

# 重流程 建专科 百年老院再展新魅力



海南省人民医院新住院大楼外景

长期生活在海南的人,有关海南就医的记忆里,一定有省人民医院长长的排队等候的队伍;等候就诊、等候检查、等候取药、等候收费,尤其是旧的门诊楼里,抽血室和注射室在一起,两支排队等候的队伍,有时甚至排到了门外大树下,一进医院大门就能看见,蔚为壮观。

近两年来,省人民医院就医环境日新月异,新的住院大楼、保健中心大楼、传染病医院大楼相继落成。走进省人民医院,不仅闻

不到医院特有的刺鼻的来苏味,而且也没有老旧记忆中那拥挤不堪、嘈杂混乱的场面了。门诊大楼里,依旧人来人往,却不再也看不见长长的像尾巴一样的队伍了。患者不用集中到一个地方有限的几个窗品去挂号、检查、交费等,这些程序都被省人民医院通过流程再造等积极措施,分流加以管理,科学、简洁的流程带给患者的是更便捷的就医享受。

“省人民医院是家百年老院,院龄已有

127年了。”李灼日说,百年老院由于建院较早,存在着基础设施老旧,老建筑不仅楼层低矮狭小,而且比较分散;布局不合理;分区不科学;消防疏散及楼房结构不能满足发展要求;流程不合理等情况。

因此,重新改造医院基础设施、合理调整分区布局,再造医院服务流程,是省人民医院发展的当务之急。

“修旧为用、拆旧建新、流程再造”,是李灼日在2011年初就任省人民医院院长以来提出的治院经略。

## 改变传统就医模式 再造服务流程

其实,前两年到省人民医院排队难、排队苦,并非只有患者才深有体会,作为院长的李灼日也感同身受。他讲了一个故事,2010年,他刚到省人民医院不久,一次他陪着一位前来医院考察的领导经过医院门诊候诊大厅时,排队的患者以为他要“插队”,说什么也不让他通过。

“我2010年8月份到海南省报到,那次所谓插队的经历,让我痛下决心解决医院流程问题,不要再让患者排队苦苦等候。”因此,李灼日一上任,就抓紧新住院综合大楼等新建楼房的后期工作,完成整体搬迁,并在医院各科室、各病区进一步强化管理职能。

“环境分区、功能分区、服务分区,通过分区管理的办法,让医院整个布局变得更加清晰合理。”经过分区优化,省人民医院医疗区、办公区、后勤区、住宅区等一目了然,不仅方便了患者,也使医院更加便于管理。比如在门诊的功能优化分区方面,开辟了单独妇产科门诊、儿科门诊功能区;同时对旧外科楼进行了改造,作为内科住院病房。

为了给就医群众提供便民设施,目前门诊还设立了预约诊疗服务中心,其中包含有院前准备中心,与此同时门诊采取分层挂号、收费;窗口服务采取弹性工作时间,病人高峰时段增设窗口,增加工作人员及相应专科接诊医师,尝试开展“先诊疗后结算”服务工作,缩短患者就诊时间;开展现场、电话、手机短信、网络等多途径预约服务;分诊导诊台为患者提供“送入式”导医的温馨服务。“优质护理服务示范病房”实现了100%的覆盖率。加强急诊绿色通道管理,及时救治危急重症患者,成立创伤小组,保证急救手术绿色通道畅通;急救救治工作迅速有效,使多名生命垂危的伤员得到及时救治,

医院被评为海南省“创人民满意医院活动先进单位”等荣誉。

## 变旧为新 百年老院活力焕发

11月初,走进省人民医院,突然发现它的场地更开阔了,停车也更方便了,车子在驶进大门不远处就找到了停车位,不再像以前那样为寻找车位而转来转去浪费时间了。原来,该院将以前的旧食堂拆掉,新建了一个停车场。可别小看这个停车场,却大大地方便了患者及亲友。

