



仁爱 敬业

务实 创新

# 嘉兴一院报



“健康嘉兴”微信平台



嘉兴市第一医院微信公众号

2019年1月第1期 (总第76期)

主办单位:嘉兴市第一医院 地址:嘉兴市中环南路1882号 总机:0573-82082937,82519999 门诊预约电话:0573-82153018 医院地址:www.jxdyy.com E-mail:wmyy2004@163.com

## 嘉兴市政府邢海华副市长来院慰问



本报讯(院办)一声声问候温暖人心,一声声祝福传递真情。1月1日零点,嘉兴市人民政府副市长邢海华与市卫生健康委员会主任王伟荣、办公室主任江源、医政医管处处长梁慧军一行来到我院急诊科,向坚守在急诊一线的临床医务人员送上了2019年第一声新年祝福。我院钱钢院长、王正安副院长陪同慰问。

邢海华副市长和王伟荣主任一行首先向节日坚守在急诊一线岗位上的医护人员送上了亲切的问候和美好的祝福。他们对医务工作者忠诚为民的奉献精神以及过去一年在“健康嘉兴”建设中所作的努力和取得的成绩表示衷

心感谢和充分肯定。邢海华副市长一行还走进了一间间的诊室,关切地询问每位值班医生的工作、学习、生活情况,勉励大家在新的一年里不忘初心、砥砺前行,为“健康嘉兴”作出更大的贡献。同时,还不忘叮嘱大家在繁忙的工作之余,一定要照顾好自己身体。

随后,邢海华副市长一行向身边的院领导了解了医院的整体运行状况,指出党和政府高度重视卫生健康工作,也非常关注医院建设和运行环境,希望营造“尊医重卫”的良好社会风气。与此同时,医院和医务工作者自身也需要不断努力,不断提高服务能力、

提升服务质量,让患者走进医院的门,就能感受到温暖、温馨、温情,让患者有更高的满意度和更多的获得感。最后也叮嘱院领导,要关爱职工生活,让职工感受家一般的温暖。

邢海华副市长一行的亲切慰问与关怀,让寒冷冬夜里坚守岗位医护人员感受到了阵阵暖意,他们纷纷表示这是自己的职责所在,也表示一定会继续努力,不负领导期望,肩负起守护人民健康的使命。

我们都在努力奔跑,我们都是追梦人。2019年,我院全体职工将继续干在实处、走在前列、再谋新篇,为全市百姓健康护航,为高质量高水平“健康嘉兴”建设助力。

## 全国“改善医疗服务创新医院”称号花落我院

本报讯(党办)“没有全面健康,就没有全面小康,医疗卫生服务直接关系到人民身体健康。”近日,由国家卫生健康委医政医管局指导,人民健康网主办,中国健康促进与教育协会、中国医药卫生文化协会人文医院分会协办的2018年“改善医疗服务创新医院、创新管理者”交流颁奖会在北京举行。我院获全国“改善医疗服务创新医院”荣誉称号,王正安副院长上台领奖。

一直以来,我院在市委市政府、市卫健委的领导下,秉承“仁爱、敬业、务实、创新”的院训,坚持“安全、规范、优品、高效”的管理理念,以“质量+创新”、“质量+效率”为主线,聚焦公立医院改革重点工作,积极推进深化改

善医疗服务行动各项举措,全面提升医疗质量与服务能力。坚决落实进一步改善医疗服务行动计划,2017年,医院开展以“三多一少”(即“多一份责任、多一份关爱、多一份主动,少一份投诉”)为主题的改善医疗服务行动。2018年,推出“请社会‘把脉’、为服务‘问诊’”开门纳谏活动,深化医疗卫生服务领域“最多跑一次”改革,优化服务流程,改进服务方式,提升服务绩效,有力提升了群众就医获得感。大力推进“红船精神进医院”,认真开展“三大活动”,深化医疗接轨沪杭,扎实做好“双下沉,两提升”,推进医联体建设,广泛开展健康教育公益类志愿服务……

