

赶超 跨越 打造群众满意的现代化综合医院

——东亭医院升格国家二级医院综述

成立于上世纪 50 年代，历经东亭镇卫生院、东亭社区卫生服务中心的演变和发展，进入城市化快速发展的新的历史时期，这个担负着东亭主城区医疗重任的东亭医院在管理、技术、服务、人才、设施等方面得到了飞速发展。今年 7 月，东亭医院正式通过了国家二级医院的综合评审，成为了东亭地区唯一一家集医疗救护、预防保健、教育科研于一体的非营利性国家二级综合性医院。

最近五年，是东亭医院发展史上发展最快的时期。医院连续五年年终综合考评在全区卫生系统名列前茅，并先后获得了“江苏省巾帼文明岗”、“无锡市无红包医院”、“无锡市医疗机构依法执业先进单位”、“锡山区卫生系统先进集体”等荣誉称号。



即将启动建设的新医院(效果图)



腹腔镜手术



全膝关节置换手术



CT 引导下治疗肝囊肿



工休座谈会

强管理 内涵建设得新提升

发展之初，东亭医院制订了“把社会效益放在首位、不断提高医院的管理水平、持续改进医疗质量和保障医疗安全”的工作思路。领导班子团结一致抓管理、抓制度、抓规范，落实目标管理责任制，加强人事分配制度改革，规范药品管理，调整业务收入结构，强化人性化服务，重视医疗技术提高和人才培养。5 年来，先后通

过竞争上岗、综合考评等措施，选用提拔了几十名中层管理干部，并设立了医院人才库。成立了医疗质量及病案管理委员会、药事管理及药物治疗管理委员会、感染管理委员会、医学伦理委员会等管理小组，建立健全院科二级质控管理网络。健全医务科、科教科、护理部、人事科、经营管理办公室、发展科、感染科等职能科室。积极深

化医疗改革，以解决“看病贵、看病难”为目标，让更多群众“看得起病、看得好病”，院部通过进一步改革和完善药品集中采购制度，坚持“质量优先、价格合理”的原则，规范集中采购流程，实行阳光操作，严把药物采购质量，认真落实江苏省基本药物制度。同时，对基本药物实行零差率销售，降低药品价格，努力减轻群众用药负担。

重人才 人才培养呈新格局

人力资源是医院发展的第一生产力，东亭医院坚持把发现、培养、使用、凝聚优秀人才作为医院人才队伍建设的重要内容，建立健全了一整套有利于人才培养和使用的激励机制。通过“走出去借他山之石，请进来授天下经纶”的形式，每年遴选骨干医生到三级医院进修，做到进修出市（无锡市）、培训出省（江苏省），为医院发展和学科进步注入了强劲动力。五年来，内、外、妇、护理、放射、内镜、心电、B 超、中医内科等科室共计外出进修

32 名卫技人员，在业务技术水平上得到了很大的提高；同时常年聘请上级医院内科、外科、妇产科、五官科、内镜、放射科、病理科等专家来院业务指导，设立专家门诊，在方便患者的同时，提高了医院的医疗技术水平。积极开展“双提升”活动，制定激励措施鼓励职工积极提升职称、学历，五年内共提升了两名高级职称、21 名中级职称人才，有 11 名卫技人员取得本科文凭，并有 2 名在读研究生、19 名在读本科生。栽得梧桐树，引来金凤凰，

东亭医院二级医院的创建成功，引来了高端人才的青睐。2011 年，一名医学研究生落户东亭医院，为医院内分分泌科的建设打下基础。另外积极响应区卫生局人才培养的政策精神，制定“争创卫技新秀、卫技能手、学科带头人”工作计划，由专人负责落实“三创工作”。五年中 1 人获得了锡山区卫生系统“卫技能手”的称号，11 人获得了锡山区卫生系统“卫技新秀”的称号。

