

# 建设“美丽妇幼”为健康启东绘就幸福底色

江苏这片土地,承载着习近平总书记和党中央的深切关怀、殷切期望。十八大以来,总书记多次就江苏工作作出重要指示、提出重要要求,这些重要指示和要求集中起来说,就是希望江苏争当表率、争做示范、走在前列。这是莫大的激励,也是重大责任。新征程上,我们要牢记嘱托、不负期待,以强烈的责任感、使命感、紧迫感,自觉扛起“为全国发展探路”的使命,以当表率、做示范、走在前的果敢担当,回报总书记的信任、重托和厚爱,在实现中华民族伟大复兴的征程中拿出江苏卫生健康人的担当作为。按照南通市卫健委《关于印发南通市“美丽医院”建设实施方案(试行)的通知》精神和要求,启东市妇幼保健院紧紧围绕环境美、服务美、人文美、质量优的“美丽医院”建设目标,有针对性地补短板、强弱项,聚集个性特色,带动医院提质增效,从“一处美”迈向“一片美”,从“一时美”迈向“持久美”。

## 环境美篇



启东市妇幼保健院系复旦大学附属儿科医院启东分院,医院占地面积150亩,建筑面积9.5万平方米,是江苏省内目前单体规模最大、省内首家纳入三级医院管理的县级妇幼保健院。

### 一、设计人性化打造舒适妇幼

医院的整体设计理念是“花漾美境,掌上明珠”,主楼外观呈圆弧形,像一颗明珠,院区的绿化向着主楼呈围合式分布,呈“掌上明珠”的造型,体现了妇女儿童是社会重要的服务对象,要像明珠般被呵护的设计理念,同时也暗含了启东为江海明珠的美誉。

院内各建筑物入口处均不设台阶,门急诊、住院部等公共区域厕所设有第三卫生间和无障碍设施、母乳喂养室。



基础设施、儿童便器等,让老弱病残孕等特殊人群来院更加方便,是细心关怀的“无障碍医院”和“老年友善健康促进医院”。

推行智慧停车建设,满足停车需求。医院停车场设施规划合理,配备地下停车场及多个地面停车场,机动车停车位800多个,非机动车停车位500多个,配有充电设施,满足来院市民的多种需求。

### 二、环境园林化打造安全妇幼

作为新建成投入使用的医院,建造过程中严格遵照《绿色医院建筑评价标准》执行,建筑设计为2星绿色建筑。院区环境优美,干净整洁,绿草如茵,绿化面积约3.9万平方米,绿化率达39.13%。按照布局合理、设施配套、环境优美、安全环保的要求,适度调整部分树木的位置,新增急诊人口周围区域的绿化布置,着力抓好整个院区绿化的维护和优化,力争做到处处皆有景,四季景不同,是让人眼前一亮的“园林式医院”。

积极推进新能源光伏的开发与利用,一期投入300万元,建设3800平方米,二期投入297万元,建设2500平方米,预期装机容量达1592kW。

医院高度重视医疗废物管理工作,考核小组每月不定期检查,每月进行专项考核,全面落实医疗废物管理责任。建有规范的污水处理设施,设计处理规模300立方米/天,主要处理工艺为AO工艺,污水排向

城镇污水管网,管网雨污分流,尾水采用活性氯消毒,污水经处理后达标排放。医院各入口均有监控视频探头和110联网联动,消防通道24小时保持通畅,安保人员全天候不间断巡逻,给来院市民满满的安全感,是“平安医院”。

### 三、整洁宾馆化打造干净妇幼

医院积极响应国家节能目标,院内电梯进行错层开放,提高垂直交通运输效率。分类处置生活垃圾,在医疗区域按照生活垃圾及医疗废物垃圾专门设置垃圾桶分类收集,引入“6S”管理系统,包括整理、整顿、清扫、清洁、素养和安全六个方面,做到垃圾日产日清,定期开展环境卫生整治,灭鼠灭蚊,是干净舒适的“绿色医院”。

院内全面禁烟,全院各处都有清晰醒目的禁烟标识,有控烟监督员和巡查员,发现吸烟者及时劝阻,内科门诊设有戒烟服务,是守护母婴健康的“无烟医院”。

膳食服务多样化。医院食堂及辅助用房约600平方米,餐厅面积约400平方米,独立设置给排水和电力供应系统,按操作流程合理布局功能分区。食堂内部做到日清洁,各区域洁净。推广明厨亮灶工程,每日食品价格公示,全面减少一次性用品使用。医院配有营养师数名,为住院患者提供营养咨询服务,并为月子中心产妇提供个性化定制的月子营养餐,餐食品种丰富,色香味俱佳,广受好评。