像这样,修旧为用、拆旧建新,让旧的建筑、旧的场地重新焕发生命活力,再派新用场的例子,在省人民医院屡见不鲜,不仅改善、美化了就医环境,也让医院各病区之间的布局更科学更合理。现在,省人民医院传染病医院大楼、龙华院区住院大楼、保健中心大楼、住院大楼相继落成,心血管内科大楼改造完成并投入使用,初步改善了就医环境;秀英院区急诊楼、内科大楼将拆建,旧外科楼改造工程也接近尾声。

省人民医院静脉用药集中调配中心就是去年才在新的住院综合大楼一楼建起来的,并于今年初开始调试运行。这个新建成的调配中心,面积有750平方米,包括二级药库、冷库、排药区、配置区、成品核对区、药师审方区、更衣室、休息室等。该中心新配备了5台生物安全柜,用于调配抗生素、抗病毒药物和危害药品;肠外营养液及普通药品配置室配备了8台水平洁净工作台,用于调配肠外营养液及普通药品。

中心护士长林绍霞介绍,静脉用药集中调配中心将原来分散在医院各个病区加药混合调配的静脉滴注药物,转为在药学专业技术人员监护下集中调配,混合、检查、分发的管理新模式,实现了医院药学由单纯供应保障型向技术服务型转变,不仅可以大大降低省人民医院患者微生物、热原及微粒污染的概率,最大限度地降低输液反应,也能提高医生护士的工作效率,因为该院每天日均5000瓶输液量的调配工作,都交由中心完成了。

据了解,近两年来,省人民医院变旧为新的建筑比较多,需要迅速完善补齐这些新建或改建场所的配套设施,要保障搬迁科室迅速正常启用,还要为患者提供方便优美的就医环境。目前,省人民医院改造后的秀英门诊儿科诊室和输液室、妇产科诊室运转顺利;加强了对南沙分院和洋浦分院的管理,搭建管理架构,开放病房,搬迁海府路门诊,

整合资源,两医院工作逐步走上正常,业务量大大幅度增加。

除了医疗、住院、办公设施的完善外,省人民医院还完成新住院大楼和省医疗保健中心两楼周边绿化,成立大楼管理办加强住院大楼管理,试行探视制度,统一门牌标识,医院床位由1700张短期内扩张到2104张,在净增加床位404张的压力下,医疗秩序有条不紊,兑现了重点管好两栋大楼的承诺。

省人民医院血管外科,就是从原来的肝胆血管外科中分离出来的。“血管外科独立后,不仅学科建设得到了很大的发展,也更方便患者就医。”血管外科主任肖占祥博士介绍,以前未分科时,仅有33个床位,8个患者住一间房,近20名医生挤在一起办公,还没有空调,没有洗手间,患者很难得到有效治疗,而且还会和肝胆病患者间增加交叉感染的机会。

事实上,血管病是一种非常危险的大病,它的危险比心脏病的危险还要大,死亡率还要高。前十年,遇到主动脉类及其相关的血管疾病,省人民医院束手无策,要么是

诊断水平不够,误诊、误治,要么是没有正确的治疗手段,专科医生缺乏,设备也不够。致死致残率非常高,经济条件好的出岛治疗,经济条件差的,只能听天由命了。因此,血管疾病类的专科在医院科室设置中应该得到重视。

2011年,血管外科独立出来后,有了自己专门的病区,还新添了两台血管造影机,先进的介入器材、影像技术也引入到血管外科,病人也明显增加了。2011年,该科室门诊有1200多人次,住院有600多人,比2010年翻了一番。

王先生是屯昌人,去年在广州打工时,突发主动脉夹层住进入广东一家医院,做了开胸手术,没想到术后第二天就大出血,又打开胸腔检查、止血,过一段时间后,由于伤口始终不能愈合,又再度在这家医院做手术,他入院4周花了几十万元。今年3月,他在朋友的介绍下到了省人民医院血管外科看病,不用排队,当天就住院,两天后实施了微创手术,彻底解决了后遗症。王先生高兴地说:“到省人民医院看病,是最快最方便也是最好的。”