三年来,我院先后获得全国医疗服务价

格和成本监测与研究网络先进机构、国家卫健委授予的“优化优质护理”示范医院、全国医院擂台赛“深化优质护理服务十大价值案例”、全国模范职工之家、全国青年文明号、第二批全国社会工作服务示范单位、全国五四红旗团支部、第四届全国青年志愿服务项目大赛银奖、浙江省健康促进医院、浙江省援外医疗工作先进集体、全省干部保健工作先进集体、市保障服务重大活动先进集体等多项荣誉称号。

在改善医疗服务的路上,我院始终坚持“以人民为中心”的发展思想,致力于谱写新时代红船旁公立医院发展新篇章,积极为高质量高水平“健康嘉兴”建设贡献力量。

## 新医改形势下医院薪酬绩效设计培训班在嘉举行

本报讯(党办)1月4日-5日,由浙江省医院协会医院行政管理专业委员会主办,我院承办的《新医改形势下医院薪酬绩效设计培训班》顺利举行。浙江省医院协会秘书长梁立强、浙江省医院协会医院行政管理专业委员会主任委员吴李鸣、嘉兴市卫健委副主任李金大、山东省千佛山医院运营办主任黄鹤妹、中国人民大学医院管理研究中心专家刘明、周峰、韩勇,嘉兴市卫健委规划与财务审计处副主任朱红,我院院长钱钢、党委书记沈晓及领导班子成员,以及来自浙江省各地医院和天津市部分医院近500名医院管理者参加了会议。

钱钢院长表示,随着医改的不断深化,公立医院的内外部环境都发生了巨大变化,尤其是“药品零差价”、“耗材零差价”、公立医院薪酬制度改革、医保支付方式改革、各级医保局的组建与成立等。在这些大背景下,医院的绩效管理和运营显得尤为重要,医院管理者面临着更大的挑战。公立医院的绩效考核,已经不再是一个简单的内部职工分配问题,它承载着实现公立医院公益性、体现公平性和保持医院可持续发展等管理目标的重任。如何用客观标准去衡量评价职工个人的贡献大小和专科的发展进步,如何筛选关键性指标,既能充分符合医改要求,又能促进医院健康、可持续发展,这些都是我们需要思考的问题。

我院副院长姚明表示,本次培训班的顺利举办,为全省各地的医院管理者搭建了学习与交流的平台,也为医院管理者提供了科学、完整、行之有效的建立医院绩效考核管理体系的方法和途径,对进一步加强我省公立医院绩效管理工作起到了助推作用。整场培训班自始至终座无虚席,充分说明此次培训班的内容让参会嘉宾获益匪浅,受到了一致认可。

## 科技创新推动技术升级

本报讯(党办)为贯彻落实《关于印发<关于推进高端人才团队建设的实施意见(试行)>的通知》(嘉市组〔2017〕18号)精神,加快推进重点科技创新团队建设,发挥人才和科学技术对加快发展方式转变的支撑引领作用,中共嘉兴市委组织部、嘉兴市科学技术局面向全市遴选2018年重点科技创新团队。

经初选审查、综合评审,我院“嘉兴麻醉治疗学创新团队”、“心肌缺血的基础与临床研究”创新团队成功入选13个重点科技创新团队。以此为契机,我院将进一步加快科技创新发展的步伐,以科技创新推动临床技术升级,为患者提供更加优质、安全的医疗服务。

## 我院举行2018年度总结表彰大会



本报讯(党办)为总结和展示工作成果,表彰工作中表现突出的科室与个人,1月28日,我院举行2018年度总结表彰大会。会议由院党委书记沈晓主持。院长钱钢作2018年度医院工作总结报告。

2018年,医院以全面学习宣传贯彻党的

十九大精神为主线,深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想,大力弘扬红船精神,认真落实省委省政府关于“八八战略”再深化、改革开放再出发战略部署,认真开展“社情民意大走访”、“八八战略”大宣讲、思想观念大解放”活动,以落实全面从严治党、基层党建和意识