## 质量优篇

### 一、搭平台 提升医院品牌效应

医院借助复旦大学附属儿科总院国家儿童医学中心的技术优势和辐射影响力,在医院运行管理和医教研方面推进同质化管理,实现品牌、管理和技术的三个平移,逐步做到质量安全、服务模式、学科发展、信息系统四统一。医院开设儿童消化科、儿童呼吸科、儿童保健科、儿童内分泌科、新生儿科、儿童骨外科和泌尿外科、NICU等儿科亚专科,儿童早期发展中心是省级示范基地。不断提升新生儿危急重症救治中心、新生儿疾病筛查中心的能力水平。

医院依托复旦系医院的优质医疗资源,建立高质量的多专科合作平台。作为上海市红房子妇产科医院、上海国际和平妇幼保健院、新华医院生殖中心的技术指导单位,合作打造优势品牌,建立规范化妇科微创、盆底疾病、宫颈疾病、妇科肿瘤以及妇科内分泌、高危产科等诊疗中心。并与复旦大学附属肿瘤医院合作打造甲乳外科品牌,切实带动学专科技技术水平提高。同时通过南通市妇幼专科联盟,加强与南通大学附属医院及南通市妇幼保健院的合作,让妇保院每周都有名医坐诊成为常态。

### 二、夯基础 保障医疗质量安全

严格落实医疗质量安全核心制度。医院领导班子带领相关科室负责人每周两次深入临床科室进行调研,今年先后召开20余场座谈会,了解各科室的基本情况,倾听一线员工的心声。总值班每天督查核心制度执行情况,对存在问题及时反馈整改。

加强医疗队伍建设。引进学科带头人,招聘相关专业优秀人才,使各科室队伍老中青结构更合理。设立专项资金,用于奖励重点专科创建、新技术项目的开展。通过临床路径管理使科室病种诊疗规范更加合理。定期召开不良事件分析会,及时排查安全隐患并改进。

加强智慧医院建设。依托上海儿科总院技术优势,积极推广“小布AI”人工智能技术(儿科门诊智能决策支持系统),提高儿科门诊的诊断正确性及早期识别高风险病种,提升儿科服务能力。

加强医院质控管理工作。妇科、产科、儿科作为启东市质控中心牵头单位,定期开展质控活动。按照DRG付费改革、三级公立医院绩效考核的要求,通过院科两级质控及时通报反馈存在问题及时整改督查,不断提高质控内涵质量。

### 三、守底线 强化医疗行为规范

严守职业诚信。有计划、多层次、多渠道、多维度开展纪律教育、廉洁文化和医德医风教育,规范医务人员职业道德行为。行政职能科室人员每周五定期进行廉政视频教育。定期开展依法执业自查,发现问题及时整改。

恪守诊疗规范。把合理检查、合理用药、合理治疗、合理收费纳入医疗质量日常考核中,通过制定临床路径、按病种结算、专项检查等措施,严格控制医疗费用的不合理增长。今年上半年人均住院费较去年上半年下降了26.73%。药学部落实处方点评制度,每月通报处方点评结果,并落实改进。严格执行国家基本药物制度,自费药品和耗材使用占比均有明显下降。

截至目前,12345同期相比投诉率下降65.2%,投诉率增长21.6%,门急诊人次上升11%,住院人次上升33.91%,让服务对象满意、医务人员幸福、社会认可,政府放心,启东妇幼人一直在努力!

## 服务美篇

### 一、为民初心有温度

科室布局温馨。医院根据妇幼专科的服务对象群体,把门诊一至四楼划分为一体化婚孕检服务、一体化孕产康服务、一体化妇保医疗服务、一体化儿保医疗服务,设置为粉色调、浅紫色调、蓝色调、星空图。住院部病区同样根据不同的服务群体设置为不同的颜色,使服务环境区别化温馨化。增设了儿科夜急诊门诊室,增加了志愿者服务人数,在急诊区域增设了检验窗口及诊前检查,提倡实行网上预约挂号,尽可能缩短候诊及诊疗时间。把超声科区域设置靠近妇产科诊疗区域,影像、检验科设置在各诊疗区域的中心位置,便于检查化验,使服务流程更加人性化。

