

棉湖华侨医院网站院务公开建设规范

院 务 公 开

医疗机构概况

■ 医疗机构基本信息

揭西县棉湖华侨医院（揭西县第二人民医院）位于粤东重镇——棉湖镇，是县政府举办的一所副科级公益二类医疗卫生服务事业单位，由揭西县卫生和计划生育局负责管理，是一所二级甲等综合性医院。医院占地面积 40 亩，建筑面积 2 万多平方米，服务人口 80 多万。现有员工 399 人，其中正高 1 人，副高 16 人，中级职称 81 人，专业技术人员 310 人。1996 年通过“二甲”评审，2016 年由省卫生计生委增挂“揭西县第二人民医院”牌子。

医院共设置 16 个临床科室，13 个专业学科，3 个重点专业，10 个医技科室。医院人才结构合理、硬件配套齐全，医疗业务上档次。拥有进口 16 排全身螺旋 CT 扫描机、全自动生化分析仪、口腔锥形束 CT、进口胃肠镜、全自动生化分析仪、西门子增强型彩色 B 超、进口呼吸机、腹腔镜等一批先进设备。2017 年门诊病人 223710 人次，住院病人 14153 人次，完成大中手术近 2000 例，业务收入 9575 万元。

乘着创建卫生强省的东风，为适应医疗业务发展的需要，我院将于 2017 年 5 月动工兴建一栋 14 层（地面 12 层，地下 2 层）的住院综合大楼。该项目总投资 10119 万元，占地面积 1835 m²，建筑面积 26630 m²，计划设置 ICU、血液透析科、肿瘤科、外科、内科、妇科、产科、儿科、影像科、手术室等科室，新增病床 600 张。建成后，必

将提高我院服务规模和业务档次，增强我院综合实力。

医院以“病人第一，质量第一，信誉第一，服务第一”为宗旨，尊重人才，依托科技，严格管理。

■ 医疗机构依法执业登记的主要事项

①类别：公益二类；名称：揭西县棉湖华侨医院、揭西县第二人民医院、揭西县棉湖镇中心卫生院、揭西县棉湖镇妇幼保健计划生育服务站；地址：揭西县洪棉公路 135 号；法定代表人：李志敏；②所有制形式：全民所有制；③注册资金 1628 万；④服务方式：在上级有关部门的领导下，积极开展医疗卫生工作；⑤诊疗科目：预防保健科、内科、肾病学专业、外科、妇产科、妇女保健眼科、儿科、小儿外科、儿童保健科、眼科、耳鼻咽喉科、口腔科、皮肤科、传染科、肿瘤科、急诊医学科、麻醉科、医学检验科、病理科、医学影像科、中医科…… ⑥房屋建筑面积：；⑦服务对象：社会；⑧职工人数：365 人；⑨执业许可证登记号：379220445222510151、事业单位法人证书统一社会信用代码：12445222456002143N。

■ 经批准开展的各项诊疗技术和特殊临床检验项目

预防保健科、内科、肾病学专业、外科、妇产科、妇女保健科、儿科、小儿外科、儿童保健科、眼科、耳鼻咽喉科、口腔科、皮肤科、传染科、肿瘤科、急诊医学科、麻醉科、医学检验科、病理科、医学影像科、中医科……HIV 初筛检测。

■ 重点专科的人员组成

神经内科：

李冠坤（主任医师）、李彤明（副主任医师）、杨华涛（副主任医师）、
陈勇鹏（副主任医师）、廖小敏（主治医师）、李镇锋（住院医师）、
吴恒（主治医师）、陈烨杰（住院医师）

外一科：（神经外科、肛肠科、普外）

李炳生（主治医师）、杨延冬（主治医师）、郑援丰（主治医师）、
林旭生（主治医师）、韦德华（住院医师）、巫懿鹏（住院医师）

外二科（普外科微创、泌尿外科、胸科等）

林锦宏（主治医师）、曾旭辉（主治医师）、曾玉龙（主治医师）、
蔡奕智（住院医师）、吴剑楠（住院医师）、陈创杰（住院医师）
吴 伟（住院医师）

儿科：

曾庆生（主治医师）、王益畅（副主任医师）、杜天仁（副主任医师）、
林奕波（主治医师）、侯春福（主治医师）、王俊豪（住院医师）
方少洁（住院医师）、谢惠敏（住院医师）

■ 承担的教学任务

贯彻执行继续教育制度，做好卫技人员的三基理论、操作技能、
住院医师规范化培训、医师定期考核等继续教育管理；组织业务学习、
学术讲座，支持鼓励网上学习，按时校验继续教育学分，使卫技人员
继续教育和管理制度化；接收医学院校大中专生临床实习，是潮州卫
校、揭阳卫校临床实习点；承担乡镇卫生院医务人员的进修培训。

