

迎评促建, 众志成城

复审在即, 我院三级医院迎评攻坚的号角已经吹响, 各个科室的迎评工作也都在如火如荼地进行着, 我们康复医学学科的全体医护人员同样在加班加点, 以饱满的热情投入到迎评工作中。我们抓紧每一分每一秒, 梳理医院相关制度、职责、规范、质量标准、工作流程, 并根据评审要求抓改进, 抓落实, 让科室的每个人都充分认识到自己肩上的工作责任与担当, 以在日常工作中踏实改进, 严于律己, 更好地服务病人。

面对这段时间的繁忙节奏, 大家不禁要问, 我们为什么要去迎评? 医院评审的初心

又是什么?

事实上, 医院评审的主题早已给出了答案, 那便是“质量、安全、服务、管理、绩效”这十个字, 它凝聚了医院等级评审的核心理念, 我们康复医学学科的医护工作, 也全部围绕这个主题在不断地改进着, 规范着, 相信大家最终的目的不仅仅是复审通过, 更是借助复审的过程规范我们的工作流程, 优化我们的服务水平, 提升我们的医疗质量, 为患者提供更优质、更高效、更安全、更便捷的医疗服务, 让“以患者为中心”的服务理念在我院遍地开花。

古语说“不积跬步, 无以

至千里; 不积小流, 无以成江海。”迎评工作, 是一个汇聚的过程, 对于个人来讲, 它需要我们每一个人的努力, 需要我们每一个细节的完善和严谨、踏实、耐心的工作态度; 对于集体来讲, 需要大家众志成城和热忱的责任感、主人翁精神。众人拾柴火焰高, 因此, 我们在做好个人有限工作的同时, 要依靠团队的力量, 发挥团队的协作精神, 相互支持、相互沟通、团结协作, 努力把评审工作做到最好。

通过“备战”迎评, 我们用科学的理念重新审视自己的日常, 总结经验, 查找不足, 以评促建, 以评促改, 锤炼我们服务



患者能力的同时, 提高我们的技术服务水平, 办人民群众满意的医院, 在此康复医学学科预祝我们的评审取得圆满成功, 预祝医院的明天更加美好! (康复医学科副主任 吴炳杰)

加强建设促发展 齐心协力迎复审

为全面推进医院标准化建设, 进一步加强医院管理, 提高医疗质量, 医院从领导层面到员工层面, 紧锣密鼓, 齐心协力。本次复审工作不仅仅是对工作结果的评审检查, 更是总结以往工作中的不足, 完善科室管理、医院管理甚至医疗管理体制。

在这次迎审过程中, 科主任杨树钢和护士长刘翠翠秉承“人民的生命和健康高于一切”, 围绕“健康所系、性命相托、以病人为中心”, 带领我们加班加点, 尽管工作量大, 时间紧迫, 但大家不怕苦, 不怕累, 认真整理相关资料, 对以往工作再次梳理总结。临床实践中, 杨主任要求我们不断加强业务学习, 提升自我的医学修养, 提高医疗服务能力, 完善并落实十八项医疗核心制度, 加强手术安全管理, 提高手术成功率, 降低手

术感染率及非计划二次手术率, 严格遵循抗菌药物应用指征等, 持续改进医院感染管理控制质量, 保障医疗安全, 使科室的工作效率及工作质量进一步提高。

古人云“千人同心, 则得千人之力, 万人异心, 则无一人之用”, 为了以最好的面貌迎接复审, 科室中人人热情饱满, 各司其职, 作为手术较多的科室, 平时的工作繁琐、忙碌, 但全科人员齐心协力, 变压力为动力, 为科室的管理、改进出谋划策, 在未来的工作中, 我们会一如既往的坚持端正的工作态度, 遵循各项医疗规章制度, 坚持“评审促进发展, 评审与建设并举”的原则, 做好本职工作, 提高医疗质量, 提高自己的业务水平与服务能力, 为复审工作的成功贡献自己的力量。(肝胆外科主治医师 李洪森)



一位职工的荣誉, 这种荣誉感让我们充满斗志。上班时每个护理人员都充分利用自己的长处补足了别人的短处, 你护患沟通能力强, 我病情掌握能力强, 她专科知识能力强, 相互之间会不吝指教。加班时间, 我们“惜时如命”的利用每一分每一秒, 自发分成几个小组, 背诵“三乙评审应知应会”“医院核心制度”, 演练“工作流程”“应急预案”。

