

提升服务质量 润泽生命健康

——胶州中心医院扎实推进“三好一满意”，创建“人民满意医院”

本刊记者 崇真

近年来，青岛市胶州中心医院围绕“三好一满意”活动，运用规范化、科学化、程序化医院管理模式，不断提升医疗质量和服务水平，在青岛市率先推出预付费式“医卡通”、电子等待叫号系统、化验单自助打印系统等多项新举措，为病人带来便捷的医疗服务。医院管理、技术水平及人才培养向国际先进医院看齐，与新加坡、台北、韩国等多家医院结成友好合作关系，通过请进来派出去等多种方式，培养出大批技术骨干，重点学科技术得到大幅提升，赢得了病人的满意。



护理查房。

青岛市胶州中心医院自2010年开展创建“人民满意的公立医院”活动以来，取得了丰硕的成果，“医卡通”、“电子服务等待系统”、“化验单自助打印系统”等走在了青岛市属医院前列。2012年，医院提出医疗质量和服务水平两个提升计划，以培训计划为依托，围绕全面提升医院服务品质，改善患者看病就医感受，在医院管理意识、增强全员执行力、医疗质量安全等方面加大工作力度，实现“服务好、质量好、医德好、群众满意”的目标，为患者提供了安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

便民惠民服务常态化、制度化

根据医院实际情况完善预约服务流程，利用电话预约和现场预约等形式，努力提高初诊预约率和复诊预约率。开展了延时门诊、无节假日门诊服务，在就诊高峰合理安排错峰服务，分时段诊疗工作，更新两化化验单自助打印机，实现并满足了化验单自主打印服务。建立了应急预案，最大限度减少患者窗口等待时间，提高满意度。健全新农合管理运行机制，在住院实现即时结报的基础上，年底前实现参合农民就医、报销一卡通。严格落实门诊大厅服务总监的各项职责，加强对门诊各窗口服务情况的

监督检查。制定职能部门巡查制度，每两周巡查一次，每次不少于6个科室；每季度在节假日或夜班等关键时间段巡查一次。巡查内容包括职能部门对一线工作的支持和服务情况以及需要帮助解决的问题，一线科室劳动纪律、医护质量、服务态度、医德医风、卫生状况等。对巡查科室存在的需职能部门解决的问题当场或限期2日内帮助解决。督导被巡查科室对自身存在的问题进行整改，并报相关分管职能部门备案。对巡查中发现的问题，按医院《奖惩管理制度》处理，同时计入中层干部评议计分考

核，巡查结果作为院务会研究工作的依据之一。在门诊大厅设置便民服务站，“服务中心”开展业务咨询、导医、接受投诉、免费提供轮椅、提供预约挂号、饮用水等服务项目。在B超室门口放置饮水机和一次性水杯。在儿科病房、注射室等墙壁张贴卡通画及温馨图片，营造儿童乐园氛围，儿科提出“放心吧，妈妈”的服务愿景，不断提升医疗技术和服务水平，让患儿家属放心……通过一系列优质服务措施，使服务流程更加优化，服务模式更加便民，就医更加方便快捷，切实改善了群众看病就医感受。

实施优质护理服务示范工程

医院实施了服务水平提升计划，树立大服务意识，特别是加强护理质量管理，提高护理服务水平。以患者满意度提高为标准，针对服务中存在的突出问题，制定了优质护理服务的规范及流程，并进行了培训。在全院19个病房实行优质护理服务，优质护理服务病房覆盖率达到100%，落实基础护理，规范文明服务用语。加大临床一

线护士配置，努力使普通病房的床护比达标。加强绩效考核和后勤支持系统建设，落实合同制护士同工同酬；提高一线护理人员岗位补贴，有的科室每月多达450元；提高了夜班费标准，达到了青岛市同类医院最高水平。

医院建立了常态化志愿者服务组织和双向志愿服务工作机制，完善

规章制度和培训体系。推行“门诊温馨首程导航”、“市级青年文明号出院直通车”等志愿服务项目。设置导医咨询、预约诊疗、陪同检查、健康宣教等特色化志愿服务岗位。积极开展“专家走基层健康行”义诊咨询、健康教育等常态化志愿服务进乡镇、社区活动，让群众及时了解 and 感受志愿服务带来的好处。

强化管理，保证医疗质量和安全

以医院等级评审工作为抓手，推进精细化医疗质量管理，将规范诊疗行为、提高医疗水平作为重点工作，力争三年内达到

三级甲等医院标准。启动了三级医院创建与迎评工作。院领导分三批带领中层干部参观学习省内兄弟医院创建“三甲”工作经

验，按进度开始了第一阶段的自查工作。全面实施医疗质量和服务水平提升计划，全面开展了医疗质量持续改进与提升工作，按

进度计划进行了质量意识的培训，全面完善了医疗质量监督管理体系，落实医疗质量责任追究制度。院领导业务查房、全院病历大讨论的质量和效果有所提高。充分发挥专科护士作用，落实护理会诊制度，提高了专科护理水平。确定了11个重点扶持科室及项目。

加强培训，提升管理能力和专业水平。成立了医院培训中心，对全体职工进行不同层次、不同内容的管理和专业知识培训，特别是加强了干部职工政治思想意识、管理能力、执行力等方面的培训。选派22名干部赴新加坡进行先进管理知识的培训、推荐80名普通职工参观学习兄弟医院等活动，开拓了职工的眼界，服务意识有了进一步提高。全体员工为患者服务的行为和观

