



# “在这里生宝宝我们放心”

## ——莒县妇幼保健院真诚为妇女儿童服务纪实

本报通讯员 高爱华

“医院发展靠的是社会各界和人民群众的大力支持,我们一定要不遗余力地为社会奉献我们的爱心,毫无保留的以真挚情感服务于患者,真正把莒县妇幼保健院建设成百姓信得过的医院。”莒县妇幼保健院院长侯佃波说。

### 1 群众认可 医患关系融洽

“我们一辈子就生这一个孩子,在莒县妇幼保健院生宝宝我们放心!”正在办理住院手续的夏庄镇张先生说。

“想病人所想,急病人所急,帮病人所需,一切以病人为中心……”这是许多来过莒县妇幼保健院的病人发出的由衷赞叹。

城阳街道产妇于海燕第一胎是剖宫产,在一家医院里分娩后,很不满意,第二胎眼看要生了,她决定自己去考察选择一家满意的医院,于是她抽空就到莒县各家医院产科偷偷地观看,考察了几家医

院后,她来到了莒县妇幼保健院,正巧董金花主任值班,听明来意,董主任便热情地引领她到处观看,先领她看了设施配备,又领她去病房里让她自己跟产妇产后自由交流,最后,于海燕决定就在这里生产。今年六月份,于海燕来产二科住下生产,从她来办手续开始,该科医护人员们便跟上服务,勤与她交流,对家属的疑问顾虑耐心倾听,仔细解答,将产前产中产后的一系列注意事项交代得明明白白。在这里住了半个月,于海燕一家人都感觉就像在家里一样自在无忧,最后

感动得于海燕送了一面绣有“服务一流显亲情,造福妇幼建功德”字样的锦旗给了该院。

院长侯佃波一再强调,当患者来到医院时,是人文关怀需求最强烈的时候,我们要站在病人需求的角度,尽可能地每个细节管理抓起,让病人享受满意的就医服务。为了倾听患者的意见和心声,畅通医患沟通渠道,每星期都向患者发放满意度随机抽样调查表,对每位住院病人出院后进行电话回访,询问康复情况,诚恳征求病人、产妇对医疗保健服务提出意见和建议。

为了方便患者,启用医疗“一卡通”系统,实现挂号、就诊、检查、取药、医疗费用结算、即时报销补偿等一条龙服务。为了增加医院的温馨感,医院把儿童诊疗场所布置成儿童天地,墙上贴着卡通画,桌椅换成粉红色;为了让患者家属得到较好的休息,医院每张病床专设了陪护椅,夜间可作陪护床。

医院创新服务方式,开展“明星康复师”评选活动。根据康复科的工作特点,通过“同事评、患儿家长评、医院领导评”三方评选相结合的方式对康复科工

作人员进行打分,评选出明星康复师,真正形成比、学、赶、帮、超的工作局面。

“一张笑脸相迎,一声您好问候,一把椅子让座”,到了莒县妇幼保健院的病人,总会感受到许多的温情之处。该院从领导到普通的职工,都有一种意识,那就是“人人都是形象,事事都是形象”,金奖银奖不如群众的夸奖,金杯银杯不如百姓的口碑。在莒县妇幼保健院,一面面锦旗、一张张奖状,记录下医院科学发展的足迹,折射出白衣天使奉献的步履。

### 2 快速发展 用实力为百姓服务

2010年医院添置了飞利浦螺旋CT、日本进口东芝四维彩超、芬兰进口钼靶机、德国进口宫腔镜、大型生化分析仪等先进医疗设备;引进了无痛分娩、无痛人流、肛肠痔瘘等新技术;

设立了产一科、产二科、健康体检科、莒县脑血管病研究所、莒县法医鉴定中心;增设了外科、妇科、乳腺科病区。成为莒县中小学生学习健康体检、高考学生考前查体、出国劳务人员查体及

企事业单位干部职工健康体检定点医疗机构。

2011年医院将妇儿保健带入莒国百姓的家家户户,迎来了各项业务迅猛发展的绚丽春天。医院先后荣获“山东省县

级医院经济管理先进单位”、“山东省妇幼卫生工作先进单位”。

2012年医院各项业务百尺竿头更进一步,年收入较2011年翻了一番。该院在全国县级

妇幼保健机构评选中脱颖而出,获得“全国百强县级妇幼保健院”殊荣。莒县妇幼保健院在妇幼保健、项目执行、临床及人才培养等方面走在了同行业前列。

### 3 内外兼修 打造妇幼品牌

院长侯佃波十分重视学习,在他的带领下,医院加强学习,勤练内功强筋骨。该院举办抗菌药物合理使用学术讲座、护理专题讲座、医护人员心肺复苏技能培训等专题讲座69次,6320人次参加;积极开展护理人员基本技能操作竞赛,全体护理人员参加。通过活动的开展,提高广大医护人员的专业技术水平与服务病人的能力。近日,医院又每周举办一期“医患沟通学”电视讲座,通过学习使参