乘着这股干劲的东风, 我们护理团队已经形成了紧急有协作、遇事有商量、困难有帮助的风气。作为全院科室之一, 面对医院评审工作, 我们有无限的热情, 有旺盛的精力, 最重要的是我们有一颗对医院满怀赤诚的感恩之心, 我们定会精神抖擞, 凝心聚力迎接三乙复审的到来! (胃肠外科主管护师 王伟燕)

质量 安全 服务 管理 绩效



内部资料 仅供交流

主办: 诸城市人民医院 2019年9月30日 农历九月初二 星期一 总第61期 http://www.zchospital.cn 新闻热线: 18853631212 13562688570

人民医院

青大医疗集团诸城医院



诸城市人民医院二维码

领导重视

正风肃纪树形象 鼓足干劲迎复审

本报讯(记者管培兰) 我院三乙复审进入冲刺阶段, 新一届领导班子组建到位后, 利用国庆假期进行了走访和现场调研, 对迎接复审工作进行了细致研究。为安排部署三乙复审相关事宜, 10月8日下午, 召开了三乙复审推进大会, 院党委书记孙鲁安作重要讲话。

推进会上, 孙鲁安书记深刻剖析了复审现状, 对履职尽责、正风肃纪做了全面要求, 对体系建设做了系统指引。他指出, 全院必须高度重视三乙复审工作, 增强全局意识, 端正态度, 求真务实, 按照分工履行“一岗双责”, 业务工作管到哪里, 复审工作就管到哪里, 确保守土有责, 守土尽责。职能部门负责条款要力争达A保B, 禁止惰性应付、满足现状; 临床医技科室室负责人, 要增强科室质量管理意识, 组织科内人员对制度、职责、流



程、应急预案进行培训、学习、考核, 确保科室人员人人熟练掌握; 后勤科室以临床为中心, 及时提供物资需求, 做好日常维护、

巡检; 全员熟悉并严格遵守规章制度, 落实职责流程, 确保医疗质量和医疗安全; 还要增强全局意识, 树立“全院一盘棋”理念,

做到科室一切工作围绕医院中心工作来计划和实施, 圆满完成本次的复审任务。孙书记还强调, 今后工作要

严格遵守劳动纪律, 对自己要高标准, 要求严, 自我加压, 不擅离职守; 坚决落实“禁酒令”; 认真遵守仪表规范, 临床、医技、行政、后勤均有明确的着装、行为规范要求, 全员必须遵守, 无一例外; 要保持环境卫生, 为患者提供一个舒适安全的就医环境。此外, 要加强班子队伍建设, 重建医院体系、改革医院体制, 提升医疗护理团队水平, 齐心协力推动我院各项工作再上新台阶。

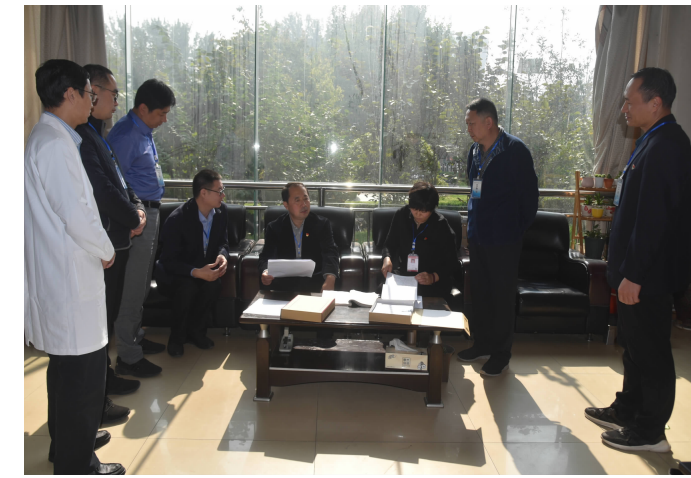
院党委副书记、院长孙玉娥主持大会, 并对认真贯彻落实会议精神, 以饱满的热情和充分的准备迎接复审迎评, 具体讲了意见; 常务副院长臧东升宣读了三乙复审问责追究决定; 副院长苑东明对前期复审工作做了阶段性总结、分析, 并对下一步复审工作做出具体要求; 院党委全体成员、中层及中层以上干部, 共400余人参加会议。

