

打造优质服务品牌 创建人民满意医院

本报记者 于鹏飞 通讯员 常永亮 徐雯雯 本版摄影 马军



莱芜市人民医院扩建工程封顶庆典仪式。



省立医院专家来市医院坐诊。



山东省立医院莱芜医院揭牌仪式。

莱芜市人民医院是一所技术精湛、设备先进、专科门类齐全,集医疗、教学、科研、预防、保健、急救于一体的地市级综合性医院。医疗质量全面提升,医疗服务水平显著提高,医疗服务措施明显改善,已逐步成长为鲁中地区医疗卫生行业的璀璨明珠。医院现已成功晋升为三级综合医院,先后荣获全国“医院改革创新奖”、“全国百家‘三好一满意’示范医院”、“全国模范职工之家”、“全国职工教育培训示范点”、“山东省首批优质和谐平安医院”、“首批山东省管理创新奖”、“山东省‘雷锋号’先进集体”、“全省卫生系统‘三好一满意’品牌医院”、“全省卫生系统文明窗口”等荣誉称号。

重视人才,把人才作为医院发展的总抓手

由于实行了评聘分开,竞争上岗的人事制度改革,引入竞争机制,使得医院的一大批年富力强的中青年人才脱颖而出,极大地推动了医院事业的发展。为了不断提高医院年轻医护人员的专业水平,每年都选派20—30

名具有发展潜力的医护人员到上级医院进修深造,重点选拔2—3名学科带头人或中青年学科骨干到国外进修。与台湾合富集团、山东省千佛山医院建立了战略合作关系,今年初,成立了山东省立医院(集团)莱芜

医院,建立完善了远程医疗系统,定期开展远程会诊、远程诊断、远程病理、远程教育、远程培训等,特别是开展疑难危重病例远程会诊,极大地提高了医院的医疗技术水平。不光要“走出去”还要“请进来”,医院积极协调

山东大学、青岛大学在医院设立了在职硕士研究生班和在职博士研究生班,让医院的医护人员在家门口就可以享受到更高层次的深造,医院聘请了多位著名的、临床经验丰富的老医生前来坐诊,极大地提高了医

院综合门诊的整体实力,同时也带动了本院医护人员争先学习、大胆探索的良好氛围。为了能把高层次人才引得来、留得住,医院制定出台了《关于公开招聘研究生、中青年学科骨干(人事代理)暂行办法》等制度,连

续两年面向全国公开招聘113名硕士研究生。对于引进的高层次人才除了在工作上给予他们优惠条件外,还在生活、学业、研究等各方面给予尽可能的照顾,使他们感受到了医院重视人才、关心人才的态度和决心。



小儿外科手术。



护士岗位技能大赛。

突出质量,把医疗质量作为医院发展的生命线

市人民医院重人才、重技术,有了人才,有了技术,医院的软件很快有了起色,但医院更重质量、重信誉。为把莱芜市人民医院打造成现代化医院,不断提高质量和水平,医院采取了一系列措施。在落实各项制度的基础上,积极探索临床路径管理。医院十分注重对外学术交流

与合作,选派专人分别到南京、济宁等地学习先进经验,邀请济宁医学院附属医院专家来院做临床路径管理专题辅导讲座。确立了普外科,心内科、神经内科三个科室为山东省卫生厅临床路径试点科室,其他临床科室为院内试点科室。各临床科室按照实施临床路径有关内容和科

室工作实际,确立了开展路径的病种,并根据实际工作需要修订了相关路径的内容。目前有22个专业、53个病种实行了临床路径管理,纳入临床路径管理的病例2400多个。

为切实提高医院的医疗质量,医院积极筹划,组织建立了“急诊绿色通道”,成立

了“急性心肌梗死、急性心力衰竭、脑中风、复合(严重)创伤、急腹症”等7个医疗救治专家组,根据就诊者病情随时启动会诊流程,统一调度专家组成员,保证危急重症患者能够得到及时、有效地救治。制定实施了《莱芜市人民医院重点学科(医学专科诊疗中心)建设管理办法》,

成立了标准化糖尿病诊疗示范中心和妇科肿瘤诊疗中心,巩固和发展了2个省级重点学科和9个市级重点学科的建设成果,新增了5个院级重点学科。

信息技术是医院未来发展的方向,为此,医院积极进行信息化建设。按照“高起点、广覆盖、分步走”的原则,

确立了以电子病历为基础,开通了门诊“一卡通”,启动了医疗信息网络管理系统,以医疗服务为中心的架构,信息网络将覆盖医院管理的所有流程和各个环节。信息化建设将彻底优化服务流程,提高运行效率,有效保障医疗质量,为医院管理现代化打下坚实基础。



温馨服务。

规范服务,把服务作为医院发展的着力点

医院在不断发展,但现在的市场竞争日趋激烈,仅仅满足于现状是不行的。在机遇和挑战面前,仅有硬品牌是远远不够的,必须刚柔并济才能无坚不摧。因此,医院把强化服务水平和服务意识,努力营造一个健康、优美的就医环境和氛围,作为医院发展的重点。在市委、市政府的正确领导下,全院职工齐心协力,积极争取,现正在稳步实施医院扩

建工程。工程完工后,市人民医院将新增床位800张,软件方面也会有很大改进。病患看病难、住院难、环境差等问题将得到有效缓解。同时先后投资近千万元对院区的医疗资源进行重新整合,使院区的布局更加合理、规范。为方便患者就医,在门诊楼的每一层大厅设立了“一站式服务中心”,开展导医、导诊、咨询、便民门诊等服务,在一楼门诊大厅开

设了便民药房,挂号、收款、取药在一个窗口完成。先后实行了午间门诊,开设了多学科综合门诊和法医门诊;大力推行无假日手术、查体等服务项目。在全院安装了“OA”办公系统,使办公更加便捷、高效。制定下发了《关于简化病人入、出院及转诊手续办理等工作流程的通知》,将原来的“患者跑”改为“工作人员办”。同时,检验科、超声科、影像科等

科室对常规检查项目的时限作了明确规定,缩短了患者检查等候时间。

针对人民群众“看病难、看病贵”的呼声,医院不断创新服务举措,取消周末和节假日停诊,所有临床、医技、辅助科室和相关职能部门均正常开诊上班,工作人员实行弹性工作制和轮休制。让群众在周末也能享受到和平常一样的医疗服务。不仅如此,为从根

本上解决老百姓的看病贵问题,医院组织从国家基本药物目录里筛选出520种国家基本药物实现零差率销售,医院不享受财政一分钱补贴,医院一分钱不赚,每年为患者节约开支近500万元。这在全国地市级医院中开创了先河,竖起了标杆,不仅赢得了广大群众的赞誉,也提升了医院的行业形象和知名度。医院业务收入、接门诊病人数、手术例数均

保持了20%增速。医院成功晋升为三级综合医院,先后荣获全国“医院改革创新奖”、“全国百家‘三好一满意’示范医院”、“全国模范职工之家”、“全国职工教育培训示范点”、“山东省首批优质和谐平安医院”、“首批山东省管理创新奖”、“山东省‘雷锋号’先进集体”、“全省卫生系统‘三好一满意’品牌医院”、“全省卫生系统文明窗口”等荣誉称号。



方便快捷的门诊“一卡通”服务。



住院患者家属座谈会。



为十佳医生颁发获奖证书。