



德州市立医院获评全市2021年度“诚信单位”荣誉称号

打造诚信医院 构筑医疗高地

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 徐良 通讯员 张潇然 侯进

为进一步推进德州文明城市创建和社会信用体系建设工作,12月15日上午,德州市举行2021年度“诚信单位”表彰会议。德州市立医院获评“诚信单位”荣誉称号,作为诚实守信、履行社会职责、热心社会公益事业的楷模受到隆重表彰,医院党委书记、院长段立新在大会上作典型发言。

“诚信是医院的生存之基、发展之源,是医院实施诊疗、服务群众的一切准则,我院始终以打造诚信医院为目标,规范诊疗行为,坚持诚信服务,把诚信贯穿于每个工作环节,以精湛的医术、优质的服务、严格的管理,构筑区域医疗高地,赢得了广大患者的信赖和好评。”段立新说。

筑牢诚信基石



今年11月7日起,德州市立医院成立满意度管理办公室,并设立“2260000”投诉专线,拨通电话,还有专人24小时为患者解决难题,帮患者“讨说法”。“我们把患者的投诉作为医院持续改进的动力,以问题为导向,刀刃向内,实事求是,直面问题,不断改善患者的就医体验。”段立新说,医院将投诉处理满意情况纳入对部门、个人的绩效考核,并对投诉情况定期进行统计、分析,形成“投诉一分析一总结一整改一避免”的闭环管理,确保投诉处理机制不流于形式。投诉处理过程中更严格落实首诉负责制,做到件件有落实,事事有回音。

此外,医院召开“改善医疗服务、提升群众满意度”动员培训大会,开展工作人员服务礼仪培训,制定《德州市立医院提升服务满意度实施方案》,患者投诉变得有章可循。

德州市立医院将践行社会主义核心价值观同创建诚信医院工作相结合,围绕“以病人为中心”的宗旨,注重加强医德医风和职业道德教育,强化职业责任、职业道德、职业纪律教育。同时,加强医生、医技人员、护理人员的业务培训,有效提高医疗护理队伍技能水平,强化塑造职工的职业道德和责任使命,让广大干部职工明底线、知敬畏、重医德,营造风清气正、医患和谐的氛围。

针对群众关心的医疗费用问题,德州市立医院严格执行国家药品价格和医疗服务项目收费标准,公开公示药品、诊疗、挂号等各种信息,做到收费项目和标准公开透明。同时,医院实施“病人住院费用一日清单”制度,每天将患者医疗费用情况打出详细清单,发给住院患者,让患者明明白白、踏踏实实看病。

去年以来,德州市立医院在全市首家推行“医保诊间结算”就诊模式,实现了医保实时报销,改变了以往“先垫付再报销”的繁琐流程,每次可为患者节约40分钟以上的时间,运行以来,两万余人次受益。而这,只是该院打造智慧门诊、优化就诊流程、方便群众就医的一个缩影。

目前,医院推行无卡就诊,患者通过出示电子就诊码即可畅通就诊的各个环节,通过一部手机即

可实现网上预约挂号、线上交费、检查检验、费用查询、发票下载打印等。医院还推行诊间检查预约服务,患者在诊室就诊完毕后,医生可通过信息系统为患者预约检查项目,让检查过程更加便利。

在此基础上,医院在门诊、药房、检验窗口安装了排队叫号系统,患者在窗口签到机自助扫码或者刷卡签到后,可在窗口大屏看到排队情况,不必再在窗口排队,取药、采血过

程更加有序。另外,门诊、病房实现免费无线网络覆盖,就医方便快捷。

此外,德州市立医院以信息化为支撑,不断改善患者的就医体验,持续做好远程医疗服务,与中国人民解放军总医院、山东省立医院等多家知名医院建立了良好的合作关系,是山东省远程医学中心德州分中心。今年医院建立了远程医学会诊中心,患者身在市立医院就能与北京、上海等国内知名医院名医“面对面”,既降低了患者医疗支出,又保证了医疗质量,做到了大病不出市。

同时,医院还将远程医疗服务辐射到基层医院,建立了心电网络中心、影像远程会诊中心,心内科专家、影像专家远程为各乡镇、街道卫生院等医联体单位进行心电图、影像诊断,让基层群众在家门口就能享受市立医院专家的诊疗服务,做到小病少跑腿。

发挥诚信力量

“医护质量和学科水平是医院生存发展的根本,更是我们服务群众的基础,我们在突出优势、巩固特色、强化临床服务提升的基础上,做好人才团队建设、推进学科品牌升级、提升医疗服务能力、促进医院精细化管理,全面推动医院高质量发展,为人民群众生命安全和身体健康提供全

以优势学科群护航群众健康

方位全周期的优质医疗服务。”段立新说。

近年来,德州市立医院围绕“打造名医、名护、名科、名院”的工作思路,学科建设硕果累累,整体医疗技术水平稳步提高。目前妇科是县域省级重点专科,心血管内科、重症医学科、妇产科、骨外科、产科、消化内科、呼吸与危重症

医学科、肿瘤科、普外科、神经内科、急诊科、眼科、麻醉科、临床护理、内分泌科、口腔科是市级临床重点专科,血管外科是市级临床精品特色专科,儿科、耳鼻咽喉科、针灸理疗科等3个专业为市级临床重点培育学科。强大的学科能力,让州城百姓看病不必东奔西走就能告别疾

丰富诚信作为

敢于担当、甘于奉献。作为公立二级甲等医院,多年来,德州市立医院在承担社会责任、扶危济困、体现医院公益性等方面,走在了全区卫健系统的前列。从抗击非典、汶川地震,到援疆、援渝、援鄂等医疗援助任务,医院都竭尽全力。

在突发公共事件应急

以仁爱之心践行政治使命担当

处置工作中,医院专门成立了突发公共事件应急处置医疗队,妥善处理各类突发公共卫生事件。2020年以来,在抗击新冠肺炎疫情、支援湖北武汉、成立新冠疫苗五环体育场接种点等工作巾,凭借迅速、出色的应急处置,受到了政府和上级部门的充分肯定。

此外,医院还选派临

病、摆脱病痛。今年以来,德州市立医院推行移动护理,护士可通过手持数据终端(PDA)在病床边实时输入、查询、修改病人的护理文书、医嘱信息、生命体征等,护士节约了书写、记录时间,能把更多的时间留给患者,让治疗服务的最后一“米”更加精准和高效。

市民纷纷为医院的“惠民日”点赞,而这个传统在市立医院已经实行了13年,让数十万患者受益。

“‘诚信单位’是创建全国文明城市的重要组成部分,是荣誉更是责任。”段立新说,今后医院将珍惜荣誉、再接再厉,继续加大诚信建设力度,为患者提供更优质的诊疗服务。