

“让群众认清中医的门,认准中医的人,认知中医的声,认同中医的行。”“中医院作为中医药文化继承和创新、展示和传播的重要场所,加强中医药文化建设,更有利于体现中医医院的基本特征,更有利于巩固中医为主的发展方向,更有利于提高核心竞争力和差异化竞争的能力,更好地保持发挥中医药特色优势,满足广大人民群众对中医药服务的需求。”

——衢州市中医医院院长周江文

以“四个全面”践行“弘扬中医,福泽民生”宗旨

——衢州市中医医院工作纪实



周江文院长坐诊

这是一个感人的医患和谐的故事；
这里有一群心系病人的爱心使者,这里有一支德才兼备的医疗队伍；
这里是病人温馨的家园,这里是社会健康的港湾……

几天来,记者走进衢州市中医医院,走进病房,接近医生,亲近病人。所见所闻,强烈地感受到了一缕缕温馨的春风,一曲曲医患和谐的乐章。

近年来,在市委、市政府及上级卫生行政部门的领导下,衢州市中医医院以成功创建“三甲”中医院和国家“非遗”传承单位为契机,深入开展党的群众路线教育实践活动,围绕质量服务安全、学科建设及医院文化建设三条主线,逐步落实各项工作,医院管理水平、学科建设、服务能力、效益效率得到快速提升。

2014年医院门急诊及出院人次大幅增长,医疗服务第三方满意度测评位列全市第一;床位使用率达91.5%,平均住院日10.18天,总药品比例下降为44.45%,西成药比从38%下降至31%,医疗业务收入增长22%,人均住院门诊费用得到有效控制,各项财务指标保持良性状态,对医院可持续发展奠定了较好基础。

近年来,该院分别获得市直卫生系统工作目标先进集体、市卫生局“五学互比”管理创新奖、药品不良反应监测工作先进单位、国家中医药管理局“中医优质护理病房”、浙江省卫生厅“癌症规范化治疗示范病房”、“衢州市优质护理服务先进病房”等荣誉称号。

一、全面深化党的群众路线教育实践活动,着力构建和谐医患关系

去年3月,衢州市中医医院按照上级党组织统一部署和要求,深入开展为期10个月的党的群众路线教育实践活动,经过宣传动员、学习教育、征求意见、剖析思想、开展批评与自我批评、整改落实等活动环节,查摆并较好地解决了班子中、党员中存在的一些“四风”方面的问题,取得明显成效:领导班子思想素质、学风得到提高;立行立改方面,加强会议管理,精简文件,文风会风进一步转变;从简接待,严格控制“三公”经费支出,运行成本逐渐降低;便民利民蔚然成风,医院服务质量切实提升;公立医院公益性质更加凸显,医患之间更加和谐友善。

1月27日,腊月初八一早,衢州市中医医院工作人员在门诊五楼名中医馆举行腊八粥派发活动,将一碗碗热气腾腾的腊八粥分别送到就诊患者手中,同时送上新年的祝福和问候。

本次腊八节活动,特别邀请多位名中医等在传统的腊八粥的基础上,根据衢州地区气候特点,添加核桃、莲子、干百合等养身保健食材,增强健脾、开胃、补气、养血的功效。工作人员在腊月初七的晚上,就着手洗米、泡果、剥皮、去核、精拣等道工序,然后在半夜时分开始煮,再用微火炖,一直炖到第二天的清晨,精心熬制出充满温暖的腊八粥。

“这是我第二次在医院收到腊八粥,挺让人感动的。”一位患者激动地说。一碗碗热气腾腾的腊八粥,一声声真诚的祝福、一阵阵欢快的笑语,医患之间真挚的感情,让候诊大厅充满了暖暖的亲情,场面亲切温馨。

像这样医患和谐关系动人的例子还有很多很多。

前不久,衢州市中医医院收到了一封一名叫孙新亮手写的感谢信。满满的三页纸,信中说:“都说医患有矛盾,哪知人间有真情。”

