

以优秀文化引领医院改革 以高质量发展服务人民健康

——宝鸡高新人民医院发展侧记

建设患者满意百姓信赖
社会认可的区域医疗集团

这里汇聚着众多医疗行业的大咖,这里拥有着令人称赞的技艺,这里配置着众多一流的设备,这里流传着文以化人的故事,这里展露着细致周到的服务,这里就是坐落在秦岭山麓、渭水河畔、周秦故里的宝鸡高新人民医院。

宝鸡高新人民医院是在宝鸡市新医改浪潮中,蓬勃发展起来的一所非公立医院,医院2012年5月28日开业,现在已经走过了整整八个年头,这八年,医院用质量、安全、服务、管理,形成了具有鲜明医改特征、宝高医特色、行业领先水准的发展道路,已被授予宝鸡市文明单位、高新区文明单位标兵、高新区

进基层党组织;医院被评为全国诚信民营医院、中国生命关怀协会医院人文建设实践基地;挂牌成为陕西中医药大学教学医院、西安医学院教学医院、延安大学教学医院,成功创建4个国家级救治中心、2个认证单位、1所全国级培训中心、3个省级救治中心、4所省级三甲医院医联体合作单位、8个市级专家工作站,荣获各级政府和业务主管部门授予的各类荣誉数十个,赢得了患者满意、百姓信赖、社会认可,成为了宝鸡这座全国首批新医改试点城市在医改中取得卓越成绩的一张闪亮名片。

夯实文化自信,共筑医患和谐的家园

医院坚持以新时代医学职业精神为引领,将医院文化建设作为医院竞争的核心,与医院管理和持续发展的灵魂,纳入医院各项工作之首。推进文化建设,“文化理念”引领医院发展,在全市非公医院率先开展医院文化建设活动,引进国内著名医院管理专家胡书孝教授团队,从理论指导、制度制定、落实措施、奖励制度等各方面给予全方位的指导,经过全院共同努力,历经十余次全院调研、全员培训、专题培训,提炼形成了赢得宝高医全体员工一致共识



的宝高医九个方面的文化理念体系,经过三年的宣教、浸润,“敬畏生命、追求卓越”的医院精神深入员工内心,“员工为本、患者至上、质量第一”的核心价值观体现得淋漓尽致,“做对、做好、做到位”的服务理念患者切身感受,“爱才惜才、人尽其才、德才兼备、共同成长”的人才理念指导医院搭建了员工成长的良好平台,各项文化理念成为员工内化于心、外化于行的精神指引。在医院文化建设规划的引导下,医院以红色文化、家文化、公益文化和群体文化“四个文化”建设为载体,全面推进文化理念的贯彻落实,突出主题教育,“红色文化”培育家国情怀,以“不忘初心,牢记使命”主题教育为主线,组织学习十九大精神,习近平新时代中国特色社会主义思想,习近平来陕讲话精神,“两学一做”常态化制度化,制定宝高医特色的分岗位党员承诺,开展党员承诺践诺活动,坚持举办庆祝建党主题党日活动,组织党员赴延安学习延安精神,赴麟游县崔木镇殷培璞教授纪念馆、凤县革面纪念馆等地举行主题党日活动,与九三学社宝鸡市高新区综合支社携手举办主题教育活动,与所在蟠龙路社区开展共驻共建党建活动,设立了党群服务中心和志愿者服务中心,在全院营造了良好的主题教育活动氛围。工会、共青团和妇联在三八、五一、五四等节日开展趣味运动会、青年畅想会、快闪等活动,利用工休和职业节日,开展技术练兵,使党员和员工对自身文化理想、文化价值充满信心。文化凝聚人心,“家文化”激发团队力量,成立家文化管理委员会,设置科室文化委员,健全院科两级文化建设组织架构,设计院徽、院旗,谱写院歌,完善九个

