

文/记者 罗玉莹 图/记者 中兴刚

新春期间,接到武冈展辉医院的回访电话后,家住武冈市区的刘先生感叹:“展辉医院真是处处为我们考虑啊!”

原来,早前,刘先生患病入院,因优美的环境和亲民的价格而选择了武冈展辉医院。住院期间,他获得了专业的治疗和良好的服务体验;出院后,医生还专门多次来电回访,询问康复情况并再三嘱咐病后注意事项,这让刘先生十分满意且感动不已。

始建于2010年的武冈展辉医院,系湖南省最大的民营医院之一。该院地处武冈城北新城,是一所集医疗、科研、预防、保健于一体的国家二级甲等综合医院。

2015年,武汉和润合医院管理有限公司(以下简称“和润公司”)与武冈展辉医院(以下简称“展辉医院”)签订并购协议。从一家普通的地方小医院到跻身成为集团化管理的大家族成员,展辉医院转型发展一年多以来,不断加大投入,加强基础设施建设,创新科研成果,培养优秀人才,提高医疗水平,并持续引进国内一流专家、现代化医院服务管理理念和世界高端医疗设备、技术,不断提高自身核心竞争力,书写了医院发展壮大新篇章。

如今,在成功挂牌成为国家二级甲等综合医院后,展辉又迈上挺进国家三级甲等综合性医院行列的新征程,并力争用三到五年的时间成功打造湘西南“医疗旗舰”——邵阳市西部医疗中心龙头医院。

是什么让展辉医院如此自信?该院总经理吕锋在接受本报采访时表示,展辉的自信来自于服务,来自于技术,来自于百姓的口碑,来自于展辉不断积累的核心竞争力。

2月13日,记者走进展辉医院,感受这家“平价医院”炽热的百姓情怀,聆听他们力争一流的最强音,寻找他们在竞争激烈的医疗市场立于不败之地、不断走向强大的成功密码。

一流设施和人才铸就竞争力

一般来说,患者选医院,首先要看这家医院的基础设施和技术力量。展辉医院自签约后,和润公司直接注资3亿元,每年投入一至二千万,用于设备更新和设施改善,同时,带来了两位优秀的专家坐镇医院,一位是心血管专家,另一位是省级专家。

人才是生产力中最活跃的因素。展辉医院自2015年10月重新确定了新的领导班子后,一直将稳定建设人才队伍、积极引进高层次人才作为工作重点。

一方面,该院在医疗管理方面升级,打造以质量为核心的团队,质量管理要求更全面。之前,该院有相当一部分医护人员来自基层岗位,虽然他们更加了解患者的需求,但也普遍缺乏现代化医院管理服务理念,风险意识相对淡薄。自并购以来,展辉坚持核心之道,通过培训、交流、学习等途径来打造自己的核心团队。

另一方面,该院注重人才队伍的建设,尤其注重对年轻医生的培养,将可造之才送到武汉、长沙等地学习,着重将其培养成骨干人才;并加强对学科带头人进行规范化、系统化的培养,通过参与各种学术会以及专家互动等形式交流,将学科带头人培养成该专业的领军式人物。

为合理利用人才资源,避免人才流失,展辉医院基于市场调研,总会适时提出医务人员薪酬调整建议,通过提高薪资标准和实施绩效考核,较好地调动了医务人员的工作积极性,有效地控制了医护人才的流失。

同时,医院加大人才引进力度,并注重在控制人力成本和选拔优秀人才上下功夫,优化医院的人力资源结构。目前,全院共有员工522人,其中临床医技人员204人,护理人员230人,行政后勤人员88人。



满墙的锦旗,写满患者的感激和信任。

炽热的百姓情怀 高端的医疗设备 精湛的医疗技术 现代的管理理念

解读“平价医院”的成功密码

——武冈展辉医院转型发展一年速写



雄伟壮观的武冈展辉医院大楼



在整洁舒适的病房里,医务人员正为患者做检查。



宽敞明亮、温馨舒适的就医环境

“优质+平价”成就口碑效应

展辉医院一直自我定位为“平价医院”,致力于用更低的价格为老百姓提供更优质的服务。

“一方面,我们有先进的医疗设备与一流医疗技术人才,为一流的医疗质量提供了强有力的支撑与保证。另一方面,我们的药占比(药物费用占整体医疗费用的比例)比一般公立医院要低。”展辉医院院长匡亚华介绍,展辉医院要求所有的医疗科室必须遵循“三合理”原则——合理检查、合理治疗、合理开药。据统计,入住该院的各类患者住院期间的人均费用比同级别医院低1500元左右。

