

# 优化服务 提升质量 崇尚医德

## 泰安市中心医院全力打造“三好一满意”医院

记者 刘来 通讯员 刘业奇 董晓婷 耿志伟

2012年1-11月份,泰安市中心医院门诊病人达892641人次,同比增长23.1%;出院病人达59459人次,同比增长21.9%;手术病人15175人次,同比增长10.4%。近年来,医院连续三个周期获评“全国百姓放心示范医院”称号,先后获得“全国五一劳动奖状”、“全国创建文明行业先进单位”、“全国医疗保健服务质量优秀示范医院”、“健康中国2011年度影响力医院”、“全国医院文化创新奖”、“山东省首批医患和谐示范医院”、“山东省优质服务示范单位”、“泰安市2011年度市民满意医院”等荣誉称号……这一项项数字和荣誉,是泰安市中心医院交出的答卷。

地市级医院不如省级以上医院覆盖面广、师资力量雄厚,地市级以下医院又有医保、新农合报销比例高的政策优势。医改大背景下,地市级医院处在这种夹缝中,面对上有分流、下有截流的形式,该如何更好的生存,如何在竞争中立于不败之地?泰安市中心医院院长刘君给出了自己的答案:加强医院内涵建设,为病人提供优质服务。

卫生部在全国医疗卫生系统开展“服务好、质量好、医德好,群众满意”活动以来,泰安市中心医院深入开展创先争优活动、精细化服务活动,坚持“以病人为中心”,不断提升医疗服务质量,扎实推进优质服务,加强医院内涵建设,进一步满足人民群众的医疗需求,取得了良好的社会效益。



我院荣获全省卫生系统为民服务创先争优“示范窗口单位”荣誉称号。

### 服务好:把每位病人当成家人一样对待

泰安市中心医院始终坚持以患者为中心,把每一位到医院就诊治疗的病人当成自己的亲人一样对待。走进泰安市中心医院的病房,我们发现,目前开放床位1900张的病房,加床达到了300多张,很多病人宁可住在走廊里,也愿意在这里接受治疗。这是对医院服务质量的信任,更是对医院服务态度的肯定。“病人来住院,就是为了把病看好,他们看中的是我们的医疗质量和能为病人提供优质的医疗服务。”刘君院长说。

为了提升医院服务质量,泰安市中心医院多措并举,从细节抓起,优化服务流程,提升服务水平,不断改进患者就医感受。

大医院病人多、门难找、等候时间长……这些问题一直是百姓看病最为烦心的事。为了方便病人就诊,泰安市中心医院积极探索预约诊疗服务的新模式,不断扩大预约方式和预约范围,收到了良好的社会效果。登录泰安市中心医院网站www.taishanyy.com,网站首页左上方首栏就是医院的电话预约挂号和网络预约挂号,并提供了规范化的预约挂号操作流程,鼠标轻轻一点,就可以根据需求,提前预约自己需要咨询的专家,方便快捷。就诊当天,只要按照预约时间到预约挂号专用窗口领取挂号单,就可优先就诊。今年以来,预约挂号在电话预约、网络预约和现场预约外,又相继推出了医生诊间预约、出院复诊预约、出院病人随访时预约、体检随访预约等多种方式,减少了排队挂号等候和人员聚集所导致的院内感染,极大地方便了病人的治疗。医院门诊部主任董和桂介绍,医院每个月预约就诊的门诊数量都在3000例左右,其中产科的预约就诊率达到了60%以上。

为满足不同病人的就诊需求,医院门诊实行灵活性排班,挂号收费窗口和医技检查科室全面实行“适时工作制”,提前上班,延后下班,实现“错峰”诊疗、合理分流病人。挂号收费人员每天提前开窗挂号,检验中心提前采血。对那些需要做空腹检查的病人,胃镜室、彩超室每天提前开机。医技检查科室,全面取消预约等待,做到病人随到随查,购置了“检验报告自助打印机”,患者手持检验条形码,轻轻在自助打印机的感应区前刷一下,仅几秒钟时间检验报告单便可打印出来,在杜绝错拿检验单的同时,还有效地保护了患者隐私,提高了工作效率。