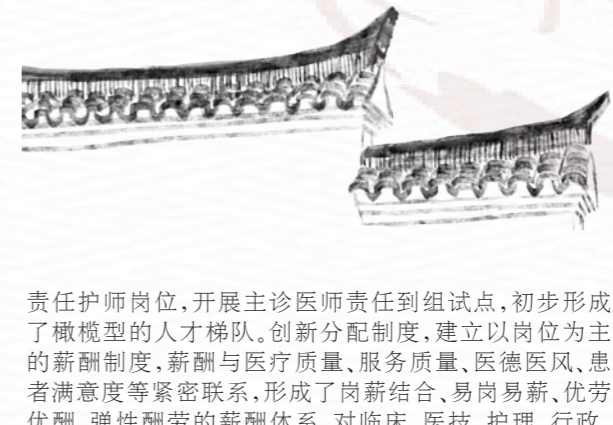
方面的文化理念,固化四个季度的宝高医特色文化节日,三八趣味运动会,五一、五四庆祝活动,建院纪念日,护士节、医师节“我们的节日”,重阳节广场舞大赛、企业年会等节日已经成为宝高医全体员工共同节日,有效激发了员工爱家情怀。参与社会实践,“公益文化”展现社会担当。仅2019年举办基层义诊76场,查房32次、讲座54场,凝聚慈善力量,设立600万元的“扶贫助残”基金,资助贫困患者1080名,拨款20余万元采购眉县、麟游贫困县区农产品,解决贫困户难题。成立500万元的汉唐医疗基金,解决困难群众就医燃眉之急。帮扶岐山县雍川镇,积极应对新冠肺炎疫情对脱贫攻坚的影响。在新冠肺炎疫情防控期间,先后选派5批15名党员和入党积极分子白衣战士驰援武汉,在医疗物资紧缺的情况下,向市应对新冠肺炎疫情工作领导小组价值100余万元的防控物资。全院党员为抗疫工作捐款8190元。热心公益事业,体现了医院的敢于担当、乐于奉献。通过文化建设,全力营造“医院有正气、专家有名气、科室有生气、员工有福气”的运营环境,为“健康宝鸡”提供全方位全过程坚强保障。

坚持管理自信,走出一条快速发展的道路

万丈高楼平地起,医院建设从零开始,如何经营好这样一所全新的非公医院是摆在医院管理者面前的严峻挑战。对此,医院管理层摸着石头过河,结合非公医院运行特点,按照现代医院管理模式,实行集团公司领导下的总经理负责制,党组织书记专职化、院长职业化、全员聘任制、考核问责制,开展了五个方面的改革创新。创新管理模式,实施人文管理模式和制度管理模式的紧密融合,推动行政职能部门改革,优化职能,减员增效,大胆启用敢想、敢闯、敢当的年轻管理干部,初步形成了年龄资历合理配置的管理干部梯队,实现医院管理扁平化,工作效率显著提升。以护理6S管理为试点,全面实施6S管理,



建立了规范管理、环境整洁、安全高效的医院管理氛围。创新人才培育,探索非公医院人才梯队建设新方法,坚持“抓中间促两头”的人才培养理念,把人才培养与党员培养有机结合,“把骨干培养成党员,把党员培养成骨干,把党员骨干培养成管理人员”,同时设置主治医师岗位、



责任护士岗位,开展主诊医师责任到组试点,初步形成了橄榄型的人才梯队。创新分配制度,建立以岗位为主的薪酬制度,薪酬与医疗质量、服务质量、医德医风、患者满意度等紧密联系,形成了岗薪结合、易岗易薪、优劳优酬、弹性酬劳的薪酬体系,对临床、医技、护理、行政、后勤等各类人员做到责、权、利紧密结合。创新成本核算,采用全成本经济核算,核算贯穿医疗全程,引导全员参与,追求效能提升,采用精细化管理思想,院内自主研发部署医院资源规划HRP系统,做到医疗物资使用全程掌控,成本控制效果明显,监督过程透明有力。创新信息化管理,以信息化技术为支撑,加快智慧医院建设步伐,在宝鸡地区率先实现全国居民电子健康卡“一码通”就医,在全省非公医院行列领跑互联网医院建设,构建智慧银医体系,为患者提供线上线下一体化就医服务体验。自主研发医院HIS系统、HRP系统、集成平台系统、数据中心、决策支持系统,并荣获20余个国家软件著作权专利。搭建区域心电图诊断中心、影像诊断中心,引进电子病历系统、PACS系统、LIS系统、不良事件管理系统、合理用药系统、手麻系统、重症监护系统、院感系统、医保智能监测系统等各类医疗信息化管理系统,以集成平台为抓手,不断提升医院信息互联互通水平。

