

# 做优医疗服务 争创等级医院



## 院长寄语

新华医院成立至今已经走过了5个年头。虽然“年纪尚轻”，但是却“年轻有为”，一路走来以其优质的医疗质量、医疗技术、医疗服务，赢得了社会各界的支持与肯定。2020年，我院将以《新华医院五年发展规划》为目标，以争创二乙医院为抓手，持续抓好医疗质量改进，进一步提升医院服务水平和群众满意度，实现新发展、新跨越。

平湖新华医院院长：戴晓华

“完成高难度胰十二指肠切除术”“CT引导下经皮肺穿刺+活检术取得新突破”“骨科应用CT三维重建加3D打印技术，成功为左下肢病理性短缩畸形患者实现双下肢等长”……翻开平湖新华医院2019年工作簿，一连串亮点工作令人倍感振奋；“台风利奇马来袭，医护人员自发为患者回家”“召开患者家属座谈会，面对面进行心与心沟通”……一个个服务镜头令人倍感暖心；“临终关怀、大爱无疆”“医德高尚暖人心、医术精湛传四方”“心系患者、以患为亲”，一面面锦旗纷纷为新华人点赞。

如今的平湖新华医院，以出色管理促提升，以精湛技术拔标杆，以优质服务树信誉，逐步探索出了一条适合自己的发展道路，各项工作得到上级部门的充分肯定和社会的一致赞誉。

## 加强基础管理 提升医疗质量

保障医疗质量和患者安全是医疗管理的永恒主题。新华医院每年开展十八项医疗核心制度和病历规范书写等专业知识培训，全院医务人员参加学习。十八项医疗核心制度是确保医院医疗护理质量、规范诊疗行为、杜绝医疗事故的重要规范制度，也是医护人员开展医疗活动中必须遵守的工作规则，通过定期培训，推动医务人员深度理解、掌握和落实十八项核心制度，有效保证医疗质量，筑牢医疗安全底线。

该院始终将“坚持真心实意为社会办医”这一理念贯穿于整个医疗服务工作中，加强医疗质量管理和医疗核心制度的落实，全面提升医院安全医疗及综合服务实力，促进医院又好又快发展。

经历了5年多的发展，新华医院不断健全和完善医疗质量、医疗安全的各项规章制度，着重加强首诊负责制、三级查房制、危重病人抢救、术前讨论、疑难危重病例讨论及会诊等十八项医疗核心制度的学习、培训、实施、考评。规范病历管理，严格执行《病历书写规范》，100%完成省DRGS平台病案首页信息上传。健全30项护理管理制度，新增了“冰箱管理制度”等6个护理制度及“患者擅自离院处理流程”等3个预案。加强药事质量和安全管理工作，特别是抓好对麻醉药品、抗菌药物等的管理。抓好院内感染管理工作，重点部门、临床科室质控员每周自查，确保全年无感染暴发事件发生。签订安全(生产)综

合目标管理、消防安全和平安医院创建责任书，明确院、科安全责任人，确保各项工作落到实处。此外，积极参与全国文明城市创建活动，落实生活垃圾分类工作，为营造安全卫生的医疗环境奠定了良好的基础。

秉承融沪接轨的发展理念，新华医院在强化基础管理的同时，积极开展新技术新项目，嫁接沪杭嘉省市级医院专家适宜技术，取得了突破性进展。如开展脑干球麻痹的诊治与临床并发症的防控，成功抢救该院首例高龄急危大面积脑梗塞患者，获得患者家属的高度评价；开展的内镜下早癌筛查，发现早期及超早期原位癌20例，早癌发现率超过25%，在国内处于领先水平；护理部还成立了PICC小组，独立开展了PICC技术。

全院拥有20多项新技术，有多项填补了本地区技术空白。目前，甲乳专科、血管外科、微创外科、妇科以及心血管科、呼吸科、消化科、神经内科、骨科、急诊科和重症医学科等科室已成学科建设群，也是医院重点发展科室。同时，聘请著名专家来院会诊指导，促进了本院技术更新和医疗质量提高，方便了病人，有力提升了诊疗水平。

## 强化科教兴院 推动医疗建设

“我父亲因高龄且病情危急，曾先后辗转多家医院都不见好转。入住新华医院ICU后，医务人员以精湛技术为父亲治疗，从大年夜到年初八不分昼夜地守护，给予无微不至的护理。如今我父亲在那里已经住了2年8个月了，目前情况较稳定，真的非常感谢该院的所有医务人员！”一位从重症监护室转到ICU八区的患者的家属说。为加快医院发展步伐，提高医疗服务能力，新华医院着力发展特色学科，同步加强人才队伍建设，塑造良好医院文化，不断增强医院的实力和活力，为医院的腾飞增添了强劲动力。