查漏补缺

高标准 严要求 抓落实

本报讯(记者王勃) 10月19日, 我院党委书记孙鲁安、院长孙玉娥到医务科对其18个核心条款的达标情况进行审核。医务科科长管志强现场汇报了迎审准备情况和条款落实情况, 复审办结合评审条款要求和外院专家意见对其进行点评。孙鲁安书记强调, 一定要按照条款要求认真准备, 要以“争A”的高标准要求自己, 确保全部条款达标, 同时, 在院级层面如果需要协调人、事、物资等, 及时告知复审办, 由医院协助解决。孙玉娥院长检查时指出, 审核条款时一定要逐条审查逐条落实, 确保每个条款都能整改到位。

根据评审进度安排, 目前全院已经进入“查漏补缺”阶



段。近期, 副院长苑东明牵头, 联合核心条款各分管院长与复审办一起, 对医院48个核心条款进行了逐一审核, 经

过逐条核实, 核心条款已全部达标, 符合三级综合医院创建标准。

强化执行

开展“医院感染暴发”和“锐器伤职业暴露”应急处置演练

本报讯(记者暴树枝) 5月16日下午和5月24日下午, 我院感染科牵头在新生儿科病房开展了“医院感染暴发应急演练”, 并协同护理部在心内一科进行了“锐器伤职业暴露应急处置演练”。副院长张毅现场指挥, 医务科、护理部、药剂科、督查科、检验科等多部门参与演练。活动现场分别对事件的发生、

应急处置、协调、信息上报、患者和医务人员的医疗救治、防控措施实施、环境卫生学采样等进行了全程演练, 整个过程环节紧凑, 指挥有力, 各部门密切配合, 医院应急系统运转有序, 达到了演练目的。

在总结会上, 张毅副院长对演练过程中的亮点和存在问题进行逐一点评, 并提出整改措施。他强调, 医务人员要提高对医院

感染暴发事件的认识, 也要提高自身防护意识, 相关科室和人员要进一步明确职责任务, 完善相关应急机制, 坚决杜绝感染暴发和锐器伤事件发生。

此次演练, 提高了医务人员对二者严重性的认识, 增强了应对事件的实战经验, 对事件报告和应急处理能力也得到了进一步加强。

聚力两次集中内审 聚焦问题逐个突破

本报讯(记者王勃) 为确保三乙复审顺利通过, 建立自我发现、自我完善和自我改进的机制, 使存在的问题难题得到发现, 进一步寻找纠正措施、预防措施和质量改进, 5月25日, 我院正式成立三级复审内审工作小组并通过了内审小组第一次内审督导方案, 副院长苑东明任组长。

5月27日-31日内审小组正式启动第一次全院范围督导, 本次内审督导活动涉及全院临床、医技、药剂、行政、涵盖所有部门、科室。7月2日-12日, 再次启动院级内审督导组二次内审, 涉及全院所有科室。



我院举办医院标准化建设专题培训

本报讯(记者管培兰) 为加快医院标准化建设, 提高全员质量管理意识, 我院于2018年12月31日, 特邀山东省卫健委医管中心副主任冀春亮对全院中层正副职、临床医技科室业务骨干等进行医院标准化建设专题培训, 副院长苑东明主持。

通过这次培训, 学会了如何结合三元智慧的管理要素培养员工的质量习惯, 对严格执行标准和规范, 对科学管理科室和医院长远发展有着深远的指导意义。在今后工作中, 将以三元理论贯穿至管理实践中, 努力做“学习型、服务型、创新型”干部, 不断提升学习力、服务力、创新力, 为医院的可持续发展健康注入新的持久活力。

“我的三乙复审备战心得”



目前, 全院备战三乙复审如火如荼。我们儿二科除了做好日常临床工作外, 全部加班加点努力学习与整改。围绕“以病人为中心”, 重点落实“质量、安全、服务、管理、绩效”, 注重内涵建设和持续改进, 多措并举, 努力达到以评审促管理, 以评审促改革, 以评审促建设, 以评审促发展的目标。