形态工作三个主体责任为重要抓手,不断发挥党建引领发展的重要作用,为医院各项工作提供坚强的政治思想和组织保证。

全院职工秉承“仁爱、敬业、务实、创新”的医院核心价值观,坚持“安全、规范、优品、高效”的管理理念,聚焦医院全面健康发展,以“三甲医院复评”为抓手,紧紧围绕“质量+效率”提升的工作核心,积极推进深化改善医疗服务行动计划和医疗卫生服务领域深化“最多跑一次”改革工作,全面落实“十三五规划”中提升医疗服务能力与质量、学科及人才队伍层级、创新驱动发展和教学能力、综合管理水平等工作,不断充实和完善医院全质量管理新内涵,在各个方面均取得了新进展、呈现了新面貌。

过往的收获,凝聚着每一位“嘉一人”的付出与努力,未来的发展,也要靠全体职工凝心聚力,携手并进。新的一年,我院将以“能力+质量+效率”为关键词,全面加强党建工作,全力迎接等级医院评审,积极打造强势学科、健全质量与绩效体系、不断优化服务环境,推进医院各项工作更上一层楼。

## 加强行风建设 接受社会监督

本报讯(监察室)1月23日,我院召开社会(行风)监督员聘任仪式暨交流座谈会。会议由院纪委书记、副院长钱建萍主持。我院院长钱钢在会上介绍了医院基本情况和近两年主要工作。党委书记沈晓就各位监督员对医院的关心和支持表示感谢,希望多提宝贵意见和建议。

聘请社会(行风)监督员旨在加强医院行风建设,主动接受社会监督,进一步推进清廉

医院建设,不断提高医院管理和服务水平。钱建萍书记表示,通过社会(行风)监督员,可以听到更多来自社会各界的声音,帮助医院查找在管理和服务上存在的问题和不足,督促医院加强整改,从而进一步规范医院管理,不断提升服务品质,更好地为百姓健康服务。

我院共聘请社会(行风)监督员12名,成员来自市人大、政协、政府机关、社区、媒体等社会各界。聘任仪式上,钱钢院长代表医院与

监督员签订聘任协议,颁发聘书和监督证。他从医院创新发展、精益管理、人才培养、上联下沉、智慧医疗、行风建设、医院文化等方面作了介绍,并欢迎监督员随时对我院各项工作进行监督,给予最真实的反馈。

监督员们表示,将认真履行监督职责,定期调查研究,精准反映社会需求和患者诉求,准确传递医院信息,做医院与社会各界沟通的纽带,为医院建设发展出谋划策。

### 医院简讯

▲1月10日,我院举办2018年度持续质量改进项目汇报比赛。(质管科)

▲1月19日,我院房颤中心专家前往良秀社区开展“关注心房颤,预防脑卒中”义诊进社区活动。

▲1月25日,嘉兴市卫生健康委员会相关领导及我院党委书记沈晓、院长钱钢带领院党委班子分头慰问离休老干部。(党办)

校对:张燕萍

## ■接轨上海

## 2018年度安全(不良)事件管理评比圆满完成

为进一步贯彻落实我院“安全、规范、优品、高效”的管理理念,营造全员主动参与安全管理的医疗文化氛围,从源头上控制安全隐患、保障患者安全,2018年3月我院“医院安全(不良)事件管理平台”上线。自平台成立以来,得到了全院职工的积极参与。

为展示、交流管理成果、总结不足,1月9日,质管科主办了2018年度安全(不良)事件优秀管理部门评比暨年度交流反馈会,王正安副院长出席。比赛形式为PPT汇报,参加科室有医务科、护理部、防保院感科、门诊部、总务科、设备科、药理学、信息科8个科室,评比标准按管理事件的数量和质量两个方面进行加减分。现场,大家积极分享了来自系统的改进案例,展示了丰富的改进成果。例如针对上报3例不同的跌倒事件,护理部与病区一起“对症下药”,分别采取更换妇科检查床二级踏凳、病房卫生间门口制作醒目标识、高危跌倒患者开护理医嘱并制定相应制度的措施。