长期以来，该院聚焦学科建设，不断提升综合竞争力。去年年初，该院专题召开各学科发展研讨会，展开“头脑风暴”，广泛征集各科室主任、专家和业务骨干的意见与建议，并安排专人落实发展措施。由该院副院长陈飞主持的《床旁支气管镜在ICU重症脑卒中患者气道疾病诊治中的应用》(2018年立项)，于去年12月顺利通过了市科技局验收。另外，该院还有3名骨干人才撰写的3篇论文分别在《中国医学创新》《浙江创伤外科》《嘉兴医学》杂志发表。

医疗技术的提升离不开人才队伍的建设。新华医院多渠道招引“金凤”，尤其是领军人才、专业骨干及人才的引进。去年引进卫技人员63人、中高级职称人员10人。加强继续医学教育，全年共举办各类继教班、学术讲座、业务培训35次，共计4100人次参训；有156人外出参加全国、省、嘉兴、平湖的各类培训学术会74次，选派骨干到上级医院进修22人，有力提升了职工整体业务水平。

此外，该院不断加强医院文化建设，通过多种对外媒体宣传网络，积极宣传医院新动态、新技术及医院专家、专科特色、技术引进等信息，方便患者就医。同时，以党建带团建，充分发挥医院党支部和工、青、妇在医院建设中的作用，组织各类公益活动，在服务群众过程中传递正能量。为进一步凝聚全院职工向心力，在组织开展各类团队活动的基础上，该院为68名外地员工安排了宿舍，为引进的优秀人才申请入住人才公寓，并通过表彰先进，激励广大职工努力为医院发展贡献力量。

## 勇担社会责任 完善医疗服务

“在医院期间，我目睹了医务人员每天的工作状况，他们对工作的高度责任感，对待病人热情和蔼的态度以及紧张、忙碌的过程，都令我赞叹不已！”新华医院消化、肿瘤内科四病区一名住院患者的家属在给医院的感谢信中这样写道。近年来，新华医院坚持“服务第一、患者至上”的理念，以亲民、便民、惠民作为工作着力点，树立人性化服务理念，推行高品质的服务，打造有温度的医院。

为满足患者多样化的就医需求，新华医院打造“无假日门诊”，从沪杭嘉等三级医院聘请专家坐诊，各科室节假日照常工作；及时增加服务窗口，缩短病人就诊时间。持续开展“优质医疗护理服务年”活动，服务台和病区都备有便民盒、创建了母婴室；各科护理组每季推出多项优质护理新举措并认真实施，同时设专项优质医疗护理服务经费，每季对考核第一名的科室进行奖励。医院还经常召开患者家属座谈会，院领导、医务科、护理部等相关科室认真听取患者家属对医院管理、医德医风、诊疗技术及服务各方面的意见建议，不断改进服务。

与此同时，该院积极主动承担社会责任，推动医疗服务下沉。去年，院外联部上门走访我市各村困难家

庭、失独家庭，为他们提供测量血压、血糖等医疗服务，询问病史并建立健康档案，协助联系村社区帮助解决困难，得到了患者家属的一致好评。此外，去年该院还举办了庆祝“8·19”中国医师节、“关注疼痛·关爱健康”等多次大型义诊活动，特邀省、嘉兴市名专家为民服务，让群众能就近享受省市级优质医疗资源；举办“医学零距离——走进医院、走近医生、体验医学的力量”为主题的医院开放日活动，广大市民踊跃参加心肺复苏、药材鉴定、专家咨询等活动。去年该院累计开展关爱生命、健康护航等免费义诊普查、健康教育讲座、志愿者宣传服务等系列活动80多次，发放宣传资料、健康资料、院报6500多份，为津上精密、科世科汽车零部件等企业的1500多名员工进行急救知识和心肺复苏技能培训，进一步擦亮了服务品牌。

该院2019年收到患者及家属锦旗、感谢信44件，检验科在2019年度省室间质量评价中6个专业60项全获优秀，门诊护理部获嘉兴市级“巾帼文明岗”称号，急诊和重症医学科获经开区总工会“工人先锋号”，并获得市药品不良反应和医疗器械不良事件监测工作先进集体荣誉，有10人分获经开区优秀党务工作者、优秀工会干部、优秀妇女工作者、优秀共产党员、优秀党员志愿者、杰出职工等。不少社区、单位与新华医院建立了合作关系，每周固定时间邀请该院医务人员前往开展义诊和咨询服务，受到企业、社区的欢迎与好评。