工作虽然辛苦, 但也收获颇丰, 评审不再是流于形式的检查工作, 更是总结以往工作中的不足, 完善科室的管理, 为今后能持续改进医疗、护理

服务质量, 归根到底使患儿和医护人员本身更加获益。

首先, 我们认真学习解读有关复审工作核心条款、有关的法律法规, 保证医疗服务安全有效。质量与安全是医院运行的基石, 是日常工作的要求。

其次, 认真学习并执行医院及科室各项核心制度。以本次复审为契机, 完成医院所有制度的再梳理、安全隐患再排除、就医流程的再优化, 并组织大范围、多层次、多维度、多内容的学习培训。“化于

心, 践于行”, 落实比制度更重要, 将医务人员个人诊疗行为最大限度的引导到正确的诊疗方案中, 让安全理念深入到每一个员工的日常工作, 努力让每一位患儿及其家属都能体验到医院管理和服务质量的提升。

再次, 提升医护团队专业素质。通过本次备战复审工作, 大家在日常工作中已经做到自查自省, 发现问题, 解决问题, 逐一落实, 积极整改。我们定期演练各种应急预案, 如消防、网瘫、过敏性休克、医护联合抢救等, 确保日常工作有条不紊地进行, 并将以往许多模糊的知识点、混淆区、细节点, 弄清、弄懂、弄会, 提升了自身专业素质。

院兴我荣, 院衰我耻。医院为我们的载体, 我们与医院是共同体。医院的明天也就是我们的未来, 医院与我们的前途已紧密相连, 命运掌握在每位医护人员的手中。我们要以复审工作作为促进医院发展的催化剂, 化压力为动力, 创造医院辉煌的明天。(儿二科主任 李化兵)

三乙复审我们这样做

“三乙复审冲刺”, 每天我们都为此而奋斗着。现阶段, 我们重要而紧迫的工作就是“三乙”医院等级评审, 我们科室在苏红军主任及赵新娟护士长的领导下, 以“医院是我家”的主人翁姿态贡献着自己的智慧和力量, 当然, 这是我们义不容辞的责任。

迎评工作忙碌、琐碎、辛苦, 但这何尝不是一个辛苦与收获、机遇与挑战并存的时刻呢? 在这段时间里, 主任和护士长带领我们梳理迎评内容, 检查我们的掌握情况, 我们的迎评思路越来越清晰, 越来越知道自己应该改正的短板是什么。

加班加点我们毫无怨言, 不记得护士长有多少个白天没

了吃饭的时间, 多少个夜晚迟了与大宝、二宝道声“晚安”。白天她基本没到点下过班, 除了完成她管理岗位上的任务之外, 还不忘给我们理顺评审知识, 中午看到我们责任护士相互汇报病情掌握, 她毅然放弃休息时间给我们指导, 晚上加班时间结束后她仍旧在忙碌着, 两个孩子睡觉之前已经好久没见到她了……

加班加点我们不辞劳苦, 科室主管护师王叶娟比我们年龄都大, 而且她双下肢大隐静脉曲张特别严重, 一天的工作下来, 双下肢如同灌了铅, 又沉又胀, 我们都让她申请不要加班了, 她自己却说: “我是你们的大姐姐, 更要给你们树立好的榜样, 本来背诵这块就

是我的短处, 我和大家一起加班的时候你们都互相提问我, 对我加深印象有非常大的帮助。”所以, 她没有落下一天, 同时需要她背诵的东西也越来越能熟记于心。

加班加点我们无怨无悔, 我们经常开玩笑的对护士刘畅说: “你这个移动饭盒多久没正点回家送饭了?”她笑了笑: “加班是小事, 虽然有点累, 但是, 咱们科加班时学习的很多共性问题让我收获颇丰, 意义真的很大!”还在哺乳期的她从来没有因为孩子小而耽误一天的加班时间。