医疗机构环境

■ 医疗机构位置及周边的交通



■ 医疗机构内交通线路及导诊路标提示

楼层	门诊大楼	住院部	急诊楼
四层	会议室、培训中心		会议厅 图书馆
三层	院长办公室、院委会办公室、财务股、 药剂科、支部室、护理部、院感办、 医教股、总务股、社会服务股	妇产科	信息科 设备科
二层	五官科、B超室、眼科、检验科、心电 图室、口腔科、胃镜室、痔科、预防 保健科	外一科 外二科	外三科 CT室 放射科

一层	中药房、西药房、收费处、医保办、 导诊咨询处、儿童保健室、骨伤科、 中医内科、内科、妇产科、皮肤科、 性病科、针灸推拿科、儿科、病理科、 脑卒中筛查、专家名医门诊	内科 儿科 血透室	急诊科 外科门诊
----	---	-----------------	-------------



绿化系统分析图

■ 门诊、急诊、住院部各病房的设置

设置门诊诊室 23 间，分专家名医门诊、脑卒中筛查、中医内科、内科、儿科、消化内科（平价诊室）、心血管内科、皮肤性病科、妇产科、口腔科、眼科、痔科、儿童保健、预防保健科、五官科、纤维鼻咽喉镜诊疗室、骨伤科、针灸推拿科。

急诊科设置抢救室、办公室、输液室、留观室。住院部开放床位230张，一楼为儿科、内科、血透室，二楼为外一科、外二科、外三科，三楼为妇产科。

■ 临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况

■ 设住院内科、儿科、外一科、外二科、外三科、妇产科、急诊科、门诊部、CT室、X光室、检验科、心电图室、胃镜室、B超室、病理室。

1、急诊科及住院部二十四小时接诊服务；

2、门诊开展无双休日服务；

3、医技检查服务如下表所示：

检测项目	检查时间	取结果时间	备注
CT 扫描	随查	当天	腹部检查空腹
电子胃镜	周一至周六上午	当天	空腹
结肠镜	周一至周六下午	当天	预约
B 型超声波	随查	当天	查肝、胆空腹
心电图	随查	当天	
脑电地形图	周一至周六	当天	
X 光拍片	随查	当天	
胃肠钡剂透视	上午	当天	空腹
经颅多普勒	随查	当天	
病理活检	周一至周六	一般三天后	

急诊生化	每天	当天下午 (急诊 2 小时后)	一小时后
血脂四项			素食 2 天、空腹
肝、肾功能			当天上午九 时前空腹
电解质六项			
血糖			
风湿三项			
甲肝 Ig-M			
乙肝 Ig-M			
丙肝 Ig-M			
乙肝两对半			
梅毒 HIV			
肥达氏		二十四小时后	
甲状腺功能五项		周一、三、五下 午	
性激素六项			
更年期三项			
保胎二项			
多囊卵巢			
垂体激素			
男性生殖			
肿瘤初筛			
前列腺二项			

男性肿瘤五项			
女性肿瘤五项			
妇科肿瘤标志物			
卵巢肿瘤标志物			
乳腺肿瘤标志物			
血常规		一小时后	
大小便常规		半小时后	
支原体、衣原体 培养		三天后	

■ 专科、专业门诊、专科特色

针灸推拿康复门诊：

王宋鑫，针灸推拿学硕士，针灸学副主任医师。熟练运用针刀、针灸对骶管及周围神经阻滞，应用中医、中药等方法对临床疾病进行诊断、治疗，对腰椎间盘突出症等颈肩腰腿疼痛疾患具有独特研究。熟练运用石氏中风学无及神经根激发疗法对中风及神经功能损伤的康复。

耳鼻咽喉科门诊：

现有医生 3 人，其中主治医师 1 人，住院医师 2 人。目前开展鼓膜穿刺术、内镜下鼓膜切开及鼓膜置管术治疗慢性分泌中耳炎、良性阵发性位置性眩晕手法复位、上颌窦穿刺术，鼻内窥镜手术治疗慢性鼻炎、鼻窦炎、鼻息肉、鼻中隔偏曲，微波治疗慢性肥厚性鼻炎、鼻出血、慢性咽炎，纤维鼻咽喉镜下会厌囊肿、声带小结、息肉手术。

口腔科门诊：

现有医生 5 人，护士 1 人，其中主治医师 3 人，配有进口牙科 X 光数码影像系统、口腔内窥镜、蓝野高温高压消毒器，牙科手机清洁注油机等先进设备。现主要开展牙体病、牙齿修复、口腔粘膜病、颞颌关节病、青少年牙颌畸形的矫正、牙齿缺失的修复（包括牙齿种植修复）等。