改造后的海南省人民医院秀英门诊候诊区明亮、洁净

# 苦练内功 改革创新 省人民医院打造海南健康福祉

省人民医院住院大楼、医疗保健中心、传染病医院、龙华病房楼先后竣工投入使用;PET-CT、3.0T核磁共振成像仪、256层螺旋CT、心血管造影仪等一批高精尖的医疗设备入驻医院;国家级、省部级优秀医疗专家纷纷引进……这一切,都是为了解决海南长期以来大病要出岛诊治的难题,打造海南省疑难重症诊治中心和医护技术培训中心。

“真没想到,我带着老婆到郑州、北京等多家医院寻医看病,都被告之手术风险太大、不能做手术。搬来海南居住后,却在省人民医院成功实施了手术。”李先生,一位充满深情大爱的丈夫,为了调养妻子周某有病的身体,不远千里,从河南迁居到海南,却得到了意外之喜:周某身体左侧从后向前生长入骨盆的骶骨肿瘤,在体内顽强地盘桓了7年多,终于在省人民医院脊柱、关节外科顺利摘除,切除的肿瘤重大699克。

而这种手术,哪怕仅仅是在五年前的海南,也难以实施。

“作为我省疑难危急重症诊治中心,最近两年,省人民医院发展迅速,无论是高端医疗设备,还是高端医疗人才,都有了快速的储备,使其治疗大病、危重病的能力迅速提高。”省卫生厅厅长白志勤说,医疗卫生事业的发展是重大民生工程,2010年,省委省政府决定面向全国公开选拔省人民医院院长,在该院推行领导班子任期目标责任制,制定实施“理顺领导体制、调配强班子、实行目标管理”三招治院方略,下决心要为全省人民把省人民医院办好。

## 专心专注专一专业 精益求精 加强专科建设

“此前,省人民医院没有一个国家级重点专科,而且还存在专科不专的现象,给患者的诊治都带来很多的不便和疑虑。比如,简单的甲状腺手术,以前就有7个科室可以做,不同的科室手术规范性就难统一,这种现象必须改。”前不久,在谈及医院的专科建设时,院长李灼日说,他上任之初,把专科建设作为一项重要工作来抓,先后在全院召开了三次专题讨论会,与每个科室主任讨论学科建设的思路,最终与全院专家达成了共识。

经过裂变、整合等办法,省人民医院整体发展、重点建设的专科建设战略取得新成绩,增加了胃肠外科、乳腺外科等很多新的专科。目前,该院拥有4个国家临床重点专科建设项目——心血管内科、神经外科、重

症医学科、普通外科;8个省医学重点学科,占全省50%,还有海南国家级全科医师培训中心、国家级科研课题共29项;省部级科研项目共192项;近5年获得海南省科技进步奖一等奖9项;硕博研究生培养点;率先在国内、省内开展了多项疑难重症手术,挽救了患者的生命,提高了他们的生命质量……

省人民医院心血管内科主任马建林博士说,该院于1990年在省内率先开展心血管介入诊疗,2007年,该学科成为海南省重点学科,成为目前省内唯一全部具有4项介入诊疗技术资质的医疗单位,去年,心血管内科成为国家重点临床建设专科,其心血管疾病的手术量已跃居全国医院前20位,是国内知名的先天性心脏病介入治疗中心。

乳腺外科也是该院近两年独立出来的科室,是我省专科性最强、设备最先进、治疗最规范的乳腺专科,是一个集普查、咨询、诊治、随访和保健于一体的现代化乳腺专科诊疗中心,病区共设床位40余张。因为专业,乳腺外科可系统地治疗乳腺癌患者“量身定做”个性化综合治疗方案,以达到最佳的治疗和康复效果。据了解,该科室在我省首次开展保留乳房的乳腺癌切除术,年总手术例数达600余例,年保乳术例达16%,保乳术水平已达国内先进水平,省内领先地位。

定安县身患右肾动脉瘤的张先生想不到,不用出岛,就在省内完成了我省首例自体肾移植手术;患了肝硬化的黄先生在成功移植肝脏,重塑生的希望,这同时还意味着我省肝脏移植技术已达到国内先进水平,今后我省肝功能衰竭重症患者不用出岛即可得到救治。