父亲住院去世了,为何还要写信感谢医生护士呢?在孙新亮的印象里,他父亲曾几次病危,都是ICU的医护人员奋力抢救,起死回生的。孙新亮说:“父亲走得很安详,没有太多痛苦,是医护人员这一年多来的精心呵护给了父亲生命的尊严。”

记者看到,孙新亮的感谢信是用手写的,上面罗列了二十几位医护人员。“我是遵从母亲的要求写的。在此之前,我写了一封打印的感谢信,母亲认为这是官样文章,要我重新手写,并要把每一位医护人员的名字都写上去。”

“以前,我们对医护人员了解不多,总认为医生护士眼里只有工作,经历这次,我对医护人员的看法改变了。”孙先生说,我们每个人都耍理解医生护士,感谢他们让我们活得健康,感谢他们



二、全面加强目标化、标准化、精细化管理,科学提高医疗服务质量

衢州市中医医院根据医疗质量管理、服务规范管理、医疗生产安全管理要求,继续深入开展五学互比、三好一满意、阳光用药工程和抗菌药物专项整治活动,并参照JCI标准,在全院广泛开展了目标化、标准化、精细化管理。

1. 完善目标化管理。根据衢州市卫生局综合目标考核及医院发展计划,以及上一年度医院综合目标考核经验,对平衡记分卡中的考核内容进行完善,优化考核指标,制定新的综合目标考核细则。2014年度综合目标考核细则,目标更加细化,内含四大维度,覆盖30余个关键指标;内容更加全面,既有效率、效益、质量指标,也有社会评价和科室成长指标;操作更加可行,有效地发挥综合目标考核的指挥棒作用。

2. 深化标准化管理。每位中层干部人手一册《JCI攻略》和《活学活用PDCA》,集中开展了为期一个月的JCI学习活动。活动中,根据JCI



三、全面优化学科建设及人才培养机制,充分发挥中医特色优势

为努力向全国一流的中医综合性医院迈进,衢州市中医医院持续加强学科建设和人才培养力度,创新机制,形成了一大批中医特色专科和优秀团队,医院的中医优势得到充分发挥,中医核心竞争力得以全面提升。

1. 建立名医专家工作站,推行签约授徒新模式。先后建立并运行一批名医传承工作站(室),组织编撰《杨继洲针灸学术思想与临床应用汇编》、《林钦甫中医医疗病案集锦》、《钟坚谿论医案选》等学术经验专著,开展名中医签约带徒,鼓励西医学中医、护士学中医适宜技术,着力培养医德医风好、业务技术全面的优秀中医药人才。2014年9月,衢州市中医医院制订“名中医师带徒”方案,经过推选、考核,10位名中医分别与19名青年中医签约结对,不断提高全院中医药人员的业务素质和技术水平,有力地推进中医药人才队伍建设。

2. 对接华东地区名校名院,达成紧密协作新关系。一大批科室积极对接浙江中医药大学附属第三医院、浙江大学医学院附属第二医院、

标准、医院相关管理标准,结合医院当前实际,围绕医院诊疗规范、服务规范、行政后勤工作规范、管理督查规范制定相应的工作标准。一是诊疗规范标准化。对现有医疗、护理、医技的有关核心制度、诊疗技术规范进行整理,针对平时执行中存在的问题制定了一系列可操作的工作标准,如三级查房流程,医疗文书格式,复合伤、心梗、脑卒中等危重病人抢救流程,超声、放射、检验技术操作流程等。二是医疗服务标准化。通过广泛调查研究,征求患者和职工意见,对医疗服务环节中存在的问题进行梳理,如门诊特检病人预约流程、收治住院患者流程和转诊流程、出院病人预约流程、随访服务流程、门诊换药流程进行改进或重建,充分体现了人性化服务理念,使服务更加便捷,患者更加满意。三是行政后勤工作标准化。梳理行政后勤科室的工作职责、工作流程,提高行政后勤科室的工作效率、质量。四是考核督查考