标识清晰设置。在门诊就诊、检查、治疗等区域的醒目位置设置建筑平面图、科室分布图,各科室标牌和指示标识准确、规范、清晰、明了。宣传标语规范,院内提醒事项等的张贴,各病区由宣传科统一制作,分色分区为健康教育、医院文化、便民服务、专家介绍及科室特色等。

绿色通道畅通。医院作为启东市“高危孕产妇及新生儿”危急重症救治中心,时刻保证救治绿色通道的畅通。作为启东市妇幼专科联盟龙头医院,与各基层医疗机构协同开展孕产妇、儿童、妇女团队建设和家庭医生签约服务工作,积极开展“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”,提供一体化的救治功能。

### 二、践行公益有亮度

志愿服务有特色。该院于2020年12月成立社工部,并选拔出20名优秀医务人员成立医务社工助理团队,目前有409名院内志愿者,300名院外志愿者。制定并执行了《志愿者服务活动实施方案》《改善患者就医体验三年行动计划实施方案(2021—



2023年)》。在2023年11月份南通市卫健委举办的首届“健康护航”杯文明实践志愿服务项目大赛展示中荣获二等奖。

倾听宣教有亮点。开展公益班车“白衣天使宣讲团”健康科普讲座活动,每周一次在门诊不同科室候诊区以科普讲座的形式为来院就诊患者进行健康教育。设立倾听窗口,将以往被投诉现状,转变为主动倾听患者与家属的心声,切实解决实际问题。每周一、三、五由行政职能科室主任轮值倾听窗口,周六为院领导接待日,从今年四月开始,增设了与患者线上交流平台。在病区设立“爱心小屋”,每周五下午开放,提供心理疏导服务,减轻就医恐惧感。

承诺服务有亲情。护理部和社工部在门诊及住院部开展“入院有人接、检查有人陪、出院有人送”活动。在各出入口、电梯口均有温馨告示指示牌指引告知,使就诊过程更加亲情感化。在门诊大厅、住院处、各病区张

贴服务承诺告知书,在门诊大厅、急诊大厅及住院收费处电子显示屏上滚动播放各类服务收费标准,住院病区提供一日清单,使服务承诺、服务收费公开化透明化。

群体保障有关爱。医院在2021年成功创建“老年友善医院”并持续跟进管理,不断提高内涵质量。在各诊疗区实行“一人一诊室”并设置多个单独的母乳喂养室,保护好来院服务对象的隐私。省级儿童早期发展基地内每年开展超万次课程和近六千次服务,并且承接启东全市0—6岁患有孤独症、肢体残疾、智力障碍儿童的早期康复指导,中心与启东市慈善总会、启东市红十字会设立了“儿童关爱基金”和“小星星基金”,用于对儿童的救治康复诊疗的帮扶。

### 三、智慧助力有力度

利用信息化手段,在全市范围内医院首家开通院内导航,为患者规划路线,实景导航,公共区域全覆盖移动WiFi。联网省影像云平台,实现影像检查跨境调阅,节省患者的费用。医院推行先诊疗后付费,大大缩短了患者就医排队等待时间。在微信公众号上提供网上预约挂号、检验检查结果查询等便民服务。开通了移动支付、线上查询、分时段预约诊疗等服务,实现就诊卡和诊疗信息共享。作为复旦大学儿科医院启东分院,依托复旦总院的技术支持,和总院建立了“5G”急救转运系统并运行,确保新生儿在转运途中实时得到总院专家的救治技术指导。

弹性工作制。针对在儿童季节性疾病高峰期,儿童候诊时间长等问题,医院实行医生弹性工作制,一旦候诊人数超过十人,立即由总值班通知病区备班医生,十分钟内到点应诊。实行儿童常见病诊疗预先检查制,在医生诊疗前自愿选择完成常规化验,可减少近三分之一的等待时间。

早治疗早痊愈早返岗。医院配有多功能篮球场、乒乓球室、塑胶跑道等,丰富职工的业余生活。

在亲情照护方面。医院以公办民营性质内设系统内第一家院内托育园,为职工子女提供优质幼托服务,解决后顾之忧。开辟医护人员直系亲属本院就诊绿色通道并免除普通门诊挂号费,部分住院费用等,实实在在惠及职工及家属。