像这样的例子,在省人民医院不胜枚举。李灼日院长说,科技是强院的保障。近两年来,省人民医院大力引进推广医疗新技术,如单孔腹腔镜阑尾切除术、胆囊切除术、颈动脉内膜剥脱术等,都填补了我省医疗领域相应项目的空白。

## 育人选人用人留人 不拘一格 广揽四海贤才

学科的建设,不仅提升了省人民医院的医疗水平,也为高端医疗人才搭建了事业平台,以至省内外的医疗人才纷至沓来,共同为海南国际旅游岛的医疗卫生事业贡献力量。据统计,目前,省人民医院有卫技人员3207人,其中高级职称624名,可谓群贤毕至。

有了人才,还要用得好、留得住。最近几年,省人民医院大刀阔斧推行人事制度改革,不断优化人事队伍结构,用人机制越来越灵活,越来越不拘一格,使全院医护人员焕发出极大的创造力与活力。

2011年4月以来,该院积极推行内设机构和人事制度改革,先后开展了机关职能处室处级领导岗位竞聘和机关科级岗位双向选择

工作,通过报名审查、述职测评、竞聘面试、组织考察、轮岗安排、择优选聘、任前公示、廉政谈话等方式,选拔任用处级干部37人,其中正处9人、副处28人;安排留任轮岗正处级干部12人;分院选聘干部5人,其中正处1人、副处4人。经处室定编定员后,对227名科级及科级以下干部实行双向选择上岗。

为进一步扩大选人用人视野,让更多优秀人才有机会参与竞争,实现好中选优、优中选远。今年5月该院启动科室主任、护士长竞聘上岗工作,拿出200多个岗位来遴选优秀人才,并制定了《海南省人民医院科室主任、护士长竞聘上岗实施细则》等文件,针对每个环节、每道程序,都制定了内容翔实、操作性强的工作流程,并在实施中严格按照规定操作,使整个竞聘工作规范严谨、运作有序。175名经资格审查符合条件的医疗骨干和

146名护理骨干参加了竞聘演讲和答辩,最终有168人通过竞聘受聘为科室正、副主任,109人受聘为科护士长和病区护士长。

笔者曾参与目睹整个竞聘过程,发现该院整个竞聘公开、公正、民主、透明,得到了全院干部职工的一致好评。竞聘上岗改善了省人民医院中层干部队伍结构,干部队伍的精神面貌焕然一新,工作积极性明显增强,执行力和工作效率明显提高,服务态度明显转变,医院的综合实力和竞争能力得到进一步提升。

两年锐意改革进取,省人民医院发展成就喜人。去年,该院医疗业务和质量明显提高,全年门急诊量165.44万人次,同比增长5.3%;出院6.7万人次,同比增长19.1%;住院手术15723例,同比增长18.6%。

又好又快的发展还增加了职工凝聚力,全院各科室、医护人员以院为家,为医院争

得了许多荣誉。2011年,该院手术室被评为“全国五一巾帼标兵岗”、呼吸内科被卫生部 and 团中央评为“卫生系统全国青年文明号”、急救中心在省第三届急救技能大赛中获团体赛第一名,秀英院区急诊科王波获“全国青年岗位能手”、医院被授予“全国创先争优先进基层党组织”称号。

李灼日说,目前,还不是省人民医院最好的时刻,该院还有许多新建的基础设施尚未完善,还有很多医改措施正在实施或者待实施之中,流程再造工作也未完全到位。今后,省人民医院还将围绕建设国际旅游岛战略,以病人为中心,继续完善基础设施和诊疗手段,推进学科建设,不断提高医疗水平和服务质量,让省人民医院成为海南人民共同的健康福祉。

(文/范南虹 侯晓艺 熊思思 摄影/王滨海)



海南省人民医院充分利用综合医疗优势,在微创手术、器官移植、危急重症救治、介入治疗等方面成绩显著,多项技术填补省内空白,达到国内先进水平。



近年来,海南省人民医院投入5亿多元引进了一批先进的医疗设备,为临床医疗技术的开展提供强有力的保证。图为今年启用的我省首台PET-CT。