王正安副院长表示,不良事件是医院安全文化的重要内容,以前分散在各个部门管理,在过去也发挥了重要作用,但已跟不上精细化管理的要求。此次评比坚持“以比为主,以评为辅,激励先进,鞭策落后”,鼓励职工积极上报不良事件,及时减少损失,同时也希望各管理科室深入查找问题,达到系统整改目的。

经最终确认,各部门共完成有效改进案例71例。根据改进案例,结合上报数据,还评选出“安全(不良)事件”年度优秀改进科室和“医院安全文化建设”年度优秀员工。

安全(不良)事件在医院管理中属于负性事件,是风险管理的重要内容。上报不仅仅是为了收集数据,更重要的是排除个人差错后对事件进行深入分析,包括流程、制度、体系,从而采取整改措施排除隐患,进而降低风险。因此,安全(不良)事件管理,需要职工“大声说出来”,需要管理科室用好这把“隐形的利剑”。

(质管科)

## 优质护理服务创新展示竞赛顺利举行

为进一步推进“创新谋发展·智慧助护理”的理念,鼓励护理人员从细节入手,挖掘并推广日常护理工作的好方法、好创意,促进优质护理服务的持续发展,1月17日下午,护理部在药剂科会议室举办“2018年度优质护理服务创新展示竞赛”。

本次竞赛共有42个护理单元参赛,采用PPT汇报形式,内容涵盖5S管理、文化建设、安全防护、质量管理、基础护理、信息化建设等。选手们向评委一一展示用创新助力暖心服务的亮点,经专家严格评审,最终3A病区获一等奖,7B病区、9B病区获二等奖,7A病区、11B病区、急诊科获三等奖,5B病区、10B病区、供应室和13B病区获优胜奖。

本次活动以竞赛为手段,以分享交流为目的,让护理人员立足岗位,从实际问题出发,为优质护理理念找到落地的载体,从而走出一条质量引领、创新驱动的持续发展之路,为我院护理事业的发展助力!

(护理部)

## 病案复印网上办、快递送到家

“医生,我是外省的,出院的时候能不能直接把病历复印好带走?省得下次千里迢迢再赶回来了。”“医生,我平时上班很忙,没有时间来复印病历,周末可以吗?”

复印病案,看似是件小事,可是像类似上面对话的情况,在我院的病案复印服务过程中时有发生。患者办理各种报销、鉴定手续需要病案,但又不能马上拿到手,且提供必要的证件、确认身份手续还不能少。面对患者的诉求,我们的工作人员非常理解,但也很为难。怎么破解这个困局?让患者少跑腿、不跑腿?我院最近出新招啦!

为了深入贯彻落实医疗卫生服务领域“最多跑一次”改革工作,我院开通“微信申请病案复印”服务,患者只需扫描二维码,进入我院病案复印系统,便可进行住院病案复印申请、预约自提、快递邮寄、费用支付等操作,成功实现了病案复印“随时随地申请,提取方式自选,收费透明清晰”,免除了患者及家属为复印病案来回跑路、排队等候之苦。

“微信申请病案复印”最初只是一个设想,在医院领导和各科室的大力支持下,这个小设想得以一步步落地,这展现了我院全速推进医疗卫生服务领域“最多跑一次”改革,致力于让患者看病少跑腿、不跑腿、就近跑的姿态。未来,我院将不断推进“最多跑一次”,优化服务流程,改进服务方式,提升服务绩效,切实提高群众就医获得感。

(章鸣泽)

## 学科建设研讨 查短板谋举措

1月15日,我院特邀上海长征医院泌尿外科主任王林辉教授来院开展泌尿外科学科建设研讨会,钱钢院长、王正安副院长参加研讨会。会后,王林辉教授作题为《文化铸就内涵,创新提升品质——浅谈学科建设体会》的学术讲座,市卫健委主任王伟荣主持。