在安全照护方面。完善医疗纠纷协调处理机制,购买医护人员责任保险,积极化解各类医疗风险。有专职警卫驻院,在院内配备安保人员、安监应急报警装置等,并实现与本地公安部门联网,切实保护医护人员人身安全。

### 三、全面提升团队凝聚力

每年开展一系列团建活动,让职工感受到医院大家庭的力量和温暖,提升对单位的归属感和对职业的荣誉感。传统节日有“三八”妇女节插花比赛、春季本地红色游、“五四”青年团建,掼蛋比赛、包场电影、国庆环城跑步活动、元旦趣味运动会等。

开设有心灵加油站、员工直通车、院长信箱、青年医师沙龙等,倾听了解一线员工的工作生活感受,全方位地关心爱护职工,增强员工的幸福感、使命感,愿意与医院共同成长。

## 人文美篇

### 一、全面加强党的建设

医院党委坚持党建引领,传播人文理念,培育医者仁心,打造有温度的医院,提供有关怀的医疗,不断提高医院文化软实力。院党委着眼医院特色,聚焦主体责任,全力打造“医心向党,妇幼同行”党建品牌,以“五个引领”,积极探索党建和业务深度融合,力求把党建做得更实,业务做得更精,以高质量党建引领医院高质量发展。

建院之初积极着手建设属于自己的医院文化,围绕文化建设的诸多要素,强化内涵建设,通过邀请国内各领域多位知名专家举行医院文化建设研讨会、对职工进行问卷调研、广泛征集医务人员的建议等方式提炼出具有妇幼特色的医院宗旨、愿景、使命、价值观、院训、办院理念、初心,同时完善了医院文化理念的标识系统,院旗、院徽、医院LOGO、医院官网、官微、视频号等一系列文化载体。在公众号推送上有开设有党建引领、支部建设、我爱我院系列等社会反响良好的专栏,传递正能量,弘扬主旋律,持续点燃职工心中的大爱情怀,凝聚支撑医院高质量发展的精神力量。

### 二、全面落实医务人员关爱工程

在中层干部培养方面。医院党委牢牢把握选人用人正确导向,坚持德才兼备,以德为先,多措并举,系统施策,着力打造一支特别讲政治、特别有闯劲、特别重实干、特别善创造、特别守规矩的中层干部队伍,充分调动他们的积极性、主动性、创造性,为负责者负责,为干事者撑腰,为创新者鼓劲。加大对中层干部的关心关爱力度,营造愿意担作为、有力有为的良好干事创业氛围,提升人民群众就医获得感。

在空间提升方面。建立“青苗培养工程”“青年俊才培养计划”等人才评价机制,建立以临床工作为重点的绩效考评机制。改进继续教育方式,更多采用网络学习、考试的方式,缓解工学矛盾。制订、完善科研奖励办法,在成果申报、新技术引进、学科建设等多方面予以更多政策倾斜。鼓励在职医护人员积极攻读硕士、博士学位,提升科研和实践能力。

在健康保障方面。每年制定全院各年龄段的体检项目和标准,将CT等检查项目纳入常规体检内容。建立好职工的健康档案,制定关爱职工身心健康的行动方案,确保疾病早发现

早治疗早痊愈早返岗。

医院配有多功能篮球场、乒乓球室、塑胶跑道等,丰富职工的业余生活。

在亲情照护方面。医院以公办民营性质内设系统内第一家院内托育园,为职工子女提供优质幼托服务,解决后顾之忧。

开辟医护人员直系亲属本院就诊绿色通道并免除普通门诊挂号费,部分住院费用等,实实在在惠及职工及家属。

在安全照护方面。完善医疗纠纷协调处理机制,购买医护人员责任保险,积极化解各类医疗风险。

有专职警卫驻院,在院内配备安保人员、安监应急报警装置等,并实现与本地公安部门联网,切实保护医护人员人身安全。

### 三、全面提升团队凝聚力

每年开展一系列团建活动,让职工感受到医院大家庭的力量和温暖,提升对单位的归属感和对职业的荣誉感。传统节日有“三八”妇女节插花比赛、春季本地红色游、“五四”青年团建,掼蛋比赛、包场电影、国庆环城跑步活动、元旦趣味运动会等。

开设有心灵加油站、员工直通车、院长信箱、青年医师沙龙等,倾听了解一线员工的工作生活感受,

全方位地关心爱护职工,增强员工的幸福感、使命感,愿意与医院共同成长。

