口腔医学中心效果图



德国专家来医院进行合作考察

实行优质护理服务后,护士工作量明显增加,劳动强度也不断增加。为解决护士不足问题,海口市人民医院增加了200多名护士,使床护比超过了1:0.4。为了调动护士工作积极性,医院还将优质护理病区护士的奖金上浮10%,将奖金向一线护士、夜班护士倾斜。

海口市人民医院还利用360°评价方法,评价护士的工作能力与素质,并对临床护士护理患者实行责任制,对患者提供连续、全程的护理服务,使护理示范点更加贴近病人、贴近临床、贴近社会。

在“一人住院,全家陪护”的海南,优质护理带来的不仅是服务的改变,更是观念的深层嬗变。

海口市人民医院心血管内科张伟医师说,优质护理服务对患者的护理更细致、更周到,护士对病人的观察入微,医生和护士配合更默契。74岁的老人卢某患有高血压、青光眼、左侧脑梗塞,家里人已不再陪护,但老人对责任护士王茹的护理“感到比亲闺女还好”。

实行优质护理服务工程以来,海口市人民医院收到患者及家属给护士送红包71个,均退给患者或退入患者的住院费中。他们还收到锦旗26面,感谢信及表扬信68封。护士满意度从原来的90%提高到98%,医生对护士的满意度从原来的85.1%提高到96%。医院还被海南省卫生厅授予“优质护理服务先进单位”、“先进病区”2个、“先进个人”4名,2010年被卫生部评为海南唯一的“全国优质护理服务考核优秀医院”,该院骨科中心、心血管内科被评为全国优质护理服务考核优秀病房。

技术领先:打造可持续发展的“软实力”

人才、科技是海口市人民医院走向国际化的“软实力”。

近年来,海口市人民医院加快实施“人才兴院”战略,提出重点培养引进100名优秀学科带头人、学科接班人及中青年技术骨干。该院先后与法、德、美、日、新、韩等多个国家和地区的著名大学、著名医院建立起广泛的合作国际交流平台,采取多种形式选送优秀人才到国外深造,开拓视野,学习新技术。依托教育部直属重点大学中南大学湘雅医学院雄厚的人才、技术、科研和管理优势,不断提升医院管理水平,充实技术力量,提高专业能力。

曾被评上海市闵行区领军人才夏鹰博士,是海口市人民医院实施“人才兴院”战略引进的高端人才之一。他以高度的责任心与娴熟的业务能力,多次采用微创技术成功抢救患者。64岁的林师傅因颅内鞍区肿瘤压迫视神经,需要手术治疗。夏鹰博士在保留鼻甲、鼻中隔完整的情况下,以最小的创伤切除了肿瘤,使患者视力由术前的0.4恢复到1.0。

坚持“用好现有人才,引进必须人才,培养后备人才”的人才发展策略,通过各种方式和途径,不断加强人才引进和培养力度。近两年来共引进各类专业技术人员114人,其中:博士14人,硕士9人,正高级职称1人,副高级职称5人,有9人进入了科室中层领导,极大地优化了专业人才队伍结构。全院现有高级职称245人,中级职称472人,其中:博士生导师1人,硕士生导师41人,主任医师76人,副主任医师169人,博士22人,硕士108人,有5名专家为享受国务院特殊津贴专家,8人为海南优秀专家,14人为海口市拔尖人才。

海口市人民医院特别重视重点学科建设,将不低于医院收入的3%用于建设医院重点学科,建立了省内唯一的泌尿外科、普通外科、妇产科、消化内科四个国家卫生部腔镜技术实训基地,成立了中心实验室、海口市神经外科研究所、心血管病研究所等研究机构。当前,海口市人民医院麻醉科是全省第一个国家临床重点专科,骨科中心、泌尿外科是省医学重点学科,口腔科是省临床重点专科,肝胆微创外科是省医学重点扶持/特色专科。急诊科、重症医学科、神经外科、胃肠外科、心血管内科、神经内科、消化内科、肿瘤化疗科、放射科和超声医学科等在省内有一定的品牌地位,是医院重点建设培育学科。