王正安副院长对王林辉教授荣获2018年度国家科技进步奖二等奖表示祝贺。他表示,我院泌尿外科作为本院接轨上海的“龙头科室”,依托孙颖浩院士工作站,在孙颖浩院士团队、王林辉教授的帮扶指导下,呈现出良好的发展势头。此次邀请王林辉教授和医院各职能科室负责人参与泌尿外科学科建设研讨会,就是希望进一步促进泌尿外科的学科发展。

我院泌尿外科负责人何屹就泌尿外科的基本情况以及临床技术开展、科研教学现状、科室近期发展规划、学科建设、人才梯队建设等方面做了详细汇报。在听取汇报之后,我院各职能科室负责人根据实际情况,指出了泌尿外科在学科建设中存在的一些问题。

王林辉教授表示,我院泌尿外科近年来在院领导的大力支持和科室负责人的带领下发展迅速,已在浙江省内有了一定的影响力和学术地位。他指出,泌尿外科还需加快提升学科建设综合实力:一是要找准差距、明确方向,在临床技术开展上加大力度,争取培育出2-3个病种为特色项目;二是要统一思想、形成合力,广泛调动科室全体人员的学科建设积极性;三是要严格要求、自我加压,以“将嘉

一泌尿外科建设为全省一流学科”为目标。

钱钢院长对王林辉教授长久以来对嘉一泌尿外科的关心和支持表示感谢。他指出,王林辉教授和医院各职能科室负责人为泌尿外科的学科建设找到了短板,也提出了行之有效的改进措施,为泌尿外科接下来的“精准发力”指明了方向。他强调,泌尿外科全体医护人员应该牢固树立危机意识,以奔跑的状态、奋斗的姿态,加快推进泌尿外科学科建设。

未来,我院将通过加大资源投入力度、完善扶持政策、强化人才队伍建设、规范学科发展方向等方面不断加强学科建设,提升医院核心竞争力。

(党办)

## 弘扬“家文化”凝聚“嘉一”力量



上演。医院各片区争相报名,共计6个队伍参加比赛。最终,外科片力压群雄,获得第一;门急诊片荣获第二,行政片荣获第三。

## 关爱退休职工,凝聚“家的力量”

1月18日,由人事科、退管办组办的退休职工迎春茶话会在报告厅举行,院党委书记沈咏、纪委书记钱建萍和副院长姚明出席了茶话会。现场,200多位退休职工欢聚一堂,他们嘘寒问暖,互致新年问候,开心地交流着各自的退休生活,脸上洋溢着幸福的笑容。

1月28日,在我院2018年度总结表彰大会上,医院还举办了首次退休职工欢送仪式。院党委沈咏书记表示,退休职工们在医院辛勤工作几十年,在平凡的岗位上做出了不平凡的工作业绩。医院的每一项成就,发展中的每一个变化,都饱含着他们的心血和汗水,没有他们的艰辛付出,就没有医院今天的大好形势。祝愿退休职工“退而不休”,老有所为、老有所乐、老有所学,享受多姿多彩的退休生活。并能常回“家”看看,一如既往地关注医院的发展,多为医院的发展献计献策。院领导还向退休职工们颁发了退休纪念册和纪念品。

(工会)

在春节佳节即将来临之际,我院举办了2019迎春竞赛活动。在2018年度总结表彰大会,医院举办了首次退休职工欢送仪式。通过各项活动,增强职工队伍的凝聚力。

## 迎春活动轮番上阵,精彩纷呈

“预备,开始!”随着一声响亮的起跑声,近百名男女职工迈开矫健步伐,在冬日里豪情奔跑。1月14日,2019迎春环南湖长跑比赛在南湖会景园门口正式拉开帷幕。热爱长跑的职工们你追我赶,上演了一场喜迎新春的健康竞赛,职工们跑出了“新年新姿态”。

