



在市第三人民医院，有一群全天候守护着人民群众生命健康的白衣天使。责任，让他们义无反顾，冲锋在前；使命，让他们争分夺秒，绝不懈怠；信念，让他们永不言弃，夜以继日。面对需要急救的苦难苍生，他们总是奉上高超的医术和仁慈的爱心，倾心尽力为患者打开生命的绿色通道。

2016年，该院实现门急诊人次84.22万，与上年基本持平；出院人次6.33万，同比增加3.2%；手术例数30860例，同比增加13.5%，平均住院日9.57天，同比减少4.9%；被省市等新闻媒体报道80多篇次，收到锦旗73面，感谢信33封，再次荣膺“江苏省文明单位”，并成功创建成苏中苏北唯一县级“三甲”医院。

数字是枯燥的，而枯燥的数字背后，却彰显着市三院白衣天使们具有质感的医疗服务和具有温度的为民情怀。

释放医疗惠民正能量

——市第三人民医院成功创建“三甲”增进人民群众健康福祉

优质服务 追求永无止境

“一切为了群众健康，为了群众健康的一切，坚持增进人民群众健康福祉是我院的立院之根。”市第三人民医院院长单际平在接受采访时说，“为人民群众提供更便捷、更安全、更高效的医疗惠民服务，是我们始终不懈、永无止境的追求。”近年来，该院始终坚持以病人为中心的服务理念，推出多种医疗惠民举措，不断提升医院的服务能力和服务水平。

开展预约服务。检查排队等候时间长，几乎是医疗服务机构的“通病”，为治愈这一“顽疾”，该院开展了CT、MR、放射、超声、消化内镜等检查项目的预约服务，优化检查流程，缩短发放报告时间。并在全院推行“预约出院”服务，在病人出院前一天准备好出院小结及病情诊断，对病人的费用提前进行试结算，了解需交或退费金额，患者在出院时直接携带出院证、预交金单、费用清单、出院小结、病情诊断到住院处一次性办理完成出院手续，时间不超过3分钟，极大地简化了出院流程，方便了患者。为方便群众就医，2016年该院微信公众号全新上线“互联网医院”，通过微信公众账号，可以在手机上进行智能导诊、在线预约、移动支付等操作，查询历史检验记录、就诊记录，就诊结束后还可对就诊医生进行服务评价。让大家真正享受到“互联网+医疗”带来的便捷服务体验，最大限度地提高医疗服务的便利性，提升医院的整体服务质量。

打造名院名医工作室。该院本着“与名院合作、请名医解难、促医院发展、让百姓受益”的宗旨，通过“请进来、走出去”的形式，对外与多家知名医院加强交流合作，全面提升医疗综合服务能力，借助品牌效应锻造自身实力。先后成立上海瑞金医院心胸外科赵强、上海肺科医院肿瘤科周彩存、上海复旦大学附属中山医院介入放射科顾志平、北京天坛医院神经外科王硕、东南大学附属中大医院泌尿外科陈明、省人民医院孔祥清等6个名医工作室，且在该院已正常开展工作，发挥了名医工作室的辐射效应。

开展专科特色护理服务。骨科、神经内科、肿瘤科、产科、心血管内科等科室开展出院患者家庭随访和居家护理；“世界乳腺癌防治月”，普外科、肿瘤科联合组织乳腺癌健康教育进社区活动；“世界糖尿病日”，内分泌科开展以“共同关注糖尿病”为主题的宣传义诊活动；急诊科、ICU开展“家庭意外伤害急救知识进社区”活动，为社区医生和居民进行“心肺复苏术”“海姆立克急救法”等急救技能的培训；“六一”儿童节，儿科护理人员组织了住院患儿联谊活动。

