

# 济世百姓 健康万家

——奋进中的海口市人民医院



雄伟的海口市人民医院医疗综合大楼

## 近3年受 到表彰52项

海口市人民医院自2012年以来,共获得全国及省、市、区各类奖52项。主要有:2014中国最具公信力医疗机构、全国百家医院改革创新奖、第四届全国医院(卫生)文化建设先进单位、全国城乡医院对口支援工作先进集体、全国医药卫生内部审计工作先进集体、海南省“创人民满意医院”活动先进单位、全省卫生应急工作先进单位、全省卫生人才智力扶持中西部市县第六期项目实施工作先进单位、海南省科技进步奖科技成果转化奖二等奖、全省卫生计生系统抗风救灾表现突出单位、第一届海南省“敬老文明号”、无偿献血先进单位、海口市科学技术进步奖三等奖、海口市先进基层工会、海口市卫生系统优质护理服务先进单位、美兰区人口和计划生育工作管理先进单位。

海口市人民医院是综合性“三甲”医院,中南大学湘雅医学院的附属医院。还是海南陆军预备役医院、海南省卫生规划中的海南省北部区域医疗中心。

海口市人民医院始建于1901年,历尽百年沧桑,文化底蕴丰厚,在椰城绽放光芒。尤其是近年来,在以建设“综合型、学习型、创新型、和谐型、服务型”医院和建设“海南省北部区域医疗中心”的战略目标引导下,以一百多年的普救理念为传承,以国内一流大学——中南大学为依托,已发展成为一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复于一体,各项指标位于海南省内前列的现代综合医院。

全院职工2686人,其中高级职称313人,享受国务院特殊津贴专家5人,博士生

导师5人,海南省优秀专家11人。

医院设有临床专科37个,医技科室12个、医学中心2个、综合门诊部6个。医院有床位1722张。年手术量1.5万余台,住院病人4万余人次,门诊、急诊病人80万余人次。

海口市人民医院形成了微创医学和多学科联合救治疑难危重病人、优质服务三大品牌。微创医学品牌体现在腔镜、介入技术已经广泛而深入地应用于全部临床外科以及心血管内科、消化内科、放射科、超声科等临床医技科室。多学科联合打破各自为阵的局限性,使学科之间的交叉结合更加紧密,实现了快速会诊、快速手术,减少程序,形成完整的应急系统,确保急危重病患者在最短的时间内,获得最佳的治疗效果。优质

护理服务普及于全院各个护理单元,获得卫计委颁发的“全国优质护理服务考核优秀医院”表彰。近年来,医院以国际标准化JCI为核心,全面优化门诊、住院流程,缩短病人候诊时间。按照以病人为中心的服务宗旨,专设病人接待客服服务部,推行便民措施,为病人提供院前、院中、院后的全方位非医疗服务。包括就医咨询、预约挂号、网络预约、住院预约、免费接送出入院病人、二级医院社区的转诊、陪同病人检查、对外籍患者的语言翻译等。

医院现有麻醉科、泌尿外科、临床护理3个国家临床重点专科;有骨外科、泌尿外科2个省医学重点学科;有泌尿外科、肝胆微创外科、口腔种植科3个省医学重点扶持特色



国统一招收全日制硕士、博士研究生的医疗机构,共有15个二级学科培养专业。

医院以科研教学促进临床水平的提高。建立了海南同步辐射研究中心、海口市分子医学重点实验室和海口市实验动物中心。创建了泌尿外科、普通外科、妇产科、消化内科四个省内唯一的国家卫计委腔镜技术培训基地。已为省内外培养微创手术骨干医生320余名。是国家科技部热带特色医疗国际科技合作基地、卫生部脑卒中筛查基地、国家临床药物实验基地。

近年来,医院与10多个国家和地区的科研医疗机构建立了合作关系。引进长期在医院工作的国外专家2人,聘请短期在医院工作的国外专家20多人。

医院积极承担公立医院的社会职能和社会担当,彰显公益精神。将海港分院、龙昆南、博爱、得胜沙4个门诊部转型为社区卫生服务中心,实行一级医院医疗标准收费。为居民提供健康档案、健康教育、预防接种、孕产妇和老年人、高血压患者健康管理等12项社区卫生保健服务。