“单提马”、“双炮过河”,1月17日,我院

迎春活动——中国象棋比赛在6号楼第一教室顺利举办,本次比赛吸引了40余名职工报名参加。经过六轮角逐,钟佳永最终战胜对手获得第一名,王俊、陆超、袁广健获得第二名,苏莹莹、张戡、孔敏、邓康获得第三名。

1月20日,院团委、工会、妇委会联合举办的迎新春亲子活动在报告厅举行,两场活动共有70余户职工家庭参加。活动主要由情景剧新年舞会、亲子游戏《新年好》、DIY制作迎新挂件、佩奇趣味魔术秀等组成。参加活动的家长和小朋友们收获了满满的快乐。

1月31日下午,我院迎春拔河比赛激情

## 社工部新鲜出炉 53名优秀社会志愿者

1月9日下午,我院社工部邀请30余名社会志愿者相聚一堂,举办“志愿同行·感谢有你”2018年度志愿者分享交流会。会议由志愿者培训和分享交流两个环节组成。

“生命缘·急先锋”志愿者、ICU护士姚艺为大家做心肺复苏和六部洗手法培训,引导志愿者们在奉献爱心的同时,注意院感防控,提高服务技能和紧急情况处置能力。

一院社工部主任宋慧致感谢,感谢志愿者们的心血和无私奉献,并对一年来社工部

工作进行回顾与总结。2018年社工部新注册社会志愿者762名,累计接待志愿者3675人次,提供服务11385小时,志愿服务惠及百万余人,全年志愿服务总时长创近年新高。

根据服务时长和服务质量,评选出53名优秀志愿者。其中,来自社区的两位资深志愿者郭城忠和夏政,以全年分别提供535小时、395小时的志愿服务时间位居榜首。嘉兴职业技术学院信息技术学院的“守望者志愿服务

队”,共有22名志愿者获评优秀志愿者,“守望者志愿服务队”因组织有力,表现突出,被授予“优秀志愿服务团队”称号。

作为医院全方位服务的补充,在院领导的指导下,在社会各界爱心人士和本院职工的大力支持下,社工部坚持公益,传递关爱,传播温暖,传承文明,在优化就诊流程,营造人文氛围,改善患者就医体验中发挥着重要作用。

(社工部)

## 天气寒冷,服务不冷,小小改变,大大温暖

据统计,自从1954年嘉兴有气象记录以来,2018年的12月,嘉兴的日照时间是这64年来最短的,除了看不到太阳,这个月的雨水也打破了历史记录。2019年的第一周,嘉兴只出了0.1个小时的太阳。而根据天气预报,没有太阳的日子还将一直持续到20日。

阴雨加上寒冷,对于坐公交车来我院的患者们,从大门口走到门诊大厅那一段路,又湿又滑又长,让人叫苦不迭。为方便患者,院方自2018年9月起,启用院内“爱心便民车”

接送患者服务,配备一辆爱心便民车,由医院专业人员驾驶,专门免费搭载老弱孕残及行动不便的患者,循环往返于院内南大门-急诊-门诊-住院部之间。冬天一到,“爱心便民车”也暖心升级,在外侧加装了挡风帘,既挡风又遮雨,温暖前来就医的患者。

除此之外,院内不少设施也随着冬天的到来,悄悄换了样。门诊大厅、诊区(部分),急诊大厅(部分)都换下了冰冷的钢制椅,换上了舒适感更好的新型材质合成椅。体检中心

给钢制椅穿上了“棉大衣”。为防止寒风吹进院内,门诊、急诊、放射科、住院病区等都装上了门帘。前来输液的不少患者也发现,扎针时,护士们会贴心地在患者手下垫一个热水袋。

天气寒冷,但服务不冷。在这个冬天,愿我们小小的改变能为前来就医的患者带去温暖。温度通过每一个服务细节传递,太阳就在每一个“嘉一人”的心里。

(严晓文)