

全力打造人民满意放心医院

——德州市第二人民医院

一年来,德州市第二人民医院深入开展医院管理“提高水平,打造高地”活动和“三好一满意”活动,以群众满意为目标,狠抓“质量管理、优质服务、人才技术和医院文化”四个体系建设,唱响“幸福德州·卫生先行”品牌口号,全力打造人民满意放心医院。

创新管理,不断完善质量管理体系

健全规章制度促规范。医院制定出台了80多项管理制度,规定,建立了以病人为中心的职能部门、科主任、主治医师三级医疗管理框架,对患者实施“门诊、病房、手术全程服务”模式,实行质量管理责任追究制,严格基础质量、环节质量和质量监控,突出抓好“病例书写、合理用药、院感控制”等工作,提高了服务质量,同时增强了医院风险防范意识,加强了安全生产防范措施,有效降低和减少了医疗纠纷及医疗差错事故的发生,保证了医疗安全。

今年5月份,医院实施了医院机构改革,进行了科主任、护士长全员竞聘上岗。通过竞聘共聘任中层干部54名,护士长25名,使一批学历高、年富力强、事业心强的年轻人走上了管理岗位,从

展优质服务竞赛活动和护理技术培训,真正做到微笑服务让人暖心,规范服务让人放心,主动服务让人省心,人文服务让人舒心等服务行为,提升了服务品质,医院胸外科被山东省卫生厅授予“优质护理服务示范病房”荣誉称号;三是延伸服务半径惠民生,相继制订了《医患沟通制度》、《病人选医生制度》、《一日一清单制度》、《治疗方案套餐制度》等,尊重病人的知情权和选择权,让病人在心情愉快中完成整个治疗过程,同时医院定期组织开展下乡义诊活动、“3.24”结核病日宣传活动、精神卫生推进年“五进”活动等,每年受惠群众达上万人次。

调结构,购设备,引人才,不断完善科技创新体系

在加强医院技术发展上,医



▲医院召开“三好一满意”活动暨建设幸福德州工作会议。

而提高了医院整体管理水平和执行力。

针对在医院快速发展中反映出的问题,先后出台了20余项管理制度,包括质量管理、行政管理、进修学习等方面。进一步规范了患者就诊转诊服务流程,实习(进修)及教学管理、服务收费、疫情报告处置管理、医师考核、医患纠纷处置、院感管理等工作,完善了内部运行机制。完善了门诊病历、门诊日志、病人住院登记、医生书面交接班、病历定期抽查等制度。

坚持以人为本,不断提高优质服务体系

优质服务顺民意。一是不断改善就医环境条件,院区硬化美化绿化1.5万平方米,免费提供300个停车位,群众就医更加便捷;二是以创建“优质护理服务示范工程”活动为载体,广泛开

院突出科技兴院的强院思路,重点在设备投入、学科建设、人才引进和培养及技术创新上下功夫,不断提升医院的综合技术实力。一是大力购进设备,投资3000余万元购置了瑞典医用直线加速器、血管造影介入治疗系统,德国螺旋16排CT机,美国彩色超声仪等,先进的设备带动了全院综合诊疗能力的不断提升;二是调结构、引人才,医院重视学科带头人的培养,实施中层干部竞聘上岗,全员聘用制及岗位绩效管理改革,人才上实行“送出去,请进来”的办法,聘请了多科临床经验丰富的老教授、老专家,其中天津肿瘤医院,中国医学科学院肿



▲德州市医学会肿瘤放疗专业委员会成立暨医用直线加速器开机仪式。

瘤医院专家定期来院指导,并同山东省千佛山医院建立了医疗协作关系,形成了人才高地,提高了医院综合实力;三是凸显精尖技术优势,按照打造专科特色优势,推动综合医疗全面发展战略,医院倾心打造发展了肿瘤防治、结核病防治、精神卫生防治和烧伤救治,该院在全市带头成立了德州市肿瘤放疗专业委员会和德州市乳腺癌专业委员会,成立了精神残疾人托养中心,并在全市实施了耐药药结核病防治项目,凸现了该院较强的精尖技术实力。

