



关爱精神病人 创建满意医院

——访山东省精神卫生中心院长卢传华

精神健康是生命健康的重要组成部分,精神疾病已成为个人、家庭和社会的重大安全隐患。目前,由于社会康复体系的缺失,使得精神病医院成为了重症精神病患者的唯一并往往是最后一站。作为我省唯一一家省级精神疾病专科医院,山东省精神卫生中心始终坚持“以病人为中心,以质量为核心”的服务理念,深入开展“三好一满意”活动,赢得了群众的满意和认可。

精益求精

全面体现服务素质

记者:卢院长您好,卫生部倡导的“三好一满意”活动在省精神卫生中心广泛深入开展,并取得了丰硕成果。面对精神疾病患者这样一个特殊群体,医院做了哪些工作来提高服务质量呢?

卢院长:“服务好、质量好、医德好、群众满意”是一个环环相扣的逻辑链条,“服务搞好了,医护人员责任心就上去了,有了责任心,医疗质量也就提高了,为病人着想,医德自然就有了,当然,群众就满意了。”为了把这个逻辑链条打造得更紧密完善,我们连续采取了一系列的措施,努力为患者提供全程优质温馨的服务。

1、增加便民措施,提高门诊服务能力。充分利用公示牌、滚动屏等形式公开门诊信息,合理安排门诊急诊服务,简化门诊急诊入院、出院服务流程,推行门诊急诊病员“先诊疗,后结算”模式,提供方便快捷的检查结果查询服务,导医服务和即时结算服务等。

2、强化病人入院环节管理。从完善制度入手,提供个性化服务和帮助,优化工作流程,开通绿色通道,减少病人等候时间。做好出入院患者的指示、引导工作,实行人院事项门诊住院处交代、出院事项病房床边交代。

3、加强节假日门诊服务。在已开展的便民门诊服务基础上,完善双休日门诊及节假日门诊,充实门诊力量,加强专家门诊,延长门诊时间,尽可能满足人民群众就医需要。

4、深化优质护理服务。全面深化以改革护理服务模式、落实责任制整体护理、加强护理内涵建设为核心的优质护理服务。继续扩大优质护理服务覆盖面,在已开展的优质护理示范病房基础上,认真总结经验,2012年我院优质护理示范病房达78.60%。

承担社会责任

充分发挥医院公益性

记者:近几年,随着群众对精神卫生服务需求的不断增加和精神卫生服务模式的转变,医院勇于承担社会责任,以求真务实的作风,做了大量利民、益民的社会公益活动,请您给我们介绍一下。

卢院长:由于精神疾病和精神卫生工作的特殊性,我们医院不仅承担着精神病人的临床医疗工作,同时还承担着大量的精神疾病社会防治任务,因此,我们在日常的工作中坚持两手抓、两手都要硬的工作思路,临床医疗、社会防治等工作齐抓共管,协调发展,充分体现医院的社会公益性。

一是积极组织医务人员以志愿者身份,结合“五四青年节”“世界精神卫生日”“献爱心、送温暖”、义诊等活动,深入到群众中去,开展公共卫生、医疗服务和精神卫生知识健康教育宣传等志愿服务,使人民群众切实感受到改善医疗服务的实效。

二是继续坚持免费开通心理咨询热线,为人们提供心理咨询服务,解答心理困惑,进行心理疏导。据不完全统计,截至2012年6月,咨询热线为广大群众提供电话咨询6万余人次,解决了大量的心理问题,避免了社会和家庭悲剧的发生。

三是免费为特困病人提供药物和减免部分检查费、住院费,有效地缓解了贫困精神病人的经济负担,使贫困重症精神病人看得起病,吃得起药。

四是继续做好卫生强基工作。遵照省卫生厅的部署和要求,结合医院工作实际,着力在提高农村基层医疗卫生服务水平上下功夫,分别与基层精神卫生机构和社区签订了对口帮扶协议,医院克服人手少、任务重的困难,向帮扶点派出了医护专家,帮助查房,开展学术讲座等活动,同时,免费接受进修生,这些措施有力的帮助了基层单位的业务水平提高,达到了预期的效果。