在历年的抗灾救灾以及承担博鳌亚洲论坛、国际“铁人”三项赛等任务中,都曾获得政府表彰。常年派驻10多名技术骨干对口支援乐东、琼中两家县级医院,还无偿接纳基层医院的医务人员来院学习,每年达100多人次。尤其是帮扶乐东县黄流镇医院,使其在短短三年时间里,成为海南省唯一一所建在乡镇的“二级”医院,赢得社会各界的高度评价。医院多次获得海南省“智力扶持中西部少数民族先进单位”称号。

为适应海南建设国际旅游岛的需要,并以此为契机,医院自2011年起,在德国萨克森州EPOS集团的帮助下,启动国际医疗机构JCI认证工作,以促进医院的技术和管理水平与国际接轨,为国内外患者提供符合国际规范的优质服务。

潮平两岸阔,风正一帆悬。在海南国际旅游岛建设的历史进程中,海口市人民医院肩负着时代赋予的光荣使命,全院职工继往开来,开拓创新,紧抓机遇,共同努力,为人类的健康事业作出更大的贡献!

## 焦点视图

# 为广大人民群众 提供方便、快捷、质优的医疗卫生服务



2014年硕士毕业生与领导、导师合影

每天来往于海口市人民医院的流动人口2万余人。医院的服务质量直接关系到医院乃至政府的形象,因此,海口市人民医院十分重视构建和谐的医患关系,提高医疗技术水平,树立诚信医院形象,为广大人民群众提供安全、方便、快捷、质优的医疗卫生服务。

## 成立客户服务部 推出十多项服务新措施

今年初,抽调20多人,成立客户服务部。把病人当客人那样热情接待,对病人提供院前、院中、院后的全方位非医疗服务。推出就医咨询、预约挂号、网络预约、门诊预约、病床、专家预约、智能卡挂号打单等十余项非医疗便民服务措施,以缓解就医繁琐,就医耗时等现象。在门诊大厅等公共场所安装有20多台“自助智能服务机”,安排专人指导。挂号、缴费、打印化验单等,几十秒内就可自主完成。外地病人来医院做检查,对于当天不能出结果的,客服部可以帮助免费邮寄检查结果。

乡下病人来到大医院最怕的是就医环境、就医流程不熟悉,这楼到那楼,像迷宫。客服部对这类病人不仅安排专人陪同检查,对老弱病残、行走不方便的病人还有轮椅侍候。

为方便外籍患者就医,医院“贮备”有英语、法语、韩语、德语、日语等20位医务人员客串翻译,提供免费语言帮助。

免费接送出院、入院病人到海口汽车东、南、西站及海口动车东站。同时,医院还为有需要的患者及家属提供机票、出租车、酒店等预约。

## 彰显公益事业 到受灾最严重的地方防疫治病

医院积极承担公立医院的社会职能

和社会担当,彰显公益精神。将海港分院、龙昆南、博爱、得胜沙4个门诊部转型为社区卫生服务中心,实行一级医院医疗标准收费。为居民提供健康档案、健康教育、预防接种、孕产妇和老年人、高血压患者健康管理等12项社区卫生保健服务。

主动承担公立医院的社会责任,积极参与救灾义诊等社会公益活动。今年8月17日超强台风“威马逊”给海南人民带来重大灾难,位于海甸岛、处在本次台风袭击风口的海口市人民医院虽然也遭受重创,但每天仍然派出4支医疗队,持续一个星期,先后到文昌的铺前、海口演丰镇等受灾最严重的村镇以及外省支援海南的电力一线工人中,免费送医送药,指导村民防疫防病。对于病重和行动不便的老人,医疗队还上门服务。

抗击“威马逊”灾害,全院职工还捐款30万余元,支持海南的灾后重建。

海口市人民医院发挥其“三甲”医院的技术优势,常年对口支援琼中黎族苗族自治县人民医院、乐东县黄流镇医院以及新坡卫生院、龙塘卫生院等基层医疗机构。无偿接纳基层医院的医务人员来院学习,每年达100多人次。尤其是帮扶乐东县黄流镇医院,使其在短短三年时间里,成为海南省唯一一所建在乡镇的“二级”医院,赢得社会各界的高度评价。医院多次获得海南省“智力扶持中西部少数民族先进单位”称号。