■ 医疗机构服务时间

二十四小时全天候服务。

医疗服务概况

■ 门诊、急诊、住院服务流程和便民服务措施及流程

一是强化服务意识，改善服务态度。要求医务人员对患者要满腔热忱，高度负责。推行文明用语和服务礼仪，杜绝服务忌语和服务态度“生、冷、硬、顶、推”现象，完善患者纠纷投诉处理机制，促进医患关系和谐。

二是改善服务流程，提高工作效率。完善病历和处方电子化，病人诊断、检查、缴费、取药一卡通制度，缩短流程，简化就医环节，提高工作效率。

三是做好入院宣教。把入院宣教、签订拒收红包协议书，作为一项常规工作来抓，落实责任制，提高患者的知晓度，构建良好医患关系。

四是做好出院病人回访服务。主管医师对重点患者出院一周内予以回访，追踪康复情况，指导后续治疗。把服务延伸到院外，有效地

增进医患情谊。

五是开展无双休日服务。为更好地提供服务，双休日、节假日安排适当的门诊力量接诊，检验科的生化项目及其他医技检查照常开展。检验科每天早晨提前半小时工作，方便群众检查，服务更具人性化。

六是对无主特困患者提供爱心服务。对交警、公安部门送来的车祸、突发病患者、120 指令接运及热心人士送来的无主患者，给予抢救治疗和生活照顾，得到满意的恢复。

七是设立投诉接待室。继续对临床科室、医技科室和门诊部，实行零投诉奖励，每半年评定一次，实现零投诉的予以奖励，出现投诉的予以处罚。

八是开辟急诊病人绿色通道，对危、急、重患者优先服务。

九是做好采血点工作。加大投入，加强管理，方便群众，更好地服务周边群众，有效地缓解用血难问题。

十是做好即使结算服务。

预约诊疗方式、门诊诊疗项目、医务人员的专业特长和出诊时间
节假日安排

预约诊疗方式：以电话预约和现场预约为主。

门诊诊疗项目：

内科、心血管内科、消化内科、儿科、妇产科、脑卒中筛查、中医内科、皮肤科、性病科、针灸推拿科、骨伤科、耳鼻喉科、纤维鼻咽喉镜诊疗、口腔科、眼科、痔科。

医务人员的专业特长和出诊时间：

李志敏，院长，副主任医师，毕业于广东医科大学。从事外科临床工作 20 年，曾到广东省人民医院进修，专于普外胸外科常见病、多发病的诊治，擅长肺癌、食管癌、贲门癌、纵膈肿瘤的手术治疗和化学治疗。2004 年获 “揭阳市劳动模范” 称号，2005 年被评为揭阳市卫生系统 “先进工作者”，2014 年被评为揭西县 “拔尖人才”。

曾建文，名誉院长，内科副主任医师。广州中医药大学本科毕业，曾到中山大学孙逸仙纪念医院进修，从事内科临床工作 20 余年，中西医结合并举，精于内科常见病、多发病和疑难病的诊断与治疗，尤其对糖尿病、甲亢等内分泌系统疾病的诊治有独到之处。

李彤明，副院长，副主任医师，毕业于汕头大学医学院。从事内科临床工作 20 多年，曾到汕头市中心医院进修，对内科常见病、多发病、疑难病例的诊断及治疗有丰富的临床经验。擅长冠心病、高血压病、心肌病、心律失常等心血管病的诊疗。

李冠坤，主任医师，神经内科专家，毕业于同济医科大学，原武汉市第九医院神经内科主任。从事神经内科临床工作 40 多年，尤其对脑血管疾病的防治有丰富的临床经验。擅长脑血栓早期降纤溶栓技术，对各种头痛、精神病的诊治有独特之处。系中华医学微量元素与健康研究会副理事长，在省级以上刊物发表论文 20 多篇，多次获武汉市优秀论文奖。

杨华涛，住院部内科主任，副主任医师。毕业于汕头大学医学院，从事内科临床工作 20 多年，曾到广东省人民医院进修，对内科各种常

见病、多发病的诊疗以及急危重病人的抢救有较丰富的经验，擅长消化内科及急诊医学，在内科杂志发表论文多篇。

刘久英，妇产科主任，副主任医师。从事妇产科临床工作 30 余年，曾多次到上级医院进修腔镜微创手术，精于妇产科常见病、多发病及危重病的抢救治疗，擅长妇科各种手术，如宫外孕、子宫切除、卵巢瘤摘除、卵巢再造、输卵管复通、阴式全宫切除术、阴道修补及腔镜微创手术等。