持续提升服务水平。医院监察等相关职能部门通过发放满意度测评表、召开座谈会、行政查房、出院病人电话随访、设立意见箱等多种途径收集职工以及患者对医院行风建设的意见和建议，全年共发放病人问卷调查表7200份，行风满意度96%以上。参加市卫计委组织的第三方满意度调查，该院出院病人满意度逐年提高，2016年三季度总体满意度上升到93.53%，在全市排名第一，受到社会各界和广大患者的好评。

创建“三甲”能力全面提升

医院等级评审工作是公立医院改革的需求，也是医院实现跨越式发展、提升综合竞争力的需求。盘点市三院2016年度业绩，“三甲”医院创建工作无疑是其中最浓墨重彩的部分。

精心组织，不断完善。该院自2012年正式启动“三甲”创建工作以来，紧紧围绕评审标准，全方位开展了创建三甲医院各项工作。2016年进入“三甲”迎评冲刺阶段，该院把创建“三甲”作为头等大事，认真组织，全院动员，全员参与，全力以赴，牢牢把握“以评促建、以评促改、评建并举、重在内涵”的指导方针，把等级评审与日常工作有机结合，定期请专家来院指导，多次组织到上级医院学习取经，做到在指导中学习，在学习中提高，确保了迎评工作有序进行。

自查自评，稳步推进。医院成立了内审组，遴选了21名内审员（其中7人获得国家级内审员资格证书），先后开展6次内审活动，内审范围遍及全院各个科室、班组，每次内审按追踪方法学设计案例，按个案追踪、系统追踪进行检查，对照标准逐条检查考核，涵盖全部核心条款及绝大多数评审条款，每次内审活动结束后召开全院周会及时反馈，促进全院迎评整改工作有力提升，确保迎评进度整体推进并取得显著成效。

评建结合，持续改进。对专家初评及内审活动中发现问题进行逐一梳理，查漏补缺，及时整改，不断完善，先后修订各项制度，完善工作流程，改造重点科室布局，编制《应知应会手册》，进行各类应急预案演练，做到了“以评促改进工作、以工作推进评审”，将PDCA持续改进的理念贯穿在各项日常工作中，举办PDCA案例竞赛，使各项工作得到持续改进和提高。

辛勤付出，终获回报。2016年6月份省卫计委专家组调研初评后，针对存在的问题，该院取消所有节假日休息时间，一切以创建为中心，所有工作为创建服务。医院还出台《三甲甲等医院创建工作奖惩规定》，全面推进创建工作。经过全院上下3个多月的努力，创建氛围、医院环境、质量管理和医疗服务等方面都发生巨大的变化。去年10月中旬，省卫计委专家组一行14人对该院进行为期3天的正式评审，对其创建工作给予高度评价。今年1月9日，省卫计委正式发文，对评审结果进行确认，该院跻身三甲综合医院行列。



省专家组进行“三甲”医院现场评审



深入农村和社区送医送药



全力迎接“三甲”评审



定期组织各类义诊公益活动



强化中青年医务人员业务技能培训考核

强化管理 确保质量安全

医疗质量与安全是立院之本，是医院管理的核心。“惟有对生命怀有敬畏之心，对健康怀有呵护之心，才能不负群众的生命所系、健康所托。”单际平说。近年来，该院严格规范诊疗行为，促进医疗质量管理向科学化、规范化、专业化、精细化发展，保障患者安全。

以制度落实为抓手，推进质控持续改进。制度是安全的保障，该院采取多种形式强化对临床医务人员进行再宣传、再教育，强化入轨，在强调既有的规章制度执行基础上，又陆续出台了《医疗质量安全奖考评办法》《日间手术管理规定》《医疗纠纷责任追究制度》《关于进一步保障手术安全的补充规定》《关于急诊病人陪床陪护的暂行规定》等制度。并注重抓好制度的落实和监管职责，针对重点科室、重点环节、重点岗位进行重点督查，对医疗安全实施全程监控。还对各项管理标准与措施的落实情况进行定期检查、分析、反馈，拿出具体措施，持续改进工作取得了一定的成效。

