



百姓满意

医院改革的出发点和落脚点

——济宁医学院附属医院创建“全国百姓放心示范医院”纪实

“医护人员要以实际行动,用自己的真诚服务于患者,消除患者因病带来的紧张、焦虑情绪,让患者感受到医院服务的温暖。”每一次重要会议上,提及医院如何提高服务质量时,济宁医学院附属医院党委书记、院长陈东风都会如此强调。

日前,济医附院继被卫生部批准为全国首批新三级甲等综合医院后,又获“全国百姓放心‘百佳’示范医院”殊荣,这是该院践行“执医为民”办院理念结出的丰硕成果,再一次证明,坚持把百姓满意作为医院改革的出发点和落脚点,是医院事业兴旺发达的根本所在。

医院坚持“一切以病人为中心”的服务宗旨,紧紧围绕医药卫生体制改革的主线,通过强化医院内涵建设,创造性地推出了多项在全国拥有较高评价的服务举措,尤其是在公立医院改革方面,医院在单病种付费、临床路径、优质护理示范工程等方面进行了积极有益的探索和实践,有效地保证了医疗质量和安全,维护了患者利益,实现了医患双赢,受到了社会各界的广泛好评,知名度和美誉度显著提高。



济医附院被评为“全国‘百佳’百姓放心示范医院”,院党委书记、院长陈东风(左)在2012年中国医院论坛作为山东省唯一代表做典型经验发言

缓解“看病难、看病贵”问题

◇把百姓的强烈呼声

近十几年来,济医附院之所以能实现跨越式发展,主要得益于牢固确立了“执医为民”的办院理念,得益于认认真真地倾听老百姓看病贵、看病难的强烈呼声,并将其作为医院改革的强大引擎。在全面调查研究和科学测算的基础上,该院率先在全国实行单病种付费方式改革,相继推出128个常见病、多发病的最高现价和科学、详尽、严格的临床路径管理,在国内首次创立实施的临床路径表单新模式,有力地保证了“限价”的兑现与落实,从源头上根治了卫生行业屡禁不止的不正之风,实实在在地降低了医疗门槛,控制了医疗费用,扭转了以药养医的局面,切实维护了广大患者的健康权益,药占比已连续6年大幅度下降到30%,实实在在地让利于患者,让患者就医明明白白。

近年,济医附院抗菌药物专项整

化作医改强大引擎◇

治活动又取得了显著成效,在“全省抗菌药物临床应用专项整治工作督导检查”中,获得了全省第一名的好成绩。与此同时,该院已连续七年实行“爱心医疗救助工程”,每年拿出100万元慈善专款为100位特困家庭的四种先天性心脏病患儿免费手术;已连续十几年来实施“无条件抢救三无危重病人工程”;常年坚持利用节假日开展进社区、下农村免费查体治病的便民工程等,均赢得了美好的社会声誉,济医附院深受广大群众誉为“让老百姓看得起病的医院”。

今年2月份,医院又实施了“先看病、后付费”住院不需缴押金的就诊服务模式,消除了患者为钱所困的压力,把主动权交给患者,让患者感到放心,进一步为广大经济困难患者家庭拓宽生命的绿色通道。

致力打造“无痛”品牌

◇实时监控患者病情变化

为进一步规范医院术后镇痛治疗,医院引进多模式镇痛、超前镇痛、个体化镇痛的立体化围术期镇痛新理念,打造“无痛医院”,通过对当前疼痛管理现状进行评估,制定术后镇痛规范化治疗方案、工作标准,设定“无痛医院”及“无痛患者”目标,规范疼痛管理方法,对医患持续培训教育,致力于改善疼痛的管理,不断提高质量和效率。

通过疼痛评估,医护人员可以了解病人术后感受,及时掌握病情变化,控制并发症的产生,保障了治疗效果、提高了医疗质量;通过采用多模式及个体化镇痛,不仅使病人静息时不痛,而且可以尽早地进行术后无痛康复训练,避免了由于卧床带来的并发症,加快康复速度,提升康复效果,缩短住院床日。自开展无痛病房以来,胸外科患者术后2小时咳嗽无痛感;肛肠科痔疮手术后当夜无痛感;关节置换病人下地时间由术后平均12小时提前至术后2-5小时内,膝关节直腿抬高由术后2天平均提前至术后6小时,进食时间由术后4.5小时提前至术后2小时,术后当日晚睡眠由3.5小时提高到6小时以上,

打造技术品牌优质服务◇

病人平均住院日缩短1.5天。在工作中,医院与科室不断优化镇痛治疗方案,让病人真正在无痛中治疗和康复,充分体现了人性化的治疗模式。

为了优化医疗资源,全面建设疾病综合治疗的服务体系,开设多学科和专科门诊。济医附院先后成立了由乳甲外科、肿瘤科、超声科、病理科联合组成的乳腺、甲状腺门诊,成立了眼科和内分泌科联合组成的“糖网”门诊,针对患者群体特点,分区独立设置,墙面、诊室、候诊设施均采用个性化设计方案,疾病患者在诊区内即可完成诊断和普通治疗。这既提高了诊疗水平,规范了医疗行为,又为广大患者提供更加科学、完整、准确、高效的医疗服务,方便了广大患者。