曾庆生，儿科主任。从事儿内科临床医疗工作 30 余年，曾到深圳市儿童医院进修，精通儿内科专业知识，对儿内科常见病、多发病的诊断与治疗有丰富的临床经验，尤其对疑难病的诊治和危重病的抢救有独到之处。

陈鸿举，大外科主任，毕业于汕头大学医学院。曾到中山大学孙逸仙纪念医院进修，从事外科医疗工作 30 多年，擅长胸外科、普通外科常见病、多发病的诊断和手术治疗，尤其对食道癌、贲门癌、胃肠道肿瘤、肝胆道结石等手术有丰富的临床经验。

曾旭辉，大外科副主任。从事外科临床工作 30 余年，曾到广东省人民医院进修，精于泌尿外科及普通外科常见病、多发病的诊治，对肾脏、输尿管、膀胱、前列腺、胃肠、胆道等疾病的诊断和手术治疗有较丰富的经验，擅长泌尿系腔镜微创手术。

杨延冬，大外科副主任。从事普通外科临床工作 30 余年，曾到中山大学附属肿瘤医院进修。精通普通外科、肿瘤外科常见病、多发病的诊断与治疗，擅长肝癌、胃癌、肠癌等腹部肿瘤的手术治疗及化学治

疗。

李炳生，外一科主任，桂林医学院临床医疗系本科毕业。从事外科临床工作近 20 年，曾到汕头大学医学院第一附属医院和广州医科大学第二附属医院进修。专于脑外伤、脑血管意外等神经外科疾病的诊断与治疗，擅长急性颅脑损伤、高血压等自发性脑出血的手术治疗。

林锦宏，外二科主任，汕头大学医学院本科毕业。从事外科临床工作 20 多年，曾多次到广东省人民医院及中山大学孙逸仙纪念医院进修。对普通外科、泌尿外科、男性科常见性多发性疾病的诊疗有较丰富的经验，擅长泌尿系结石、炎症、肿瘤、损伤及前列腺疾病的手术治疗，专于泌尿系腔镜微创手术。

陈四海，外三科主任，广东医科大学医学系毕业。从事外科工作 20 余年，在上级医院进修期间深得刘双意教授悉心栽培和指导，对各种创伤骨折的治疗有丰富的临床经验。开展股骨、胫骨、肱骨骨折带锁髓内钉内固定，髋关节置换，腰椎骨折椎弓根钉棒内固定等手术项目，填补了本地区骨科手术项目的空白，在各类杂志发表论文多篇。

王宋鑫，门诊部主任，副主任医师，先后毕业于天津中医药大学、湖北中医药大学，硕士研究生学历。从事针灸、推拿临床工作近 10 年，擅长运用针刀、针灸、神经阻滞、中医中药等方式治疗椎间盘突出症、颈椎病等脊柱疾病，对中风后遗症及肢体经络疑难疾病具有独到见解，发表论文多篇。

吴浩东，急诊科主任，毕业于广东医科大学。从事急诊临床工作 20 年，曾到广州医科大学第二附属医院进修，对内科各种常见病、多发

病的诊疗以及急诊病人的抢救有较丰富的经验，在省级刊物发表论文多篇。

葛增永，血透科主任，广州中医药大学本科毕业。从事临床工作 10 年，曾多次到揭阳市人民医院、汕头市中心医院进修。专于血液透析、腹膜透析领域，擅长急慢性肾功能衰竭、尿毒症、糖尿病、肾病、药物及农药中毒等疾病的诊治。

林辉璇，妇产科副主任，副主任医师，毕业于桂林医学院临床医学系本科。从事妇产科工作近 20 年，2009 年代表广东省第五批援藏医疗队赴西藏林芝地区人民医院进行医疗援助工作，并获西藏及揭阳市卫生先进工作者称号。曾赴上级医院进修妇产科微创技术，有较丰富的临床经验，擅长快速子宫下段剖宫产术、子宫肌瘤剔除术、次全子宫切除术，全子宫切除术等的多种常见妇科手术及腹腔镜微创手术，撰写多篇国家级及省级论文。

王益畅，儿科主任助理，副主任医师，毕业于湖南师范大学医学院。从事儿科临床工作近 20 多年，曾到深圳市人民医院、深圳市儿童医院进修，对儿科常见病、多发病、疑难疾病的诊断及治疗有较丰富的临床经验，擅长小儿出疹、新生儿保健、康复治疗等。