健全质量管理组织，定期开展质控活动。建立由医疗质量与安全委员会、医务科、科室质控小组、质控医师组成的医疗质量管理组织架构，明确质量管理职责，各级质管组织定期开展活动，使质量管理取得显著成效。该院现有30个专业为省级质控中心的质控对象，各科室省质控信息填报员每月15日前填报省质控相关数据，医务科定期、不定期对相关质控科室进行监控和检查考核，对填报的质控信息进行汇总、分析，对存在的问题及时进行全院通报，并要求相关质控科室针对存在问题，及时做好分析、纠偏工作，制定持续改进措施。

规范病历书写培训，持续进行督查改进。对全院临床医师进行省《病历书写规范（2015版）》的培训，对病情评估、住院30天以上的科室大查房记录、输血记录、有创诊疗操作记录、临床路径相

关记录、检验检查结果互认等相关记录作出了明确要求。发现存在不足及时与临床进行反馈并要求及时整改，每次质量考核情况都有反馈、有奖惩，达到了重点环节质控的目的。

重视PDCA循环，努力提升管理水平。在医院管理实践中，高度重视运用PDCA循环理论，通过运用过程管理的科学方法，使医疗质量管理体系中的各项职能作用得以有效发挥，强化了医疗质量管理的执行力度，及时发现并纠正医疗质量方面存在的问题，将问题解决在萌芽阶段，使医院的整体管理水平得到提升。

加强临床合理用药管理，确保患者用药安全。该院常规开展I类切口预防使用抗菌药物、特殊性抗菌药物使用、专科用药合理使用等情况的动态管理，对不合理使用情况持续改进。根据上级卫生主管部门的通知，去年7月1日起，该院门诊除儿科患者外，全面停止门诊静脉输注抗菌药物；今年1月1日起，该院全面停止了门诊输液。

加强门诊工作管理，制定了《加强门诊（急）诊工作管理的暂行规定》。并针对门诊病人就诊3个专科或在一个专科就诊3次以上尚未明确诊断者、门诊病人所患疾病诊断较为明确，但病情涉及多学科、多系统、多器官需要多个专科协同诊疗者、外院转来本院的疑难病患者成立多学科综合门诊，提高门诊基础医疗质量，为疑难病患者提供便捷、准确、有效的医疗服务。

去年6·23龙卷风冰雹特大灾害发生后，该院立即启动突发事件卫生应急响应机制，调集人员、物资、车辆，全面做好接收伤病员紧急医疗救治的准备工作，共救治伤病员98人，并对住院、留观患者及其家属食宿等后勤保障作了相应的安排，全院职工还为灾区人民捐款36万多元。

注重内涵 集聚核心动力

“拥有高端的医疗人才，是医院的品牌形象；富有特色的医院文化，是医院的社会形象。”市三院党委书记朱宏亮向记者介绍，该院始终把学科建设和人才培养，以及良好社会形象的塑造，作为系统工程常抓不懈，使其成为医院健康发展、创新发展、持续发展的三大核心动力。

学科建设不断提升。近年来，该院持续加大对重点学科建设和扶持力度，消化内科、医学检验科继心血管内科、介入放射科之后，成为该院第二批省级临床重点专科，神经内科也成为省级临床重点专科建设单位。该院现有4个江苏省临床重点专科，1个省级临床重点专科建设单位，在全省同级医院中名列第一。该院去年投入400多万元建立中心实验室，为学科建设和科研开展提供更好的平台。

积极引进新技术、新项目。去年以来该院各临床医技科室开展了高频振荡通气技术治疗新生儿呼吸窘迫综合征合并气胸、超声引导下改良法生理盐水灌肠整复肠套叠、腹腔镜下手术治疗卵巢癌、微创经皮椎弓根螺钉内固定术、神经电刺激联合六位注射技术的临床应用等23项临床诊疗新技术、新项目，开展病例900余例，满足患者诊疗需求、减轻病人痛苦，为医院发展注入新活力。