为进一步提高医疗服务质量,医院还开展了出院病人回访服务,对所有出院患者均实行电话回访,主动解决出院后患者存在的问题,构建起医院与患者之间沟通的桥梁。2012年,出院患者回访率达100%,满意率98.84%,这充分体现了医院“以病人为中心”的医疗服务理念,提升了患者及家属对医院的信任度,促进了和谐医院的建设。

让患者感受到亲情和温暖

◇把病人对康复的渴望

为给病人创造良好的就医环境,提供一流的医疗服务,济医附院以此为工作的出发点,在解决人民群众就医过程中感到不满意、不放心、不方便的问题上积极探索,推出了诸多行之有效、群众欢迎的服务举措。

2007年,医院在骨关节科率先开展整体化优质护理试点,充分体现人性化的护理服务理念,病人的所有护理工作全部由护士承担,不需要家人“全程陪同”,基础护理合格率达到100%,无陪护率达到100%,病人满意率达到99%,术后并发症发生率为零。2007年度,骨关节科荣获山东省首批“护理服务示范病房”。

医院多次举办以病人为中心服务理念的整体护理工作模式护理会议,探索人文管理、价值理念、个性化护理、人性化服务、健康教育等方面的思路和建议,在骨关节科先行试点的基础上稳步推广,确定了第一批、第二批试点病房。调整试点病区的组织结构,合理配备现有护理人员,在护士编制与业务素质上予以保证;落实责任制,护理人员在实施专业化的护理服务项目的过程中能够与病人很好的沟通;实行责任护士三班制,不再有夜间交接,减少了交接班次,减少了安全隐患;通过质量监督和评价,将护士的行为引导到以病人为中心上;按各种疾病告知程序进行

化作人性化护理动力◇

健康教育工作,以满足病人对健康知识的需求;为了使整体化优质护理模式能顺利开展,对各病区在物资上给予大力支持,以满足工作需要;截至2012年初,医院71个病区已全部开展优质护理服务,开展率达到100%,优质护理服务成效显著,患者满意度增高,部分科室持续100%。

此外,为最大限度满足患者就诊需求,医院根据门诊量的变化,完善了门诊服务流程,实行了分时段诊疗。门诊就诊高峰期时,为缓解就诊压力,医院抽调休息人员随时进行增援,并实行门诊全年节假日无休,以便随时向患者提供高质量的诊疗服务。同时,医院还开展了预约诊疗服务,患者可通过医院网站、114电话导航、医院服务热线和医院现场等多种形式预约诊疗。

与此同时,医院又在门诊大厅以及各诊区设置了挂号、收费窗口,保证患者在任意楼层能够就近挂号、交费;合理设置取药、检验等窗口,根据门诊量的变化调整开放窗口数量,保证各窗口的平均等待时间不超过5分钟。为使患者取药方便快捷,药房实行了预摆药制度,即病人在交费的同时,药房工作人员就完成了药品调配,这一方式大大减少了病人排队等待的时间。

让急诊患者及时得到救治

◇建立起立体化急救网络

自1993年起,济医附院率先建立急诊急救绿色通道,院内急会诊10分钟到位。急诊大厅设置为开放式无障碍诊区,便于急诊急救工作的及时展开和多学科及时会诊。

在诊科服务区特别增设急诊检验、超声、心电图、药房和微机划价交费窗口,形成挂号、交费、取药、辅检诊疗一条龙服务,显著提高了急诊急救的效能。多年来,在急诊急救工作中实行“先看病、后付费”,对无姓名、无陪人、无钱交医疗费“三无”危重病人,实行无条件抢救治疗,每年抢救“三无”病人100余例,挽救了许多病人的生命,受到社会各界普遍赞誉。

近年来,医院不断完善急救医疗体系(EMSS)的建设,努力改善通讯联络、交通运输、急救设施等院前急救条件,为病人赢得最佳抢救时机,

打造急诊急救绿色通道◇

保证病人在送到医院后得到更好的救治,心内科介入急诊手术在40分钟内即可完成,在急诊时间和治疗效果上保持全国领先水平。2011年医院开通了山东省首个空中救援绿色通道,构建起“地面-空中”立体化的急救网络,极大程度地造福于周边群众,进一步扩大了医院的医疗辐射范围。

经过多年的发展建设,医院已逐步成为省内领先、全国知名的大型现代化综合医院,现开放床位3188张,一级监护病床251张,年门诊量150余万人次,出院病人10余万人次,病房手术4万余例,并成为卫生部心血管疾病介入诊疗培训基地、卫生部急性心肌梗塞救治项目培训基地、中国初级创伤救治培训基地、中国肿瘤微创治疗技术创新战略联盟示范中心。