精技术 医疗质量上新台阶

为了不断提高医疗质量、医疗技术，五年来，东亭医院投入上千万资金引进和更新医疗仪器设备：外科添置了骨科牵引床、腹腔镜、膀胱镜、麻醉机；内科添置了呼吸机、中心监护、除颤仪；妇产科添置了电子阴道镜、腹腔镜；放射科引进了 16 排螺旋 CT、DR 数字摄片系统、钼靶；超声科引进了彩超机、24 动态血压仪；检验科引进全自动生化仪、全自动五分类血球计数仪，尿有

形成分分析仪，建立了艾滋病筛查实验室；五官科引进了电子喉镜、微波治疗仪；内镜室引进了超细胃镜，同时组建了病理科、麻醉科以及成立心血管内科、呼吸内科、消化内科、骨科、泌尿外科等 9 个二级专科等。并采取各种激励措施鼓励各科室引进或开展新技术、新项目。五年中，医院共引进或开展腹腔镜微创手术、阴式子宫切除、无痛人流、全膝关节置换、消化道肿瘤根治

术、甲状腺手术、腰一硬联合麻醉、白内障超声乳化人工晶体植入术、电子阴道镜检查、电子喉镜检查、血管浅表器官心脏超声等 28 项新技术；在国家、省、市级专业期刊上发表了 30 余篇专业论文。在人才和设备的双重推动下，医院的技术力量迅速得以提升。2012 年，医院致力于重点专科和特色专科的建设，内分泌内科、乳房病专科、中医骨伤科已经初具雏形。

树品牌 医患和谐现新模式

东亭医院坚持“以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的服务理念和为人民服务的宗旨，坚持把构建和谐医患关系放在第一位。在全院开展服务明星评选活动中，要求做到一切为了病人，为了病人一切，从病人满意的地方做起，从病人不满意的地方改起。通过服务明星的评比活动，职工彻底改变“生、冷、硬、拖、顶”的不良医疗作风，代之以“热心、细心、耐心”的服务模式，为病人营造

了一个文明、温馨、和谐的就诊环境。同时多措并举积极开展“三好一满意”活动：坚持廉洁行医，充分利用群众举报等有效手段，对重点科室医务人员收受或变相索要红包、回扣等损害群众利益，破坏医院形象的不良行为进行严肃查处，大力推行“合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费”工作规范，严肃行业纪律，努力做到“医德好”；开展和落实了一系列的优质服务便民措施，实行

药品价格公示、收费标准公示、医疗服务项目公示，实施弹性排班制，各科根据病人流量及时调整服务班次和服务窗口，缩短病人就诊时间，改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到“服务好”；加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到“质量好”；积极主动接受社会监督，努力做到“群众满意”，积极创建群众满意医院。



护理操作考试

优设施 就医环境显新面貌

2008 年，在政府部门和卫生行政部门的大力支持下，医院上下全面启动改扩建工程，整修一新的医院面貌焕然一新，宽阔的广场、清洁明亮的门诊大厅、设施完备的住院大楼、现代化设施的计免大厅、崭新的职工食堂，一一展现在大家的面前。而规范化急诊科的创建，规范化供应室通过省级验收、床单元全新的更替，使功能区域划

分更加合理，住院条件改善更加明显，就医流程更加优化。在硬件设施改善的基础上，医院全面进行了信息化建设，完成了电子医嘱、处方、病历、收费、发药等数字化管理，医院的各项工作更加合理和简化。但是随着现代群众的健康意识逐渐增强，以及锡山区经济快速发展带来的大量人口，改建过后的东亭医院也已经不

能满足东亭地区群众就医的需要。2011 年底，锡山区政府把东亭医院的易地新建工程作为重点项目放上了议事日程，现已完成居民拆迁工作，即将进入施工阶段。不久的将来，一所具有现代化气息、设施齐全、功能完善、舒适宜人的 12 层的现代化综合性新医院将呈献给东亭地区的群众。