我们是平凡的人, 我们不是真正的“天使”, 我们也不知道, 但是“三乙复审”事关医院未来的发展, 事关我们每

《诸城市人民医院》

院报编辑委员会

主任: 孙鲁安
副主任: 孙玉娥 丁亚文
主编: 管培兰
副主编: 王勃
联系电话: 6353717
投稿邮箱: zyyb3717@163.com

“医疗质量”和“医疗安全”是医院管理的永恒主题。我院始终把社会效益放在首位，以病人利益为中心，持续加强医院内涵建设，重视基础医疗质量、医院管理、技术水平的提升。目前，我院三乙“复审”在即，全院上下形成“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”的浓厚氛围，把持续改进医院质量和管理水平作为重中之重，并努力实现“三个转变”和“三个提高”，为百姓提供安全、有效、方便、价廉的卫生服务，为医院健康可持续发展奠定了基础。

目标明 措施实 加油干

——坚决打赢“三乙复审”攻坚战

为进一步加强医院管理、提高医疗质量、推进三乙复审工作取得重大成效，我院自2018年12月启动“三乙复审”工作以来，全院中层干部签署“三乙复审责任书”，凝聚共识加大力度抓制度规范落实、攻坚克难促问题难点整改。先后召开“三乙复审”动员大会，“三乙条款及常用质量管理工具”解读培训会，“三乙复审”工作小组推进会，学习汇报会，内审反馈会；对现有制度职责、应知应会手册、核心制度等进行重新修订；组织全员大培训、大考核，实现了医院内涵管理、医疗质量、科教研水平和服务能力的大飞跃。

“修制度抓培训”推进医疗质量持续改进

为全面推进医院标准化、制度化、规范化建设，提高医院管理水平和医疗服务质量，我院严格落实卫生部《三级综合医院评审标准实施细则》和山东省《三级综合医院评审标准实施细则》（第二版）释义参考，并重新修订工作制度270项、新增72项、删除20项；修订工作职责75项、新增18项、删除10项；修订工作流程52项、新增24项。

为明确各科室工作中存在的问题和不足，我院还成立了以各序列分管院领导为组长，科主任、护士长及业务骨干为成员的14个院级督导检查小组，根据《三级综合医院评审标准》和督导检查计划，每周到各自包靠科室进行现场检查和督导，并在每周召开的专题督导会上，对发现的亮点及存在的问题进行推广和分析。复审办再根据汇总，对全院存在的共性问题，协调各部门制定整改方案，解决了一批科室无法单独完成的院级层面困难，总结推广了诸多先进经验和做法，提高了医疗质量与服务水平，科室迎审积极性空前高涨。

培训是医院现代化管理的重要组

成部分，也是我院加强分层分类别培训提升医院标准化建设建立的长效机制。自复审大会启动以来，我院已陆续进行了医院管理层、科主任层、护士长层评审条款解读和质量管理工具应用培训4场；医护联合抢救培训5场；早交班培训2场，院级督导88次；护士长及护理骨干质量管理工具培训3场；新修订制度流程培训2场；输血管理培训1场；全员电除颤、心肺复苏培训20场；医疗纠纷医疗法律相关培训1场；抗菌药物管理培训1场。

为摸清全院医务人员学习掌握三级医院评审标准情况，6月19日-9月6日，又先后对全院临床科主任、护士长、普通医护人员及行政后勤中层干部等多个层级进行等级评审应知应会知识考试、心肺复苏、灭火器使用及六部洗手法等培训考试，院领导班子成员亲自监考，已人人过关，为医院标准化建设和规范化管理增添了一抹亮色。

强“内审”集中查漏补缺“啃骨头”

根据国家卫健委要求，医院等级评审为4年一个周期。复审涉及医院管理、医疗服务能力、医疗安全、医疗质量持续改进等方面，对加强医院管理、绩效、考核、评价等具有重要意义。

自今年5月25日以来，我院秉承“以评促建、以评促改、评建并举、重在内涵”原则，共进行了2次集中内审和2次内审反馈，12名“内审员”高标准要求抓“漏洞”，对涉及全院临床、医技、药剂、行政的所有部门、科室的医疗服务与医疗质量进行全面摸底、排查与整改。

根据复审工作进度安排，副院长苑东明主持召开内审反馈会。会上，来自医务科、护理部、门诊部、感染办、药剂科、总务科、器械科的部门负责人分别反馈了第一次内审共性问题。

随后又进行了第二次内审，各内审员针对科室质量管理、不良事件管理、抗生素管理、输血管理、临床路径单病种管理、应急管理、各科室持续改进项目管理，全员心肺复苏技术操作考核，医护联合抢救演练及对全院急救生命设备应急调配的演练督导，核心条款所在科室的督导等提出要求，以数据为导向，发现问题，及时解决。