不断完善和谐、卓越的先进文化体系

凝练核心理念聚人心。一是医院大力推行文化建设,在总结传承和发扬医院原有的艰苦奋斗,团结和谐、科学严谨,真抓实干的文化基础上,创新提炼形成了具有持久生命力的医院新文化,营造了共同的思想理念、价值观念、行为准则和作风,用文化统一思想,将先进的文化转变为行为,转变成了医院的服务优势,质量优势和竞争优势;二是打造服务品牌树形象,医院高质量通过了全国百姓放心示范医院第三周期考核,倾心打造了全国百姓放心示范医院服务品牌,

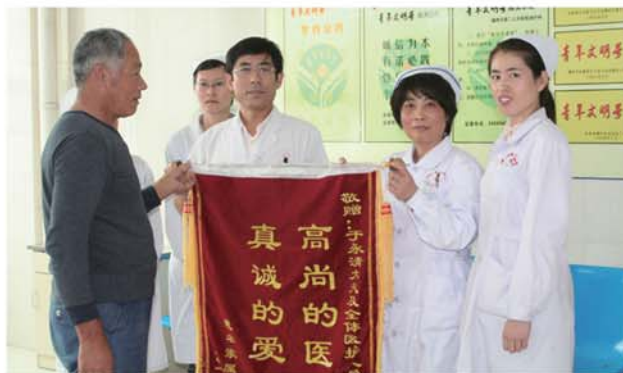


▲护士精心呵护患者。

连续三年获得了山东省人社厅授予的全省医疗单位社保证定点医院“AAA”最高等级。目前医院文化正蔚然成风,是医院生产力发展的催化剂,是医院的灵魂,正是这种灵魂促使医院发展成为“让百姓满意、社会认可、政府放心”的现代化医院。

随着市场经济的不断发展变化和医疗改革的不断推进,医院之间的竞争实际上是医院文化及医院品牌的竞争,为此,我院提

精神卫生、结核病防治专业是功能最齐全、技术力量最强、专业水平最高的专业学科,是我院的支柱专业学科。烧伤救治、骨伤骨科救治是我院传承、发展军队特色医疗技术,建设发展的重点学科,在鲁西北、冀东南地区有着广泛的影响力。我们继续扎实开展肿瘤防治、结核病防治、精神卫生、烧伤救治等重点学科、重点专业建设,以点带面,不断提高医疗质量和水



▲肿瘤康复患者向放疗一科于永清主任赠送锦旗。

出了一系列文化理念:“质量建院、人才强院、科技兴院、文化立院”的办院宗旨;“院前积极预防、院中积极治疗、院后主动随访”的一体化服务格局;“全方位、人性化、亲情化”的服务理念;“我靠医院生存,医院靠我发展”的职工主人翁精神;“我为人人、就是人人为我”的共同价值观念……通过加强职业道德、社会公德、传统美德建设积极营造了文明和谐的工作、生活环境;通过提供“安全、高效、便捷、价廉”的医疗服务打造了百姓满意、社会认可、政府放心的“全国百姓放心示范医院”。

突出重点,扎实开展重点学科建设

第二人民医院的肿瘤防治、

平,提升对周边地区的辐射作用,努力打造鲁西北、冀东南医疗区域高地。将放疗中心分设为放疗一科、二科及放疗中心三个科室,新成立了乳腺、放疗两个专业委员会,进一步完善了服务功能。全面落实《中国结核病防治规划实施指南》和《结核病预防控制工作规范》,加强结核病重点人群的防控,积极推进项目管理,积极推进结核病防治DOTS质量的提高,完善结核病防控措施;全面推进以重性精神病防治为重点的精神卫生工作,积极开展“精神卫生推进年”活动,加强了精神卫生防治工作,积极运作筹建市县两级精神卫生工作领导小组组织,加大了对精神卫生工作的宣传力度,全市业务技术最专业的心理咨询门诊在我院开诊,全市心理援助热线即将开通。