廖小敏，住院部内科副主任，赣南医学院临床医学系本科毕业。从事临床工作近 20 年，曾到广东省人民医院、深圳市第二人民医院进修。专于内科常见病、多发病的诊断与治疗，擅长支气管哮喘、慢性阻塞性肺病等呼吸系统疾病的诊疗及重症监护与治疗。

陈介东，副主任医师，毕业于广东药学院临床医学系。从事内科临床

医疗工作 20 多年，曾到广州医学院第二附属医院进修。精于神经内科、内分泌等内科疾病的诊断与治疗，擅长脑出血、脑梗死、糖尿病的诊治及急诊医学，在内科杂志发表论文多篇。

陈勇鹏，副主任医师，广东医科大学本科毕业。从事内科临床工作十多年，曾到广州医科大学附属医院、广东省人民医院进修，对内科常见病和疑难病诊治有丰富的临床经验，擅长冠心病、高血压性心脏病、慢性肺源性心脏病、心力衰竭、糖尿病及其并发症的诊治，曾获揭阳市科技成果一项，在内科杂志发表论文多篇。

杜天仁，副主任医师，毕业于陕西延安大学。广东省医师协会儿科专业委员、广东省医学教育协会儿科学专业委员，揭阳市医师协会新生儿科医师分会委员。从事儿科工作十余年，曾在广州市妇女儿童医疗中心(原广州儿童医院)进修 2 次。擅长儿科呼吸系统，消化道系统疾病诊治，对小儿皮肤病、慢性咳嗽，哮喘及过敏性咳嗽控制有丰富经验。熟悉儿童抽动症、多动症、癫痫及生长发育迟缓的诊断治疗。期间发表国家级及省级论文 8 篇，2016 参与编辑《现代妇幼临床医学》。

节假日值班安排：

我院实行无双休日门诊服务，节假日安排适当的门诊力量接诊。
急诊、住院部各科室二十四小时全天服务。

■ 特殊人群优先措施

- 1、复退军人优抚对象住院或门诊诊病设专门服务窗口，优先办理相关手续及补偿事项。
- 2、为无主特困患者或交警、公安部门因特殊事故送来的危重病人开

通绿色通道，先抢救、后收费。

■ 提供门诊咨询服务

设置导诊台：从周一至周日，上午 8 时至 11 时 30 分，下午 2 时 30 分至 5 时 30 分接受患者咨询等服务。

■ 提供健康教育咨询服务

- 1、印制疾病预防小册子，供公众随时取阅，提高工作保健意识；
- 2、通过多媒体广告机、微信公众号等载体普及健康知识，提供教育咨询。

行风廉政建设

■ 病人权利和义务主要内容

一、病人的权利

- (1) 获得基本医疗保健的权利
- (2) 人格受到尊重的权利
- (3) 知情权：病人有权得到自己所患疾病的诊断和预后的相关信息。
- (4) 隐私权
- (5) 自主权：完全行为能力人应以本人意愿为准，当父母、配偶同病人意见不一致时，应尊重患者本人意愿。
- (6) 选择权：病人有权利选择为其诊疗的医护人员及治疗方案、措施。
- (7) 申诉权：有权向医院有关部门提出投诉，并得到合理处理的权利。
- (8) 有对医疗机构的批评建议权。

(9) 有因医疗事故所造成损害获得赔偿权利（包括请求鉴定权、请求调解权、诉权）。

二、病人的义务

(1) 有如实陈述病情的义务

(2) 有配合医疗机构和医务人员进行一切检查治疗的义务（遵守医嘱的义务）

(3) 有支付医疗费用及其他服务费用的义务

(4) 有尊重医务人员的劳动及人格尊严的义务

(5) 有遵守医疗机构规章制度的义务

(6) 有不影响他人治疗，不将疾病传染给他人的义务

(7) 有爱护公共财物的义务

(8) 有接受强制性治疗的义务（如危急病人、戒毒、传染病、精神病等）

■ 接受捐赠资助的情况和受赠受助财产的使用管理情况

■ 服务投诉方式和向上级部门投诉方式

一、医疗纠纷、医疗投诉的处理程序

发生医疗纠纷，当事科室及相关科室应积极配合职能科室作好解释工作，力求得到病人和家属的理解，协商解决纠纷，并作好记录。科主任不能把纠纷不处理就上送相关职能部门。

1、发生或者发现医疗过失行为，医院、当事科室、当事有关医务人员应当立即采取有效措施。当事人立即向科室主任汇报情况，科室主任应积极、主动与病人及家属沟通，妥善处理。①门、急诊病人，

住院病人由医务股负责处理；②属护理质量或服务的，由护理部负责处理；③医德医风问题由纪检小组负责处理；④收费问题由财务股负责处理；⑤形成医疗投诉的，由医务股组织相关科室共同处理。