6月21日-9月11日，我院为持续改进医疗质量、不断提升服务水平，先后组织120名内审业务骨干及独立条款科室负责人先后到益都中心医院、莒县人民医院、潍坊人民医院考察学习，返院后立即召开工作推进会，确定了下一步的工作重点和努力方向。

经过一轮又一轮的督导与考核，内审组筛查出个别科室仍存在难啃的“硬骨头”。随后，院党委领导班子协助内审组分别到ICU、急诊科、高压氧室等困难科室给予了现场督导与帮助，解决了一些院级层面困难。

打好打赢“攻坚战”重管理提质量保安全

今年以来，从细、从实、从严加强管理，提高了工作质量，增强了服

务功能，推进了学科建设，促进了医院全面、协调、可持续发展。

我院进一步鼓励各临床科室在认真开展现有临床路径病种的基础上，落实绩效考核，进一步提高入径率、完成率，减少变异率、退出率，鼓励各专业增加新病种，并逐步增加适合医院实际的本土化的新路径。同时，深入开展医疗质量专项考核，加强终末病历质控，加强业务培训与考核，完善急诊急救应急管理，推进城乡对口支援，积极办理各项救助，为贫困患者减免费用累计10.5万余元，不仅减轻了贫困患者负担，而且全面提升了医院急救救治能力。

在神经内科、呼吸内科、儿科、肝胆外科、妇科等，尽管病房总是在加床，但病人几乎毫无怨言，医护人员在其位，谋其责，干其事，得到了病人及家属的一致赞誉。

为保证医院的质控标准与省质控中心标准相一致，我院还组织质量促进小组以省质控中心质量评价标准与安全监测指标为依据，修订完成了医院的质量控制标准及相应查检表，从院级、科级两方面加强制度职责、工作流程培训、考核、督导，特别是核心制度的落实纳入了质控重点，定期督导、追踪，确保

落实到位。科护士长每季度对所分管病区进行全面质控检查，并针对护理部质控存在的共性问题进行专项督导，及时分析、整改，在护士长例会上进行反馈，实现对全院护理单元二级质控的科学管理。

为营造“以病人为中心”的人文护理氛围，我院严格落实“三个六”人文护理，深化优质护理服务，成立“龙城护理党员先锋队”，加入中国南丁格尔志愿护理服务总队，并以“龙城护理”专科联盟为载体，于2019年上半年接待市直、乡镇和民营医院护理人员进修培训45人次，派优秀护理人员到乡镇医院和民营医院授课、指导40余次，加快促进了全市优质护理服务同质化进程，提高了护理队伍整体素质。

医院等级是医院功能、任务、规模和管理水平、质量水平、技术水平的综合标志，是医院综合竞争力的体现。我院在三级医院迎审过程中，紧紧围绕“质量、安全、服务、管理、绩效”主题，有计划、有针对性地开展迎审工作，态度认真、认识到位、积极互动，全院上下展现出了良好的精神风貌和积极的工作氛围，通过聚焦问题和困难，抓实持续整改，把握医疗质量“着力点”，坚决打赢三乙复审这场攻坚战。



1月4日下午，我院召开三级乙等医院复审动员大会，全面启动迎接三乙复审工作。



3月30日，召开第一次院级督导组检查反馈会议，14个督导组分别汇报督查中存在的问题，并提出整改意见。



6月25日，我院党委领导班子协助内审组分别到ICU、急诊科、高压氧室等困难科室进行现场督导。



7月12日-8月26日，对全院所有人员分批次进行应知应会知识、心肺复苏术、六部洗手法、灭火器使用的培训、考核与比武。



9月24日-25日，在康宾楼透析室进行两次泛水应急演练，使临床科室及后勤科室熟练掌握泛水处理流程，做到防患于未然。26-27日还分别进行急诊暴力突发事件和影像科断电的应急演练。



10月9日，在门诊举办第三次医护联合抢救培训及演练。

“三乙复审”备战时光轴