核标准化。重点抓好综合目标考核标准的完善、《不良行为记分办法》的落实,医疗护理医技的各项质控制度的执行。

3. 突出精细化管理。一是医疗制度、核心流程、应急预案精准制。建立并落实院周会简报制。由专人负责记录院周会主要内容,并以简报形式,发至OA网,供全院职工学习了解医院近况和工作重点;落实每日巡查,规定时间、范围、评价方法,加大医疗核心制度执行力;严格执行《医疗风险管理制度》,对发现风险或发生不良事件及时上报,每月召开不良事件分析例会,并加以整改;加强医疗文书书写及质量监控,制定医疗文书标准模板,规避错误要点集,每月定期由专科指控员对归档病历进行交叉质控;急救、消防、信息故障等模拟案例演练,达到预案在先,分层面培训,精确演练,反思式回顾;职能部门每周制定工作重点,每月汇报工作总结。二是考核评价数据制。制定药品比例、人均用药双项考核标准,不合理用药得到明显遏制;各部门科室综合目标考核的关键指标均采用数据表述,目标更趋清晰。三是执行政策制度化。随着新医改的深入,行政部门监管的加强,各项新政策分散在各个文件中,医院组织相关部门汇总,制定新的管理制度,如《衢州市中医医院进一步规范医保医疗行为的相关规定》、《关于进一步加强合理用药管理规定》。

79项,获市厅级以上科研立项15项,《中西医结合治疗小儿支原体肺炎的临床疗效观察》、《磁珠耳穴贴压缓解骨科患者疼痛的效果评估》等获衢州市科技进步奖。通过政策引导,切实提高全院的医疗技术水平,增强了核心竞争力。



高方芳

四、全面实施产业化、差异化、品牌化战略,积极适应医改新常态

在公立医院改革不断深化,分级诊疗、医师多点执业、总额预付等制度全面实施的新常态下,衢州市中医院院长周江文及领导班子以新的思路、新的视角,做出了许多新的有益探索。

一是拓展服务对象,发展健康养生产业。对医院经营管理的战略转型,重新进行经营定位,发挥中医学和中医院的优势,拓展服务对象,将服务重点转移至亚健康人群和健康人群,发展健康养生产业,进行特色经营,与当前处于强势地位的西医医院在医疗市场形成差异化竞争。

二是延伸服务区域,发挥中医品牌效应。以优势诊疗技术或突出特色技术为突破口,组织义诊下乡、服务进社区,利用微信、微博等新媒体开展多维度的医院品牌宣传。探索建立



杨继洲针灸馆

中医医联体模式,在法律许可范围内,采取托管、混合所有制等方式与社区服务中心、县中医院、民营医院、中心卫生院结成医联体,实行资源、效益共享,解决了三级医院资源下沉、分级诊疗服务半径缩小等问题。2015年4月18日,正式签约托管衢江区中医院,派驻先进的管理团队和技术团队,推动名医、名中医、学科带头人等优势医疗人才下沉,延伸服务触角,让基层百姓可以得到更多、更好的医疗服务。

2015年1月30日晚,辞旧迎新之际,衢州市中医医院隆重召开总结表彰大会暨《中医情·中国梦》迎新年晚会,医院领导的工作总结和新年打算鼓舞人心,职工自编自导自演的精彩文艺节目展示了职工别样的风采,蕴含着中医院人的理想、追求和美好愿景。

才树枝头硕果,又闻战鼓催征,挥马扬鞭,衢州中医院人信心满怀,正以时不我待的责任感、使命感,在迈向建设中华中医名院的奋斗征程中,抢抓机遇,奋力开拓,勇攀高峰,为人民的健康事业,谱写新的篇章。



员工大合唱