医院打破各学科局限性,建立多学科联合体,把学科与学科之间的交叉结合做大、做强,探索打破各学科各自为阵的局限性,不断提高急危重症抢救水平。

建成目前海南省唯一的卫生部脑卒中(脑中风)筛查与防治基地医院。这项我国重大的国民健康干预工程,旨在倡导民众树立文明健康的生活方式,逐步构建起脑卒中筛查与防治的网络体系,更好地为人民群众的健康服务,具有广泛的社会意义。

守护健康:积极开展文明大行动

海南省开展文明大行动,海口市人民医院积极响应,结合开展质量好、服务好、医德好、群众满意的“三好一满意”活动,倡导在全院形成文明从我做起的风气,人人争当文明使者,痛下决心,去掉一切陋习,改掉一切不良的习惯,以实际行动当好文明公民的示范者。狠抓文明行医、文明管理、文明服务、文明礼仪。

各科都推出便民措施。例如,类似指甲钳、万能充电器、针线包等物品,看似很小,但医院免费提供,解决了住院病人的不方便。免费提供的微波炉,可使病人吃到从家中送来的热饭。

全院共有400多名“文明大行动”志愿者,每天有十多名志愿者利用休息时间,分赴医院门诊、候诊厅等各个人群相对集中点,劝导阻止在公共场所吸烟、插队、乱扔垃圾等不文明行为,宣讲文明。

急诊、门诊、收费和药房、辅助检查、行政秘书服务等五大窗口,首先代表了医院形象,这五大窗口进一步强化服务意识,端

正服务态度,转变服务作风,优化服务流程,规范服务行为,精简和规范就医环节,保障便民服务设施齐全,方便群众就医。有效解决预约诊疗、健康教育、用药咨询、术后随访,坚决纠正“生、冷、硬、顶、推”现象。

儋州市那大镇番真村患儿彭海平年仅9岁,父母靠打零工获取微薄的收入。2011年5月,他因为左腿疼痛,经检查,是患上骨肉瘤。由于没有得到及时的治疗,病情不断恶化,原本拳头一般大小的肿瘤,扩大了好几倍,肉质开始腐烂。2011年11月4日,新闻媒体报道了他的遭遇后,白志明院长、饶世立书记当即决定把他接来医院免费治疗,2011年11月9日,骨科专家为他做了截肢手术。在医院“文明大行动”动员大会上,全院职工共为他捐款5万多元,用实际行动丰富了文明活动的内涵。

用身边的典型教育身边的人,使开展文明活动学有目标,赶有动力。苏鲁同志是海口市人民医院消化内科主任、教授、主任医师、硕士生导师。是享受国务院特殊津贴专家、海南省优秀医学专家,曾获得国际内镜“恩德思”突出贡献奖、中国医师奖。被海南省卫生厅推荐为全国“我最喜爱的健康卫士”和全国提名奖。

在三十多年的行医生涯中,他始终牢记一名医生的做人 and 行医的准则。以解除病人的痛苦为己任,处处替病人着想。在他本人也遭受严重病痛折磨的情况下,还坚持会诊病人,给病人做手术。

为推广普及消化内镜诊断治疗技术,他主持建立了海南唯一的卫生部消化内镜技术实训基地,对年轻医生毫不保留的传帮带,具有非常让人崇拜的师德。使年轻骨干医生脱颖而出,为推进海南省消化内镜诊断治疗技术和科研水平的快速发展做出巨大贡献。

因此,医院号召全院职工向苏鲁同志学习,全心全意为患者服务,树立高尚的职业道德和无私奉献的高尚情操,勇于探索和创新,争做维护人民群众健康的忠诚卫士,为构建和谐社会作出更大的贡献。

从南海来,改革惠民生。我们欣喜地看到,海口市人民医院在省市政府和上级主管部门的正确领导下,以改革创新的精神,开时代先河,为海南医疗机构国际化掀开了“盖头”,正在开创海南卫生事业崭新的一页。



优质护理让病人感受到贴心服务



在抗洪救灾第一线



志愿者在行动