

心系患者提升服务质量 强化管理取得卓越成效 市一医荣获2015年度永康市政府质量奖

日前,2015年度永康市政府质量奖评审结果揭晓,市一医从众多争创企业中脱颖而出,成为我市唯一获评质量奖的医疗机构。市一医是我省第一家引入卓越绩效管理模式并进入政府质量奖评审的医院,近年来坚持以改善医疗服务质量为宗旨,按照卓越绩效管理的七个维度(领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、结果)规范和指导各项工作,把制度与人文管理有机地结合在一起,并取得了卓越成效。市政府质量奖现场评审组组长、国家级卓越绩效管理模式评审师李晓评价市一医:管理基础相当好、管理人才众多、管理工作走在很多医院的前面。经过系统的汇总、整理和展示,推行卓越绩效管理的条件得天独厚,荣获市政府质量奖实至名归!



心系患者 全方位提升服务质量

门诊 缩短排队时间

市一医单日门诊量有3000多人次,今年3月导入第二代自助挂号系统仅8个月,便实现了总利用率51.40%、单缴费替代率70%、单挂号替代率40%的突破,进入了国内三级医院自助便捷服务管理的第一方阵,极大缩短了市民排队的时间。今年8月,市一医植入医院客户关系管理系统,成立了金华市首家病友服务中心。该中心整合了原先分散于数个职能科室的功能,通过热线电话,为市民提供预约、健康咨询、导诊、双向转诊、服务实时流转监控到出院回访的一条龙服务。微信公众平台

住院 改善就医体验

市一医整合医疗资源、改造病房环境,优化住院的服务功能,完善陪护中心、运送中心服务流程,由专职医护、专业护送,分担非医疗辅助工作,让其他护士有更多时间、精力服务于患者,改善医患友好程度。同时,以临床路径管理为突破口,建立单病种质量安全管理体系统,控制不合理用药等举措,使病人平均住院日下降到7.8天,药比下降到32.6%,为患者提供优质、便捷、安全、满意的就医体验。

公益 承担社会责任

市一医依据国家卫计委、省卫计委的统一部署,落实各项惠民医疗措施,医疗人才、资源双下沉,建设健全绿色通道、适宜技术推广等工作都走在省内同级医院的前列,开展了形式多样的结对支援行动,对口援助青海省冷湖医院、新疆温宿县人民医院、四川青川县骑马乡卫生院,与5家镇街卫生院

账号、永康医院APP等也同步运行,方便患者在手机上、电话中、上网时,及时安排就诊事宜。针对国内各级医院门诊输液室中普遍存在的患者等药、等输液的现象,市一医重新梳理输液流程,推行患者在座椅上完成输液操作的工作方法,彻底变患者排队等药为药排队等患者。与此同时,市一医还邀请香港艾力彼公司等第三方机构进行实地考察,提出门诊流程优化与差异化服务的建设性建议,进行了门诊流程及后续环节的改造。

签订了长期援助的协议,定期派出医疗骨干开展门诊等工作,经常性地开展大型义诊、送医下乡等公益活动,成立金华市第一支医院志愿者组织,目前该组织共有院内外志工1000余人登记在册,每天都会安排10人在医院各个医疗点导诊、咨询、帮扶,节假日还上山下乡送医疗服务。

打造一支健康、向善的医护团队,是做好患者服务的前提。随着卓越绩效管理模式开展,市一医落实制度规范,让医护人员寻回浓浓的归属感。拥有完整的人才激励体系:今年3月,在该院第四次“仁医风范”感动永医评选活动中,6名评选出的“仁医”通过分享从医心得,标榜医德、弘扬医风,激励工作人员奋进。建立了健全的培训机制:不管是

强化内功 赢得广大患者的信赖

学科 发挥龙头引领

作为我市医疗行业的领头羊,市一医已连续5年跻身县级医院百强,连续9年获得省级平安医院的殊荣,今年还与上海市一医、省人民医院

医疗 持续改进质量

在众多已开展的质量管理活动中,市一医品管圈活动3年来共完成73个改善主题,汇集了众多员工质量改进的方法和经验。

安全 守护患者健康

市一医不断完善医疗设备、医疗器械及治疗流程三大安全保障体系,已建立完整的医疗护理核心制度、工作流程及突发事件应急预案,并根据

人文关怀 化为浓浓的归属感

运行过程的评价进行改良,创新性推行重点病人每周报告制度、大内科和大外科的病案讨论制度等,把医疗隐患破解在萌芽状态等。此外,市一医

联谊,提升自身服务质量的同时,帮助患者在家门口享受国内领先的医疗服务。目前该院共有临床及医技科室

今年,防护圈和绿影圈参加在台湾省举办的第16届海峡两岸医疗品质促进医疗交流竞赛,分获佳作奖、最具潜力奖。除品管圈外,

目前已换水煤浆锅炉供热为天然气锅炉供热,减少了大气污染物的排放量,而且仍在推行全院的环保管理体系,改善居住环境。

的肥美,为该院3500名食客提供放心食品。组织了丰富的兴趣活动:该院已组建了户外活动、篮球、足球等15个兴趣小组,吸引了有相同爱好的职工组织兴趣活动。目前,该院还积极开展文化体育设施建设、生活照护体系的建设,拥有标准网球场、职工影院、蔬菜基地、台湾美食广场、员工上下班接送车。

31个,其中省县市级龙头学科2个,金华市级重点学科3个,含浙江大学医学院科研合作等基地,市影像、心电及病理三大会诊中心。

5S管理、PDCA、ISO15189等管理工具也被运用于该院各科室,卓有成效地提升各科室每一位成员的质量管理水平。

目前,该院还积极开展文化体育设施建设、生活照护体系的建设,拥有标准网球场、职工影院、蔬菜基地、台湾美食广场、员工上下班接送车。

病友服务中心,真诚服务患者。

志愿者在门诊大厅为市民导诊。

市一医投入700余万元,建成临床技能培训中心,并于当年完成了全员CPR培训等工作。该中心与全市医护人员共享。

成为省人民医院合作医院。市一医户外兴趣小组哈巴雪山登顶。

义诊进校园。

参加第16届海峡两岸医疗品质促进医疗交流竞赛活动获奖。

引进金华地区首台直线加速器,为永武癌瘤症患者带来福音。



记者 陈慧 通讯员 王伟 吕艳霞

相关链接

2000年,市一医在国内率先推出医院综合目标管理考核体系。15年来,每年都会重新制订、充实和完善,特别是2013年推行卓越绩效管理模式以来,该体系有了明显提升,现已涉及医院各个管理层面的完整的考核体系,表现出可操作性强、易于定时检查、计分公平、便于反馈整改的特点。市一医今年成立卓越绩效管理模式推进工作领导小组及办公室,开展层层组织

培训与学习,终获2015年度永康市政府质量奖。政府质量奖是各级政府针对质量管理层面设置的最高奖项,之前称为市长质量奖,自上而下设有国家级、省级、地市级、县市级的政府质量奖。2015年度永康市政府质量奖,共有20余家企事业单位表达了参选意愿,其中13家最终进入材料评审阶段,经过严格遴选,6家进入现场评审,仅有4家通过,市一医为唯一获评的医疗机构。



树特色品牌
创人文医院