2、病人及家属对科室的解释不满意时，科室应及时将情况上报相关职能（院部办公室、医务股、护理部、纪检小组等），二天内提交书面材料，由职能科室组织责任科室及相关科室主任与家属沟通，并由责任科室向病人或家属答复。

3、患方向医院提交书面投诉信的，相关职能科室将书面投诉资料上报医院主管领导。相关职能管理部门在接到书面投诉后，必须在3天内与责任科室负责人共同答复病人及其家属。

4、发生医疗纠纷时，科主任应妥善保管好病历资料。如病人提出封存病历，应报告相关职能科室同意，在相关职能科室与患者双方在场的情况下封存和启封。封存资料可以是复印件，由相关职能科室保管。

5、疑似输液、输血、注射、药物等引起不良后果的，门诊患者必须留院观察，同时医患双方应当共同对现场实物进行封存和启封。需要对血液进行封存保留的，立即通知提供该血液的采供血机构派员到场。需要检验的，应当由双方共同指定，依法具有检验资格的检验机构进行检验；双方无法共同指定时，由卫生行政部门指定。

6、患者死亡：医患双方当事人不能确定死因或者对死因有异议的，医务人员应当建议并争取在患者死亡后48小时内进行尸检。尸检应当经死者近亲属同意并签字。如家属不同意尸检，也应当让近亲

属签字。拒绝或者拖延尸检，超过规定时间，影响对死因判断的，由拒绝或者拖延的一方承担责任。

7、医患双方对医案的确认和处理有争议时，可向卫生行政部门提出调解申请，或进行医疗事故技术鉴定，也可以直接向人民法院提起民事诉讼。

二、向上级部门投诉方式

1、电话投诉：5588034

2、信函投诉：揭西县卫生和计划生育局（揭西县河婆镇新安路，515400）

3、当面投诉：揭西县卫生和计划生育局（揭西县河婆镇新安路）

■ 行风廉政建设情况

2017 年棉湖华侨医院政风行风“回头查” 工作总结

在县委、县政府的正确领导下，在卫计局和县直工委的直接指导下，我院认真落实党的十九大和习近平总书记系列重要讲话精神，适应医疗卫生行业发展新常态，抓住医疗改革新机遇。以“两学一做”、“摆、促、提”党建主题教育活动和政风行风建设为契机，不断加强行业作风、医德医风的建设，现将我院今年来政风行风工作总结如下：

（一）发挥思想引领作用，持续改进服务质量

组织干部职工深入学习贯彻党的十九大和习近平总书记系列重要讲话精神，大力开展“两学一做”学习教育，把握当前的正确方向，大力培育和践行社会主义核心价值观，进一步弘扬医疗卫生职业精神，凝聚卫生事业发展的正能量、团结力量，引领医护人员积极投入，进一步推动我院卫生事业的创新发展。以卫生计生系统先进人物、先进事迹为榜样，进一步增强责任意识和责任感，树立全心全意“以病人为中心”的服务理念，加强宣传，深入开展医德医风建设，积极改善服务措施，进一步优化服务流程，提高服务质量，改善患者就医体验。

1、强化服务意识，改善服务态度。要求医务人员对患者要满腔热忱，高度负责。推行文明用语和服务礼仪，杜绝服务忌语和服务态度“生、冷、硬、顶、推”现象，完善患者纠纷投诉处理机制，促进医患关系和谐。

2、改善服务流程，提高工作效率。完善病历和处方电子化，病人诊断、检查、缴费、取药一卡通制度，缩短流程，简化就医环节，提高工作效率。

3、积极推进城乡居民医保结算工作。为方便群众，简化结算手续，做到出院时即得到了报销，增强参保的积极性和信心。积极做好尿毒症、糖尿病、高血压病等特殊病种门诊补偿，让群众充分享受医保的福利。

4、做好入院宣教。对入院患者及家属进行宣教并与其签订拒收红包协议书，提高患者的知晓度，落实责任制，构建良好医患关系。

5、做好出院病人回访服务。主管医师对重点患者出院一周内予以回访，追踪康复情况，指导后续治疗，把服务延伸到院外，有效地增进

医患情谊。

6、开展无星期天服务。星期天、节假日安排适当的门诊力量接诊，检验科的生化项目及其他医技检查照常开展，方便群众就医，服务更具人性化。

7、实行零投诉奖励制度。发挥投诉接待室的作用，对临床科室、医技科室和门诊部实行零投诉奖励，并根据评定结果进行奖惩。

8、实行药品零差价，降低大型设备和检验项目费用。我院严格执行《揭西县县级医院公立医院医疗服务价格调整方案》，取消药品加成，药价大幅度降低，减轻了群众医药负担。同时，合理调整医疗服务价格，破除“以药补医”机制，理顺医疗服务价格比价关系，推行单病种付费工作，积极稳妥推进县级公立医院医药价格改革工作。