2011年12月,泰安市中心医院“远程医学

### 质量好:打造医院核心竞争力

泰安市中心医院院长刘君告诉我们,质量是医院发展的基础,是医院的核心竞争力。泰安市中心医院坚持以标准化、规范化提升医疗质量,不断加强医院人才建设,在内部开展“医护技能百日岗位大练兵”、“院感防控百日岗位大练兵”活动,形成比学赶超的浓厚氛围,组织引导广大医务工作者积极争当“岗位能手”、“技术标兵”。

人才建设是决定医疗质量高低的重要因素,一家医院的学科水平最终要落到人才上的。院长刘君认为,人才建设是医院内涵建设及医院上档次、上水平的关键,医院在人才引进、人才使用、人才培养方面不遗余力。医院采用“请进来,走出去”的方式对管理人员进行培训,聘请管理专家讲授医院管理知识、医院质量管理创新理论等。选择多所国内一流医院为进修医院,每年有计划、分批次地选拔学科带头人和青年业务骨干去培训、深造。医院内部开展多层次职工培训,通过新进职工岗前培训、管理人员专业培训、院内及科室短期培训、住院医师规范化培训、三基三严培训、临床技能培训及出国研修等方式,加大对现有人才的挖掘和使用力度。医院还与山东大学医学院联合举办临床医学专业学位博士班,为进一步打造高层次人才方阵奠定了坚实基础。2011年医院又与北京大学第三医院达成了培训协议,同时还增加了国际交流。目前,医院拥有博士后5名,博士研究生46名,硕士研究生460余名,有19人为国家级专业委员会常委、委员,35人为省专业委员会委员,43人为硕士生导师,14人为泰安市专业技术拔尖人才,4人为泰安市“151倍下英才培养工程”首批培养对象,27人被授予泰安市首批“泰山医学家”荣誉称号。

规范化的诊疗程序,是提升医疗质量的重要保障。泰安市中心医院不断整合医疗质量控制体系,制定完善了各类检查表和评分表,形成良好的质量考评管理机制,保证了医疗核心制度的落实。医院严格规范诊疗服务行为,大力推行临床路径管理和单病种付费,认真落实医疗技术准入制度,规范“危急重”报告制度,把患者安全目标渗透到质量管理的各个环节,规范了诊疗行为,提升了医疗质量。“临床路径管理,能够有效规范诊疗程序,既省劲又效果最好。”刘君院长说,临床路径的推广,使得病人诊疗不再由医生个人意志决定,实现了就医的方便高效。

医院感染防控是保证服务质量,确保医疗安全的一项重要工作和措施,是医院管理的重要内容,更是体现医院管理水平的最直接的硬性指标。2012年下半年,泰安市中心医院开展以“提高技能,保障安全”为主题的医院感染防控百日大练兵活动。医院广大医护人员以及保洁员工,通过百日大练兵活动切实立足本职岗位,苦练技能,不断成长,在全院营造了比学习、比技能、务实奋进的良好氛围,进一步提高了医院感染管理水平,确保了服务质量、医疗安全,为人民群众提供了一个安全、放心的就医环境。

### 医德好:塑造良好职业形象

“服务和质量是互补的,服务可以使医疗质量升值,而医德则是医院品质的表现,贯穿于服务和质量之间。”对于服务、质量、医德三者之间的关系,刘君院长这样说道。泰安市中心医院通过多种形式,开展个性化岗位廉政教育,加强制度建设,编印《文明廉洁服务手册》,严肃行业纪律,进一步深化治理医药购销领域商业贿赂,重点开展对“回扣”、“红包”和“私收费”、“乱收费”的专项整治。同时,通过院领导接待日、出院患者回访、设立投诉意见箱、门诊和住院患者问卷调查等形式,广泛听取患者意见,加大民主评议行风力度,实施医德考核“一票否决制”,进一步规范职工的执业行为。

“我是一名地地道道的农村妇女,家境贫困,生活困难,2011年3月7日,我的孩子在干活时把腰摔伤,被送来贵院治疗。骨科主任魏开斌博士手术后,马上安排手术,一刻不误并亲自上手手术台进行救治。为了表示感谢我给魏主任送了一个红包,但他坚决不收,并教育劝导了我一番,第二天还给我儿子送来了营养品,感谢之情无法用话语表达。通过这件事,我深深知道了中心医院救人危难的人道主义精神。”