科研成果取得历史性突破。去年，该院有两个项目通过评审获国家自然科学基金资助，并填补空白。承担国家卫计委医药卫生科研中心项目、省科技厅科技计划项目、省卫计委科研课题等5项。获省医学新技术引进奖二等奖1项，市科技进步一等奖2项、二等奖1项、三等奖7项，市医学新技术引进奖一等奖2项。发表SCI论文36篇，最高的影响因子达到8.58；中华牌期刊13篇；核心期刊71篇。

人才引进培养力度不断加大。2016年，该院引进博士研究生1名，硕士研究生26名，进一步充实了专业技术人才队伍。医院还通过多种措施，强化对现有人才的培养，并取得明显成效，1人被评为省第五期“333高层次人才培养工程”第二层次中青年领军人才（全市仅5名），5人被评为第三层次培养对象，1人成功申报市“515”人才引进培养对象。另外还有两名专业技术人员通过省卫计委的考核选拔，赴德国等国家和地区进行培训。

教学工作有序进行。2016年，全院共举办“云梯计划”和承办省级继续医学教育项目5项，市级继续医学教育项目16项。定期组织院内业务讲座，分专业、分岗位进行各种培训20余次；同时充分利用继续教育平台，全面开展医学网络教育。12月17日，举办青年医生技能大赛，300余名青年骨干医生参加比赛，通过练兵营造“比、学、赶、超”的浓厚氛围，为提升医疗质量与安全管理奠定坚实基础。

加大宣传力度，树立医院品牌。利用院报、橱窗、网络等积极宣传医院正能量。在2016年第三届中国医院微电影颁奖典礼上，该院4部参赛作品《生死不离》《高温下的三院人》《三院人的除夕夜》《医院里

► 医院有10万元以上诊疗设备420多台(件)，设备总值3.45亿元，在全省同级医院中处于领先水平



► 2016年开展临床诊疗新技术23项，另有2个科研项目获国家自然科学基金资助



英雄》全部入围，其中以救治6·23受灾群众为题材的微电影《生死不离》再次荣获“最佳纪录片奖”，并在第二届江苏医院微电影节上一举摘得微电影最高奖项“金茉莉”

的巾帼“最佳纪录片”等诸多奖项，实现了医院文化宣传“花开香满枝”的格局，提升了医院美誉度。

坚持医院公益性，扩大服务领域。2016年，该院组织规模较大的义诊活动17次，服务群众6000余人。同时，组织志愿者开展门诊导诊、指导打印化验报告单、医院文明劝导、院内控烟等工作，积极参与文明城市、卫生城市创建工作。以行业为特色，开展健康讲座等志愿服务活动。院党委还组织全院15个支部党员分别到盐龙街道、大纵湖镇做好扶贫工作，深入扶贫对象家中进行走访调研，送去扶贫慰问金23.1万元，并开展了义诊和送医送药活动。

多彩文化活动，丰富精神文明内涵。医院团委、工会、妇工委一起联合开展各项寓教于乐的活动：“庆三八趣味运动会”“十佳青年、十佳护士”评选活动、健康长跑活动。去年是该院建院70周年，医院面向社会，组织开展了“我与三院的故事”征文活动、老照片征集活动、再次荣膺“江苏省文明单位”。

“2017年是十三五规划的奋战之年，机遇与挑战同在，市三院将紧紧围绕市委、市政府‘五个一’战略布局，全面优化医疗服务，为全民健康争作贡献。”单际平表示，该院围绕“做内涵、讲规范、抓精细、树口碑、出品牌、上台阶”的发展理念，以成功创建三甲医院为新起点和发力点，通过深化改革巩固“三甲”创建成果，打造“四精”品牌——精准治疗、精湛技术、精心服务、精细管理。以创新为抓手，在强化内涵建设、规范医疗行为、提升服务能力的同时，不断释放医疗惠民的社会正能量。