9、开展意见征询。成立专门的意见征询领导小组，坚持每季度开展医德医风意见征询，采取“不通知、不记名”形式，由5个征询小组对住院患者及家属进行问卷调查，倾听患者声音，并把结果反馈到各科室、部门，落实整改，有效地改善服务，提高群众满意度。今年来，收到群众感谢信20封，锦旗5面。

（二）注重医院内部管理，不断提高医疗质量

抓住创建卫生强省的契机，把医院内部管理和内涵建设作为重要工作来抓。领导班子坚持每天晨会，参加行政交班，掌握医院业务动态；定期研究提高医疗质量、保证医疗安全工作；深入临床一线，坚持每周院长查房会，重点讲评医疗质量情况，检查督促，促进临床科室质量管理的落实。定期组织医疗质量管理委员会、伦理委员会、药事管理与药物治疗学委员会等开展活动，研究落实医疗质量工作，制定管理措施。

医教股、护理部、院感办、药剂科等分工合作，互相配合，实施全面质量管理，推动医疗质量持续改进。各临床医技科室主任、护士长作为科室质量管理负责人，组织质控小组和全科人员，落实质量控制的各项措施。使院科二级质量控制体系进一步完善，职能更加落实，使医疗质量标准化、管理制度化，建立了医疗质量持续改进长效机制，确保医疗安全。

1、落实医疗质量和医疗安全的核心制度。严格执行首诊负责、三级医生查房、疑难病例讨论、危重病例抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度，落实手术安全核查制度，抓好病历书写规范，科室质控小组认真做好病历质控，每月组织科室间交叉质控和质量讲评，每季度实行病历质量评比，三级质控体系正常运作，形成制度化管理的长效机制，有效推动核心制度的落实和医疗质量不断提高。

2、严守诊疗护理规范，规范诊疗行为。执行《广东省常见病诊疗规范》、《临床诊疗指南》、《临床护理技术规范》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用管理办法》等规章、规范，做好新接收人员的岗前培训和轮训，严格转科考核，加强专业操守技能培训和考核，做好安全核查，保证手术质量和安全。执行《医疗技术临床应用管理办法》，严把准入，推动适宜技术的应用。促进合理检查、合理治疗，规范诊疗行为。

3、推进临床合理用药。严格执行《医疗机构药事管理规定》、《处方管理办法》、《医院处方点评管理规范》、《阳光用药工作方案》、《抗菌药物临床应用管理办法》等法规，开展以合理用药为核心，以抗菌药物专项治理为重点的临床药物治理学管理工作。制订管理制度，进

行培训和考核，应用阳光用药管理软件，实时监控药品使用动态，按要求定期通报阳光用药监控指标，认真落实阳光用药制度。规范做好抗菌药物管理，实行分级管理，临床医生分级授权；认真抓好Ⅰ类切口、围手术期抗菌药物应用的管理，取得一定的效果，抗菌药物使用的比重和强度得到控制。按“五专”的要求，管理毒、麻、精、放等特殊药品，认真做好药品不良反应监测，做到合理用药、安全用药。实行药库托管，从而使药品管理更加制度化、规范化。

4、继续深入推进优质护理。自优质护理开展以来，我院改变功能制护理模式，实施责任制整体护理，护士分管病人，切实履行工作职责。护理人员始终坚持“以病人为中心”，强化基础护理，逐步落实护理责任制，深化护理专业内涵。护士运用专业知识和技能为患者提供医学照顾、病情观察、健康指导、慢病管理、康复促进、心理护理等服务，更加体现人文关怀，我院护理服务整体水平不断提升、护理质量不断提高。

5、做好传染病防治。认真贯彻《传染病防治法》，专人负责传染病疫情的监测和管理，杜绝漏报现象。严格执行肺结核转诊制度，做好艾滋病、梅毒、乙型肝炎母婴阻断工作，认真完成上级布置的公卫任务。组织培训、认真准备，积极做好禽流感、登革热、黄热病、寨卡病毒病等防控各项工作。

6、加强临床用血管理。按《临床用血管理办法》的要求，严把适应症，执行相关技术规范，实行成份输血，做到科学用血。积极宣传发动，大力推动无偿献血；做好采血点的管理，支持临床，方便群众，逐步建立血液应急保障机制，保障临床用血安全。