念正在形成，真正体现了“患者第一，员工第一”的服务理念，为今后工作的开展打下了良好基础。

加强临床路径管理，修订完善路径标准，建立效果评估制度，扩大临床路径工作覆盖率。根据目前临床路径开展情况，加强路径执行管理，对进入路径较少的病种进行修订，保证常见病能够进入路径管理。建立评价考核机制，完善统计工作，落实奖惩措施。切实加强急诊急救工作，畅通生命“绿色通道”，加强急诊科能力建设，建立完善多部门、多科室的协调机制，保障多发伤、复合伤、疑难病例的抢救治疗。完善急诊科规范及流程梳理工作，制定急诊科业务培训考核机制，保证急诊急救工作的顺利进行。

严控医疗费用，减轻患者负担

继续做好医药价格公示、医药费用查询、住院费用一日清单、重大诊疗项目提前告知、医药费用预警通报等工作。药品比重落实“双降双控双规范”。完成了检验试剂招标，实际采购价格下降了约5%；对科室的总控指标特别是药品比重、均次费用等进行了重点监控；上半年全院预算指标按时完成，对部分预算指标执行差距较大的科室进行了督导；调整成立了新的药事管理委员会、药物治疗学与合理用药管理委员会、药物使用监督委员会；建立修订了新药引进及药品淘汰管理制度、合理用药管理制度、处方医嘱点评制度、不良反应及监测制度等工作制度及流程；完成了药物一品双规的调整及抗菌药物分级管理目录的修订；健全合理用药点评方案、标准及流程；抗菌药物使用强度逐月下降，临床用

药的合理性逐步提高，药品比重同比下降了2.2个百分点，门诊人次、住院床日平均费用进一步降低，切实减轻患者负担。

推进医院重点项目建设，提升卫生服务供给能力。积极争取上级政策，建设内科病房楼及设备引进更新，使配置更加科学合理，让更多群众享有优质卫生资源。加快推进卫生信息化建设，为群众提供方便、高效的卫生信息服务。医院制定信息化建设实施方案，成立工作领导小组，明确职责分工，3月份对信息化建设硬件设备进行招标。建设前期对新旧模块进行对比，提出需求，搭建平台，做好全员培训，确保新系统顺利平稳启用，完成医院信息系统、检查检验系统、影像系统、电子病历系统的主要功能建设，实现医疗机构间信息共享。

加强医患沟通，提高群众满意度

医院以开展服务水平提升计划活动为抓手，以组织“院长谈服务”、“医院开放日”、“媒体看医院”以及“医德宣传月”、“和谐医患在身边”等活动为平台，全面展现医院在牢记服务宗旨、强化服务意识、提高服务水平方面所采取的措施和取得的明显成效。通过宣传活动，营造了良好的舆论氛围，进一步提升医院的社会形象。完成执业许可信息和医师、护士执业证书公示管理。完善患者满意度调查和出院患者回访制度，成立由人大、政协、市民代表组成的社会监督员，加强社会监督员的监督检查力度以及沟通交流。出院回访办公室及时收集出院患者对医疗技术、服务态度、治疗效果、康复指导、医德医风等方面的评价意见和建议，营造和谐的医患关系。完善医患沟通协调组织，严格执行告知制度，落实首诉负责制。通过任务

的实施，提高群众的认可度和满意度。

进一步加强医德医风建设，完善医德医风制度规范，建立对医务人员有效的激励和约束机制。完善医德医风建设的机制，主动接受社会监督，提高群众对卫生行风的总体评价水平。医院实行民主决策、民主管理，职工主人翁意识不断强化。继续发挥院长电子邮箱、医院办公自动化OA讨论区等民主管理工具，不断强调职工参与医院管理、民主决策的重要性，医院决策层与职工的沟通渠道畅通。上半年院长电子邮箱公开内容四期，院领导不定期对OA讨论区的一些职工普遍关心和关注的问题进行沟通和处理，起到了较好的效果。医院的各项重大决策和制度的出台实施，都凝聚了全体职工的智慧，医院发展人人有责的观念正在形成。

胶州中心医院管理与人才培养看齐国际标准

——与台湾、新加坡等知名医院建立友好合作关系

近日，青岛市胶州中心医院分别与台北医学大学双和医院和新加坡邱德拔医院顺利签约，结为友好医院。为提升医院管理服务理念和学习先进的医疗技术开辟了新天地，促使医院管理与医疗服务质量向国际标准看齐。

近两年，青岛市胶州中心医院非常重视与国内外著名医院的交流与合作，为医院发展借力。每年组织中层干部到国内先进医院参观学习，多次派出技术骨干到国内外学习交流。2011年派出10名优秀科主任到新加坡培训，5名护士长到香港学习。2012年已陆续派出各类人员200余人外出参

观培训。4月，院领导分三批带领近100名中层干部参观学习省内兄弟医院创建“三甲”工作经验；5月，派出包括院领导、科主任、护士长在内的22人前赴新加坡进行现代化医院管理知识培训；推荐80名普通职工到省内先进医院参观学习；赴台湾、新加坡学习的人员正在层层推荐选拔中；与台北医学大学双和医院健康管理中心及台湾吉美健检中心的合作项目也达成初步意向，双方合作将极大地提升医院健康体检及健康管理服务档次，并产生极好的社会效益和经济效益。

医院内部成立培训中心，规范

进行全员培训，提高授课水平，保证听课质量。每周两次对全体职工进行不同层次、不同内容的管理和专业知识培训，尤其注重对低年资员工的基础知识和基本技能的强化培训，特别加强干部职工政治思想意识、管理能力、执行力等方面的培训。

一系列请进来走出去的学习培训，开拓了眼界，使广大职工认识到自身存在的差距，思想观念发生变化的同时，进一步提升了医院的核心竞争力，提高了医疗质量和服务水平，为医院成为胶州湾北岸区域医疗中心插上腾飞的翅膀。



与台北双和医院结为友好医院。