“我因患脑血管病到院神经内科住院治疗,由医学博士刘运林主任负责治疗,在

他的精心治疗下我的病恢复很好。在住院期间,看到和听到有些病人或家属有时送给刘大夫钱、卡和礼物,但他把病人送的钱替患者交了住院费,送的卡退返本人,得到了病人的广泛赞誉,这些事让人听起来好像是假的,要不是我亲身所见所闻,也难以置信。”

自掏腰包为群众买药、交检查费,为困难外地患者购买回家车票,为争取时间自费坐出租车赶往外地无偿抢救患者,为婉拒不成的“红包”为送病人入住住院费……在泰安市中心医院,这样的例子比比皆是。医院始终坚持以正面教育为主,加大对医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型的学习宣传力度,努力培养一支医德高尚、医术精湛的医护队伍。

### 群众满意:倾心惠民工程,彰显公益本色

刘君院长告诉记者,服务好、质量好、医德好,最终的目标都是一致的,那就是换来群众的满意。坚持公益性,是公立医院改革的核心。泰安市中心医院始终以满足社会公共需求,实现社会公共利益为目标,按照公共服务最大化而非经济收益最大化的方式提供服务,着力提高运行效率,为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

2012年,泰安市中心医院对高值医用耗材进行公开招标。医院招标采购中心姜善元主任介绍,通过招标,医院骨科内植入耗材平均降价幅度为40%左右,其中创伤类招标后价格平均下降45%,个别材料下降幅度达到58%;脊柱类招标后价格平均下降35%,个别材料下降51%;关节类耗材招标后平均下降33%,个别材料下降43%。心脏内植入类耗材平均降价8%;外周及神经介入类耗材中,医院在原采购价基础上,卫生部备案产品及平均降价7%,卫生厅备案产品及降价12%。通过对医用高值耗材进行招标,患者得到了实实在在的益处,降低了收费标准,大幅度让利与人民群众。据统计,通过压缩医用耗材价格空间,医院2012年纯收入将减少近100万元,而医院为群众让利将近2000万元,为缓解“看病贵”做出了积极努力。

为充分发挥医院人才优势,更好的为基层群众和社区居民服务,泰安市中心医院组建了“医学博士团”,定期组织博士团成员走基层、进社区、赴厂矿企业为居民和一线工人送健康。社区医疗办公室主任赵慧介绍,近年来,义诊次数累计28816人次。医院先后开展了“为一线工人送健康”、“送健康进千家万户”、“党员活力细胞”、“团员青年志愿服务”、“健康消夏广场义诊”、“服务企业健康直通车”、“对口支援新泰市四家公立医院”等活动,坚持医院的社会公益性,为城市经济建设和发展提供了良好的后盾支持。医院通过开展委托管理、技术合作、技术支援等方式,先后与宁阳二院等十八家基层医院、卫生服务中心建立合作关系,并建立了双向转诊绿色通道。截止到目前,社区及基层医院共转来门诊患者6118人次,住院患者2350人,转回患者58人,实现转诊收入4000余万元,让利于基层和患者200余万元,取得了良好的社会效益。医院还定期举办培训班,义务培训社区医师,分别在本市区及各县区先后举办了28期社区医师培训班,累计培训社区医师3212人次,免费接受社区医院医生护士来院进修学习211人次。

泰安市中心医院各项公益性活动得到了政府和社会的认可,医院先后被山东省政府表彰为“全省惠民医疗先进单位”,被泰山区政府表彰为“社区卫生服务工作先进单位”。医院的“医学博士进社区,健康服务零距离”活动被市卫生局表彰为全市卫生系统“三好一满意”优质服务品牌。今年5月卫生部在京召开了“分级医疗研讨会”,在被邀请的北京大学人民医院、上海瑞金医院等八家医疗机构中泰安市中心医院作为山东省卫生系统的唯一代表应邀与会并作了发言。



开展了微笑服务,受到患者好评。