7、规范处置医疗废物。按《医疗废物管理办法》的要求，制定《棉

湖华侨医院医疗废物管理制度》，安排专职人员负责管理，做到分类收集、集中储存、规范处置。对未直接接触体液的输液瓶、输液袋，由有资质的回收单位进行规范处置。使医疗废物管理制度化、规范化，杜绝外流和意外泄漏事件的发生。

（三）继续抓好学科建设，增强医院综合实力

坚持科技兴院的理念，重点抓好学科建设，加强人才引培，积极引进适宜技术，更新设备，改善设施，努力推动学科的发展，打造医院学科持续发展的良好态势，不断提高医院的综合实力。

一是引培结合，推动人才成长。通过毕业生见面会、粤东西北乡镇事业单位公开招聘等形式，为人才梯队建设打下良好基础。同时继续抓好卫技人员的继续教育，做好岗前培训、见习期轮训、住院医师规范化培训、全科医师培训和医师定期考核、“三基”培训和考核，通过传、帮、带，使卫技人员熟练掌握专业技能，确保专业开展的连续性，保持医疗业务发展的良好态势。继续做好青年骨干选送上级医院进修学习工作，从而推动医务人员积极进取，专业素质不断提高。

二是积极推广应用适宜技术，推动科技进步。按二级综合医院的要求和医院规划，积极做好学科技术的建设和发展，培养人才，学习掌握新技术，完善设备，改善设施，加强技术交流，使各学科的技术和实力不断提升。内科进一步完善重症监护病房的配套和管理，有效提高危重病例的抢救能力和水平。今年以来，血透室人才梯队更加完整，服务能力更上一层楼，很大程度上满足了周边群众的就医需求。通过依托科技，推动学科发展，提高术科水平，使我院学科建设迈上新台阶。

三是增强合作交流、推动技术进步。积极拓展与市内、省内三级医

院的业务往来和技术交流，得到大力支持，通过会诊、手术、讲学等形式，神外、胸外、骨外、普外、泌外、内科、儿科、妇产科等各科交往密切，使危重、疑难病例的诊疗技术不断提高。与揭阳市人民医院签订技术合作，建立医联体。与县内十六家基层卫生院签订《揭西县双向转诊协议书》，致力于为城乡居民提供安全、有效、便捷、经济的医疗卫生服务，提高县域内住院率，落实分级诊疗制度。

二、存在问题

在回顾成绩的同时，我们更清醒地认识到，当前医院发展面临不少的困难和挑战。主要有以下几个方面：1、部分医疗人员尚不能摆正好思想，服务意识有待增强；2、人力资源远未能达到卫生强县的要求；3、床位数远未能达到卫生强县的需要；4、业务发展瓶颈与资金不足的矛盾；5、药品零收入缺口大，医疗成本不断攀升与财政支持不足的矛盾；6、其它：医疗市场不良竞争和医患关系复杂等的困扰，今后将采取措施努力解决，更希望得到政府的关注和支持。

三、工作思路

下一步，新得医改政策已经打响，可望将推动医药卫生事业更进一步的发展。我院将围绕政风行风评议的内容标准，认真做好年度工作的计划和指导思想，进一步完善内涵建设和内部管理，以卫生强县为目标，以学科建设为动力，抓好人才培训和技术引进，提高综合实力，拓展业务增长点，完成年度业务增长目标；同时，力争多方支持，尽快推动住院综合大楼项目建设，重点抓好如下三方面工作：

（一）持续做好内部管理

进一步抓好内涵建设和内部管理，建立健全管理制度，重点抓好医

风医德建设和各类人员的岗位责任制，落实医疗核心制度，执行各项工作制度，推动医疗质量持续改进。落实各种管理机构的职责，建立院科二级管理体系，使医疗工作规范化、医疗质量标准化、医疗管理制度化。优化服务流程，做到为民、便民、利民。

（二）稳步推进学科和住院综合大楼建设

继续完善血透室人才、管理制度，将学科建设水平推上新台阶。住院综合大楼的建设项目，作为 2017 年卫生强县首批建设项目之一，在市、县领导的高度重视下扩大建设规模，各项工作正在紧张有序进行，落成后，将大大改善周边群众就医环境。

（三）全面提升行业形象

认真学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，积极投入开展“两学一做”学习教育，使之制度化、常态化。动员全院干部职工爱岗敬业、精益求精、开拓进取。以医疗卫生行业“九不准”严格要求自己，增强责任意识和责任感，树立全心全意“以病人为中心”的服务理念。加强医务人员人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识，构建和谐医患关系，树立行业新风尚。

揭西县棉湖华侨医院

二〇一八年六月二十六日