提升技术自信,打造一支厚德精术的团队

明·裴一中《言医·序》中说:“学不贯今古,识不通天人,才不近仙,心不近佛者,断不可作医以误世!”其中“才不近仙”对医者提出的要求就是才智出众、技艺超群。宝鸡高新人民医院建院之初就将“靠技术”作为医院的经营方针之一,围绕打造特色技术,优化人才培育机制,建设了一支强有力的人才队伍;斥资近3亿元,配置以瑞典医科达直线加速器为代表的国际国内先进医疗设备,增强治疗诊断能力;严格质量监管,建立了涵盖就诊全周期的医疗服务体系;医院的特色技术灿若星辰,好评如潮,赢得了患者的信赖,同行的认可,目前心血管内科急性胸痛中心数据质量综合排名宝鸡市第一,神经内科动脉溶栓、机械取栓、支架植入技术水平和总量宝鸡第一,神经外科颅内动脉瘤夹闭术技术水平宝鸡第一,呼吸与危重症医学科小儿气管支气管异物取出术宝鸡第一,心胸外科微创肋骨骨折复位内固定术(环抱器)荣获一项国家发明专利、二项国家实用新型专利、技术水乎宝鸡第一,肿瘤科亚专业分组按病种收治模式、自主呼吸门控下立体定向放射治疗等技术宝鸡第一,ICU建设规模、收治患者、万级空气净化标准全市第一,病理科病理会诊和法医尸检病理学诊断工作量宝鸡第一,体检中心体检量宝鸡第一。宝高医人用响当当的技术、硬铮铮的质量在医院发展历程的丰碑上镌刻了浓墨重彩的一笔。

牢固服务自信,树立一个优质服务的标杆

把服务“做对、做好、做到位”是宝鸡高新人民医院的服务理念,为了充分发挥非公医院在服务方面的优势,医院坚持实施差异化服务模式。合理构建服务组合,针对服务对象的差异化,提供专属群体的差异化服务组合,在基本服务方面,以技术和质量为保障,优化就医环境,改善配套设施,改造基础设施,提升就医舒适度,为患者提供了洁净的就医环境、认真的服务态度、整洁的住院病

房,使患者受到细致温馨的医疗服务;在差异化服务方面,针对儿童、妇女、孕妇、行动不便者、高端服务需求者,提供具有鲜明特色的就诊区域、知名专家诊疗、导医全程陪同就诊、住院高端病房、住院检查陪检、护理入户服务、餐饮定制,不断挖掘需求并不断完善服务。全面提升服务效率,创新患者健康宣教模式,录制健康教育视频,积极推进“互联网+护理服务”项目,贯彻落实《改善医疗服



务行动计划》,开展慢病常态化公益义诊,推出药品惠民政策,推广使用电子健康卡、自助机,改造门诊叫号系统,安装门诊诊室叫号电子屏,设立院长代表岗,设置院长信箱,实施投诉预约一号通,公示患者的权利与义务,设置志愿者服务岗,系列举措的实施,有效减少了患者就诊等候时间,改善了患者就医体验。努力打造服务品牌,按照“引名医、创名科、建名院”的发展思路,结合自身发展特色,全力打造群众广泛认可的服务品牌,经过8年的努力,目前医院依托陕西省知名专家的优质资源,经过申报成功创建心血管内科袁祖盼专家工作站、神经外科高国栋专家工作站、肿瘤科杨怡萍专家工作站、检验科郝晓柯专家工作站、骨科王坤正专家工作站、放射诊断科郭佑民专家工作站、肿瘤内科赵新汉专家工作站、肿瘤外科任宏专家工作站。形成了以心血管内科、神经内、神经外科、肿瘤科、骨科、检验科、放射科等为代表的一批特色重点学科。积极推进“五大中心”建设,成功创建胸痛中心,对标高级卒中中心,巩固危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心,启动创伤中心建设,全面推动学科建设迈上新台阶。积极发展中医学科,设置中医病区、中医康复、国医馆三大功能区域,形成了内外兼治、已病康复同治、已病未病同防三大治疗特色。医院服务品牌初步形成。

“雄关漫道真如铁、而今迈步从头越”。助力健康事业发展任重而道远,宝鸡高新人民医院坚守为民服务的初心,牢记建设发展的使命,在发展的道路上坚持宝高医的“文化自信、管理自信、技术自信、服务自信”,紧跟宝鸡新医改趋势,坚持以质量求生存、以服务求发展,积极实施医疗服务供给侧改革,形成以三级医院为中心,辐射周边县区的多层次医疗服务网络,为群众提供优质高效便捷的医疗服务。

