



打好品牌建设“组合拳”

——记民营医院青岛永新中医医院

杨凯 朱莉

医院品牌是由医院的管理、医院设施建设、医疗器械配置、医疗技术水平和服务等方面来具体体现的,医院品牌也是医院精神面貌的体现,代表了医院的竞争力水平。民营中医院更应该加强医院品牌化建设,凸显我国优秀传统中医品牌的鲜明特色,利用好“中医院”这个平台,把祖国中医发扬光大,更好地传播中医治疗、养生、保健理念,提高企业竞争力,在日益激烈的竞争中挺立船头、站稳脚跟,得到可持续发展,更好地为病患服务,获得更大经济效益和社会效益。

从框架着手 加强科室建设

青岛永新中医医院(以下简称永新中医院)是经青岛市卫生局审批建立的二级非营利性综合医院,成立于2013年,是青岛市医保定点机构,集中医、医疗、养生、康复于一体,建筑面积10000余平方米,设有床位300余张,现有员工200余人。

成立之初,永新中医院从医院基本建设抓起,注重抓好医务人员的技术考核和职业道德教育,加强科室人员技能和素质培训。永新中医院院长陈新告诉我们,科室是医院最基层的一级组织,也是医院各项工作的落脚点和具体实践者。科室人员整体素质的高低,体现和反映了医院的医疗技术、经营管理水平和市场竞争能力。科室建设的好坏,将直接影响医院的社会形象和经济效益,甚至决定着医院的后备人才培养和生存发展,基于此,永新中医院定期选派骨干医护人员到上级医院和其他中医院进修,定期或不定期地举行各种技能、素质培训班,量才而用,将合格的人才、

合适的人才用在合适的岗位上,形成一种积极向上的学习风气。

其次,医院还建立人人参与的考评机制。将科室建设工作分解、落实到科室的每个成员身上,实行责任考核制,使科室建设事事有人管、人人有事做,调动职工参与的热情和积极性,提高科室建设的水平。该院临床科室专家王毅杰介绍,医院强化科室执行规章制度的效能,是人治走向法制的途径,通过严格落实各项规章制度,严格执行各项规程,才能形成规范化、标准化医院管理模式,使病患享受到高标准的各项医疗服务。

以党建引领 民营医院不甘落后

新形势下如何加强和创新民营医院党建工作,更好地发挥党组织的政治核心和监督保证作用,发挥党员、干部的先锋模范作用,使党建工作与医院建设管理业务更好地结合起来,永新中医院自建院以来就把这个问题放在了首位。

永新中医院以落实“不忘初心,牢记使命”主题教育为抓手,强化对医院党建工作的领导和指导,扎实推进民营医院综合改革。党组成员细致分工、各部门层层分工,定期召开党建推进会、形成一级抓一级、层层抓落实的责任体系,定期党建述职、评议考核。

通过党建工作的进一步落实,永新中医院建立了一系列行之有效的管理制度,如建立了党员联合查房、报告质量讲评等制度,使医疗指标稳步提升,实现医疗工作“零差错”;通过修订《医疗纠纷预警机制》、《医德医风处罚规定》和下发《医德医风十个知道》等各项管理规定,组织全体员工教育培训,组织专题授课,强化日常监督指导,实现

了对医德医风的长效管理,使员工素质和工作能力大大提高,工作更加规范。

永新中医院还按照“五个规范化”目标,着力打造规范化达标党支部。将党建工作经费列入医院年度预算,配齐配强、及时增补支部班子成员,有效落实各项保障。扎实做好培养入党积极分子和发展新党员工作,努力实现把党员培养成业务骨干、把业务骨干培养成党员、把党员业务骨干培养成管理骨干和学科带头人的“三培养”目标。

各个岗位上尽可能做到党员承担最累最辛苦的工作,节假日党员及入党积极分子带头值班应诊,做出了先进表率榜样作用。

陈新院长骄傲地说,永新中医院虽然是民营医院,但是全院上下时刻牢记党的领导,热爱祖国、热爱人民、爱岗敬业。全院上下团结一心,以饱满的工作热情投入到各自的工作岗位中去,以自己的微薄之力表达自己的爱国之心。

邀请专家学者 普及养生知识

青岛永新中医院常年邀请省内外专家学者来院给医务人员做业务培训,答疑解惑,不仅传播了高水平治疗技术,还帮助院内医生解决了以往工作中遇到的疑难问题,使医务人员业务知识大大提高,临床治疗受益很大。陈新院长说,祖国的中医学博大精深,光凭在医学院书本知识很难达到满意的治疗效果,尤其是中医,讲究一人一方,需要病源来积累治疗经验,年轻医生的临床经验普遍欠缺,因此工作一段时间后由老专家再给予针对性的辅导、讲解,年轻医生的医疗水平能够很快得到提升。

同时,青岛永新中医院本着



青岛永新中医院

“既来之则安之”的原则,充分发挥专家教授的作用,提前告知感兴趣的患者、患者家属和社会人士,组织专家教授做专题讲座,给老百姓亲身传授中医治疗、养生知识,消除生活当中的一些错误“健康理念”,大力宣传中医“治未病”的理念,受到大众普遍欢迎和称赞。

让细节规范 提高医疗服务水平

“在病患者眼中,医务人员个人的行为与语言代表了医院的立场,是沟通医患关系的桥梁,文明礼貌,体贴周到的言谈举止可以展现医务人员自身的良好修养与文化品位,并由此体现医院的立场,有利于促进医患之间的交流、增进病人心理健康,放松心态接受诊疗,反之则会导致病人情绪焦虑、不安,甚至产生医源性心身障碍。”陈新院长介绍,规范医务人员的服务行为与服务用语是医院文明建设最基本的要求,尤其是建立高标准民营医院更应如此,这也是

展示医院品牌、风采的途径之一。

为此,永新中医院规范服务行为与服务语言,以高品位的医疗服务满足病人的就医需要。该院强化医务人员与患者的沟通和健康指导;建立了由专人管理的公众投诉系统,及时收集、整理患者、患者亲属和相关公众的各方面意见,定期提交院领导,作为改进医院服务的依据;永新中医院注意优化服务细节,体贴关爱患者,尽可能降低患者及亲属等待就医时的急切心情。

青岛永新中医院始终坚持“以病人为中心”的服务理念,本着“医者仁心”的服务宗旨,完善各项便民措施,为“慢性疾病”、“特殊疾病”患者办理病种申请及就诊服务;完成残疾鉴定工作,为“工伤”患者提供医疗服务;培养员工服务意识,设立了学雷锋服务站。同时,开展“优质护理服务明星”活动,全面提升医院的医疗水平和服务质量,提升群众满意度。

最后,陈新院长说,自2009年起,我国全面推行新医改政策,鼓励和引导社会资本发展医疗卫生事业,给民办医院带来了快速发展的契机。据统计,“十二五”期间,民营中医院的机构数、床位数、卫生技术人员数、执业医师数、服务量等各项指标的增长速度均快于公立中医院,民营医院的专科化、高端化格局逐渐形成,呈现良好的发展态势。但我们也应该看到,民营医院整体规模较小,服务质量和效率还是低于公立医院的,机构建设、人才建设、信任度等方面处于劣势,亟待提高,我们有信心打造一个老百姓信任和满意的青岛永新中医医院。



医院一楼大厅



护士站