五是充分利用报纸杂志电台电视台网络等社会主流媒体,进行精神卫生知识宣传和健康教育,积极参加健康山东—精神卫生在行动活动,为普及精神卫生知识,提高群众的精神疾病防治能力和水平做了大量有益的工作。

六是将社会工作者和志愿服务引入医院,协助医护人员帮助患者及其家属处理因疾病而带来的在家庭、情

绪、经济、职业、康复等社会及心理调适方面的问题,使患者早日恢复健康,重返社会。

以人为本

不断提升医疗质量

记者:卢院长,医疗质量一直以来是人们关注的重点,而我们医院就诊患者满意率达到98%以上。作为我省唯一一家省级精神疾病专科医院,在狠抓医疗质量、缓解医患矛盾方面采取了哪些措施呢?

卢院长:医疗质量是医院的生命线,医疗质量管理是医院管理的核心,是医院赖以生存和发展的基础。医学人文精神是医学的灵魂,反映人类对生命的根本态度。在医院质量管理过程中,加强人文教育,坚持以人为本,才能保证医疗质量得到持续稳步提高,更好地为患者提供高质量的医疗服务。

满意率不是100%,说明我们仍有进一步提升的空间,医院对医疗质量的要求近乎苛刻。我们狠抓医疗核心制度,落实首诊负责、三级医师查房、疑难病讨论、危重患者抢救、死亡病人讨论、交接班制度讨论。强化临床专科能力建设和医务人员“三基三严”培训。为促进医护质量进一步提高,保障医疗安全,提高医护人员专业素质,定期进行医学讲座和相关法律法规讲座,不断提高医护人员技术操作的熟练性、准确性及法律法规知识。

病历是病人情况的全程记录,是医学进步的基本素材,同时也是法律文书,它不仅反映病人的病情特点,也反映了一个医生的专业素养和医疗机构的管理水平。长期以来,医院坚持对病历质量定期和不定期进行抽查,对质控工作进行监督,对存在的问题进行反馈,并制定各种整改措施,促进病历质量的提高。

医德好

才能医得好

记者:不少患者反映,他们选择省精神卫生中心是因为这里的医生值得信赖,医风正派、医言亲切、医纪严明这些都为患者津津乐道。结合省精神卫生中心在医德医风建设方面所取得的成绩,您认为医院该如何给医护人员上好医德培训这一课?

卢院长:医务人员是治病救人的使者,只有体恤患者的痛苦,同情患者的困难,尊重患者的想法,才能让患者最大程度地获得身心健



卢传华院长



大型音乐治疗仪



心理-CT



螺旋-CT



全自动生化分析仪

康。其实,精神病患者一直都是一个备受歧视的弱势群体,“三分治疗,七分护理”,他们太需要社会的关爱和理解了,精神病医护人员一定要首先做好。

我们开展了各种形式的学习和教育,开展职业道德、履职能力大讨论,加大正面教育,向身边的先进典型学习,把培养高尚的职业道德与提高业务水平一起抓,积极营造和谐就医的良好氛围,赢得了患者和社会的信任。

强化医院人文关怀,激发医院员工人文道德关爱,建立完善符合社会主义核心价值观的医院价值观,弘扬良好职业道德,服务意识和奉献精神,为患者提供人性化服务和人文关怀。

完善医德考评制度。为增强责任意识,医务人员建立了医德医风档案。与晋升、评先挂钩。将医德医风教育纳入医院目标管理工作,对模范遵守医德规范、医德高尚者,给予表彰和奖励;对违反医德规范者,给予批评教育。

(本刊记者)
医院地址:济南市文化东路49号
求医问药:0531-88933887
心理热线:0531-88942284
乘车路线:乘18、64、75、110、123、K59、K96、K107路公交车可达。
网址:www.sdmhc.com