今年春节期间，面对突如其来的新冠肺炎疫情，新华医院快速响应疫情防控要求，超前部署防疫工作，院感科、医务科、护理部及时落实好各项应急防控措施和流程、消毒隔离制度等，并根据疫情发展情况随时修订并执行，确保全面排查、科学防控工作有序开展。党员、干部、员工冲锋在前，在人员高度紧张的情况下，1月份起分别派出5名医务人员赴钟埭街道隔离观察点提供医疗援助。同时，院感科还分别前往市公安局等单位进行防控新冠肺炎的相关知识培训。有14名党员干部向党支部递交了到武汉疫区一线的请战书。38名党员自愿捐款4700元为支援疫情防控工作献爱心。企业复工开始后，该院积极响应市卫生健康局的号召，派出驻企健康指导员，为平湖经济技术开发区100多家复工企业开展为期21天的疫情防控健康指导督查工作。新华人勇于担当，以实际行动守护一方平安。

■见习记者 汤智娟

## 平湖新华医院 特聘专家门诊一览表

日期	科室	姓名/职称	门诊时间
周一	骨科	龚遂良 主任医师 (嘉兴二院)	上午可预约
周二	心内科	卢平 副主任医师 (聘)	周二全天 周六上午
	中医	芮其根 副主任医师 (平湖中医院)	上午
	妇科	谢美群 副主任医师 (嘉兴市妇保院)	下午
周三	心血管科	王迎 主任医师 (嘉兴二院)	上午
	彩超	张玉良 主任医师 (海盐人民医院)	全天
	疼痛科	曾振华 副主任医师 (嘉善一院)	上午
	消化内科	张曙 副主任医师 (上海六院金山分院)	上午
周四	肾内科 男性科	胡耀琪 主任中医师 (嘉兴二院)	全天
	骨科	康一凡 主任医师 (第二军医大学附属三院)	每月逢单周 下午
周五	疼痛科	戴仪 副主任医师 (嘉善一院)	上午
	耳鼻咽喉科	钱林荣 主任医师 (嘉兴二院)	可预约
	彩超	张玉良 主任医师 (海盐人民医院)	全天
周六	甲状腺 乳腺外科	张静霞 主任医师 (浙江省人民医院)	上午
	心内科	卢平 副主任医师 (聘)	上午
	中医	芮其根 副主任医师 (平湖中医院)	上午
	彩超	张玉良 主任医师 (海盐人民医院)	全天
	中医科	赵海燕 副主任医师 (杭州江干区中医院)	下午
	中医科	李介义 主治医师 (方回春堂)	下午
周日	血管外科	蒋劲松 主任医师 (浙江省人民医院专家团队)	上午
	心血管科	王迎 主任医师 (嘉兴二院)	双周周日 上午
	消化内科	陆其明 主任医师 (嘉兴二院)	限手术
	泌尿外科	李显明 主任医师 (嘉兴妇保院)	上午可预约
	肝胆外科	许浏 主任医师 (嘉兴一院)	可预约

## 平湖新华医院 专家、专科门诊一览表

门诊时间	科室	姓名/职称/部门
周二、周五	外科	张梅耕 副主任医师
周一、周五	神经内科	张成国 副主任医师
周二全天 周五上午	内科、内分泌科	倪雪中 副主任医师
周二、周四	妇科	顾晓虹 副主任医师
周一、周三	骨科	雷云龙 副主任医师
周五	精神卫生	李锦观 副主任医师
周一、周五	肿瘤内科	蒋重益 副主任医师
周二休 其余门诊	内科	张保根
每天	外科	沈华
每天	妇科	成其荣 杨树春
每天	骨科	郭水中
周一、三、五、日 其余在四病区	消化内科	李继福
周一到周六	PICC 置管维护	门诊部
周三	血管外科	罗帆

注：1. 急诊科、ICU 24小时开诊，口腔科、小针刀、手外科、眼科、五官科正常开诊。  
2. 各科专家、专科如有变动，详见医院网站通知。

- 门诊服务中心电话(24小时):89178999 719999(政府网)
- 体检中心电话:89178349 719349(政府网)
- 门诊就诊时间:上午8:00-下午4:30 急诊24小时开诊
- 医院地址:平湖经济技术开发区平善大道2058号(汽车北站对面)
- 公交线路:公交1路(直达)、7路(汽车北站)、10路(佳业花苑)、216路、217路、208路、209路(汽车北站);嘉善公交车:165路(途经嘉善火车站)均可到达医院。

医院已开通职工医保、城乡居民合作医保、嘉兴五县(市)两区异地医保结算,为本省及跨省异地医保结算定点医疗机构。