为在更大的范围内,更有意义的传播健康知识,提高传播效率,海口市人民医院非常注重与社会媒体的充分合作,在各个疾病发病的高峰期或卫生日,积极与媒体联系,组织策划活动,向广大市民普及防病知识,得到新闻媒体的支

持。如2014年,仅《海南日报》《海口晚报》等在海南发行量较大的几家平面媒体就发表科普文章70多篇。如《海南日报》发表的“直肠癌为何频频盯上年轻人”“警惕吸烟引发肺癌”“女性更年期保养有讲究”等文章,都是通过医院专家的讲述,发挥宣传功效,既达到普及健康知识的目的,又架起医患之间相互沟通、相互信任的桥梁,收到良好效果。

## 弘扬人道主义精神

救人始终摆在第一位

海口市人民医院始终把救人治病放在第一位,对于急危重症病人实行先抢救治疗,再补交费用。为了确保急危重病患者,在最短的时间内,获得最佳的治疗效果。开展多学科联合会诊,打破各自为阵的局限性,使学科之间的交叉结合更加紧密,实现快速会诊、快速手术,减少程序,形成完整的应急系统。今年8月17日晚,儿科收治了一名高烧不退、浑身脓疮的1岁半女孩。危急时刻,儿科与多学科联合会诊,明确患儿是因为金黄色葡萄球菌败血症侵害到心脏。心胸外二科马上组织进行心脏瓣膜手术,把幼小的生命从死亡线上救了回来。

## 做好“最后一公里”文章 让病人满意放心

医院通过深入开展党的群众路线教育实践活动,广泛征求意见,查找服务差

距,紧紧抓住解决联系服务群众“最后一公里”问题做文章。如有群众反映来医院看病停车难,从今年4月1日起,医院把最好的车位让给病人。将原来发给本院职工的免费停车牌全部收回,要求住在院内或住得较近的职工,不要开车上班,倡导绿色出行,步行上班或乘坐公交车。把紧邻门诊部和住院大楼的120个车位,全部让给病人和患者家属。

为控制个别医生开大处方,医院加大处罚措施,每季度都进行处方点评、公示,形成制度,对做得好的,给予奖励,做得差的,给予公开批评、处罚,有效地遏制不良行。

为确保患者就医安全,营造良好的就医环境,医院通过物业公司增加保安职数,与海甸派出所联合,在医院设警务室,加大巡查力度,有效地遏制了医托、医闹等不法行为。

近年来,海口市人民医院加大医德医风教育,加大职业荣誉感教育,经常邀请国内著名专家来院进行“顾客满意及医疗服务技巧”等方面专题讲座和培训,在医务人员中逐步形成病人就是“客户”的理念。使大家深刻领悟到各种医疗服务技巧,掌握到更多的医疗服务和沟通方法,运用到实际工作中,缩短与病人的距离。

## 引进JCI认证

建立安全保障的长效机制

“病人安全”是医疗管理的永恒主题,而JCI认证是国际上最广为推崇的医院质量标准,代表了医院服务和医院管理的最高水平。海口市人民医院自2011年5月引进JCI认证以来,下决心按JCI认证标准,逐步改变过去的一些不够全面、不够科学的传统行为和习惯,取得成效。如以往的术前访视,往往侧重于关注病人是否完成术前准备,并与病人和家属做手术知情同意的最后确认。而JCI认证标准规定的手术暂停则更加关注手术安全,关注病人身份等信息的确认和相关资料的齐备。在即将开始手术之前的那一刻要求所有参与手术的医务人员进行一次“暂停”,以共同确认病人身份、手术名称、病人部位、手术部位、使用的器械与植入物等5个要素。建立一个更为安全的医疗体系,避免病人承受可以预防的医疗差错。提示医院前瞻性地发现和降低医疗风险,保障患者生命安全。通过规范化、精细化、同质化的服务,使患者的医疗安全得到最大的保障。



德国专家来医院进行JCI认证指导和检查



科研促进临床发展



建立社区居民健康档案



在灾区,到老人家中为老人免费治病



成像高清晰的德国双源CT