训人员对医患关系从法律意识、知识结构、规章制度等多方面有了更系统的了解,能够多角度、全方位、艺术化处理医患关系,进一步提高医疗质量。

长期以来,该院重视打造服务品牌,努力将产科、儿科的规模做大,技术做精,服务做优,医院把“打造专科品牌”和“以重点专科带动全面发展”作为发展目标,形成了以产科、妇科、儿科等科室为龙头,带动医院各科室全面发展的崭新局

面。

该院的产科分为产一、产二两个科室,现有医护人员50余人,是名副其实的龙头科室,坚持以“病人为中心、以质量为核心”的服务理念,团结一致、努力进取,开展了接生、剖宫产、新生儿洗澡、游泳、抚触、早教及导乐分娩等技术,截至目前,有数万名婴儿在这里平安降生,先后荣获过“市、县巾帼文明岗”、“职业道德先锋岗”、“共产党员示范岗”等荣誉称号。

儿科设施齐全、设备先进,设有儿童乐园、温馨宝宝病房,对各种疑难杂症的诊治有丰富的临床经验。2007年3月,在市、县残联及县卫生局的大力支持下,妇幼保健院成立了脑瘫、智障儿童康复科。目前该科现有专业技术人员16人,配备了经络导平治疗仪、痉挛肌治疗仪、婴儿高压氧舱等专业康复设备10多件套,能熟练开展功能训练、作业训练、语言训练、小儿感觉综合训练等康复训练与指导,

并与传统中医针灸、推拿治疗相结合,对脑瘫、智障患儿康复具有明显疗效。

该科自成立以来不断加强工作人员的业务知识学习,加强与上级医院的业务联系,定期邀请知名专家来院讲课和进行业务指导,取得了明显的效果,许多患儿经过训练,由不会爬到会爬,由不会站到独自站立,得到了患儿家长的一致认可,服务范围由本市拓展到临沂、潍坊等周边地区。

### 4 责任重大 倾力公共卫生事业

为提高妇女健康水平,多年来医院一直积极开展妇女病普查工作,年均普查人数近10万人次。对查出的妇科疾病,均及时采取了治疗措施。

儿童的健康成长也一直是妇幼保健院的中心工作之一。医院常年对全县县直以及各个乡镇托幼园所的儿童进行健康检查,为

全县儿童提供生长发育监测、膳食营养及喂养指导、钙营养监测等多项儿童保健特色服务,帮助家长更好地了解孩子心理行为及早期综合发展情况。

为加强艾滋病母婴阻断工作,提高全县妇女儿童的健康水平,建立和完善了艾滋病母婴阻断管理和筛查网络。通过艾滋病专项筛

查,做到早检测、早发现、早干预,有效遏制艾滋病的传播和蔓延,提高了母亲和婴儿的生活质量。

在婚前医学检查、“两癌”筛查、免费发放叶酸及农村孕产妇住院分娩补助等妇幼保健重大公共卫生服务项目取得明显成效,惠及了百姓千万家。该院以方便结婚当事人工作宗旨,首创“一

站式办公、零距离服务”婚检模式,将婚检医务人员安排在婚姻登记大厅,“一条龙”式服务引领婚检青年健康体检,使婚姻当事人不出楼就可进行婚检,提高婚检质量。

莒县妇幼保健院是国家卫生和计生委组织的“两癌”筛查项目之一乳腺癌筛查的免费检查定点

医院,医院组织骨干人员携医疗设备来莒县安庄镇等多个乡镇为农村妇女免费检查乳腺疾病。为2500多名地处农村偏远地区35-64岁农村妇女免费进行乳腺视诊和触诊及乳腺彩超检查。免费检查乳腺疾病活动让更多的农村妇女体会到社会各界的关爱,真正享到公共医疗卫生服务的实惠。

### 5 医德医风 建阳光惠民医院

医德医风是医院工作的重中之重,莒县妇幼保健院认真组织开展了形式多样的医德医风教育活动,召开会议层层签订党风廉政和行风目标责任书,组织全体职工学习《医德规范》和观看卫生局摄制的《明查

暗访看医风》警示片,学习卫生部通报的违法违规案例,强化正反两方面的教育,提高医务人员的职业道德素养,树立良好的医德医风。

医院积极开展“三好一满意”活动,在去年开展活动的基

础上着重加强宣传引导、查找问题、整改提高和检查指导等四个重要环节上下功夫,在医疗服务、医疗质量、医德医风、群众满意四方面细化对照各项工作指标,逐项抓好贯彻落实。该院还开展了“三亮三比三评”活

动,制定了详细的活动方案,健全党员公开承诺、评选表彰、上评下议的推动机制以及领导点评、群众评议、定期考核的评价机制,充分调动全体干部职工的积极性,立足本职岗位,争创一流业绩。通过开展各项活动,该

院行业作风持续好转,杜绝了小金库、开单提成、收红包、索回扣等现象。今年上半年,该院医务人员拒收红包9人共2098元,收到锦旗10面,表扬信20封,群众点名表扬52人次,医患满意度达到95%以上。