“平价医院”的定位、有保障的医疗

质量,其成就的口碑效应吸引大量周边县市的百姓前来展辉就医问诊。目前,到该院就诊的患者50%以上来自周边的城步、绥宁、新宁、洞口、隆回等县。

为打造高质量的平价医院,展辉医院加大了对医疗核心制度执行落实的督查力度,确保各项医疗核心制度在诊疗活动过程中得到执行落实;坚持了院行政业务大查房,对存在的问题要求限期整改,并落实回头看,看查获的医疗缺陷是否整改到位。此外,该院确定了“特发性血小板减少性紫癜”等27个病种为2016年全院临床路径管理病种,要求大部分科室按照核定的病种,开展了临床路径管理工作。

服务和文化夯实前进基石

为更好地服务百姓,展辉医院配置了3台急救车,为当地居民提供急救急诊服务。该院还为患者开辟了绿色通道,提供24小时全程服务;院中设有护理部、客服部,院后设专门客服部门,对慢病患者和康复患者进行科室回访和医院回访,减少病患因信息不明等原因往返医院造成时间、经济成本浪费。

一年多来,和润公司“合作共赢、和谐共生”的企业文化逐渐融入展辉医院。医院每年派人参加武汉总公司举行的大型活动,坚持以人为本,提升职工福利,并设立单项奖励鼓励职工创新、科研。当前,该院已有三项目获“邵阳市科技成果进步奖”。

远见为发展插上腾飞翅膀

千年古城武冈,地处湘、桂、黔三省交界的咽喉之地。当前,邵阳市委、市政府抓住机遇,成功建成武冈机场项目,进一步打破交通瓶颈,武冈从此即将进入一个发展新时期。武冈未来五年基本建成湘西南中心城市战略构想,为坐落在这里的展辉医院提供了新一轮的发展机遇。

如何顺势而为?

几年来的管理经验让吕锋意识到,展辉医院要立足长远持续发展,要在困境中求生存、在竞争中求发展,就必须首先把重点学科建设好、发展好,并通过重点学科的发展带动其他科室的发展,进而促进医院全面发展。

2016年,展辉医院根据医院临床工作的需要,由各科申报2017年度拟开展的新业务、新项目,医务部对各科申报项目的可行性进行了审查,经院务会审核后,认定“有限内固定+外固定支架治疗复杂开放性小腿骨折”等20个项目为今年医院新业务、新技术项目。此外,该院还积极组织参加各项学术活动,培训班和学术年会。据统计,2016年该院共参加上述活动29次,其中国家级7次、省级15次、市级7次。

2017年,展辉医院将争取下半年肿瘤放疗中心建成并投入使用;争取落实政府各项定点政策,例如五保户定点医院;拓展周边县城民政优抚工作、医养结合养老康复中心;加强重点学科建设,充分发挥市级重点优势;成立妇幼保健康复中心(产后康复、催乳、儿童保健、游泳、孕妇学校);扩大中医康复理疗专科重点建设;申请批准拟建司法鉴定所;新增配镜中心,加强打造武冈市创伤诊疗中心;加强120建设工作,拓展交通事故联动单位;加强医院文化建设,留住核心人才;增加效益,升级武冈展辉医院驻武冈市看守所卫生室;做好三级甲等医院申报工作;加大拓展周边五县市场业务,加强品牌建设;开展对外联系,整合资源,力争组建武冈民营医疗集团。

发展蓝图已绘就,扬帆正当风劲时。展辉医院力争通过3至5年的努力,将医院建成床位编制达到1200张,职工人数1500人,集医疗、教学、科研、预防保健于一体,有专科特色的三级甲等综合性医院。届时,这家具有百姓情怀的“平价医院”,将拥有肿瘤放疗中心、胸痛诊疗中心、脑卒中中心、微创医学研究中心、创伤诊疗中心五大中心,跻身邵阳市西部医疗中心龙头医院行列。



先进的医疗设备