



# 真情打造百姓放心医院

## ——烟台开发区医院跨越发展推进“三好一满意”

多年来,烟台开发区医院始终把卫生部开展的“服务好、技术好、医德好、百姓满意”的“三好一满意”活动,确定为医院开展工作的总基调,围绕这个主线,医院不断强化内涵建设,优化就诊环境,规范医疗行为,加强医德医风建设,提升服务质量。为了让群众满意,职工满意,他们在不断的自我加压、自我完善,一个个大手笔使一个几年前名不见经传的小医院发生了翻天覆地的变化,成为烟台市区西部大型现代化综合医院,为探秘究竟,笔者走访了这家医院。

### 优化就诊条件 住院环境升级

“在这里住院环境好,又安静又舒适,就象海景房。24小时都有热水,医护人员态度和蔼,虽是躺在医院的病床上,也能感受到家庭般的温暖”。凡是在烟台开发区医院住院的病人都有这样切身的感受。2011年6月18日,医院现代化的新大楼正式启用,走进大厅,宽敞明亮,美丽大方的导医人员热情主动地指引就診者、回答咨询,让人倍感温馨舒适。

考虑到病人住院的方便、舒适,同时也考虑病人因住院紧张与疾病带来的烦躁,新大楼的设计注重人性化关怀,每个病房都有独立的卫生间和电视,每个卫生间都有洗漱台、24小时热水洗手及淋浴。为了方便病人与医护人员的联络,每个病床前都设置有呼叫器,随时可以与医护通话;为了方便治疗,每个病床前都设置有中心供氧和中心吸引系统;为了保护病人隐私,病床之间都设置温馨的防火隔帘;为了方便病人夜间活动,每个病房都设置有小夜灯。病区走廊宽敞整洁,医院不建议病人多时走廊加床,由加快周转来弥补住院病人增多的矛盾,所以少见医院有加床现象。病人的满意就是医院的追求,新大楼无论是建筑材料还是色彩搭配均体现了人性化的服务理念。

### 增强自身素质 服务能力升级

当然,作为一家现代医院,光是温馨舒适、细节周到还远远不够,群众更看重的是服务能力如何。

烟台开发区医院领导班子认为,要提高医院的医疗技术、保证医疗安全、改善服务质量,离不开规范的管理。为此,该院在2008年就开始实行ISO9001国际质量管理体系。ISO9001国际质量管理体系创建之初是生产性企业为保证产品质量而设的一种国际质量管理体系,国际上近几年也将医院给病人治

疗的疗效及医疗文书作为产品质量来进行规范管理,取得了很好的效果。实行该体系以来,该院对每项工作都作了严格规定,使日常医疗行为、医院管理活动达到标准化、规范化,各项活动职责分明,防止了医疗行为和过程的随意性。写好所做的,做好所写的,记录做过的,检查已做的,改进做得不够的,医疗服务工作的各个环节都处于受控状态,从而将各种风险因素降到最低程度,医疗质量得到了持续改进。

提高服务质量的关键是为病人看好病,必须加强看病就医的内涵质量改进。为推动专业水平进一步提高,烟台开发区医院通过细分专业学科,加快了学科建设。在推进学科综合发展的同时,注重培养发展优势学科,产生了眼科、血液净化中心和腔镜微创技术三大“名片”。近期,医院的眼科、影像科、妇产科和儿科又被确定为烟台市重点专业,骨科、神经内科和心血管内外科等优势学科也得到了迅猛发展。优势学科的兴起拉动医院的快速发展,大大提高了为百姓服务的能力。“十二五”以来,医院根据学科发展情况,在人才、资金等方面加大扶持力度,争取每年打造一至两个有鲜明特色的学科,在专业技术上有所突破,成为新的增长点,形成优势学科。体外循环下心脏直视手术、颅内动脉支架成形术、罕见颅内高压动脉栓塞术等先进手术相继在该院成功开展……2012年与中国医学科学院阜外心血管病医院合作建立了心血管病技术培训中心,吸引了许多外地患者来院做心脏外科手术和心脏介入等手术。2013年,医院争取与韩国仁川圣母医院合作,在神经内科和神经外科方面引进国外先进技术与人才,再做大做强……

为提高诊断水平,医院还先后招标采购了64排128层CT、1.5T超导核磁共振、最新实时四维心脏彩超、生化免疫流水线、全自动标本前处理系统、世界先进的治疗近视飞秒激光设备等一大批先进设备。在医疗服务过程中,医院领导班子深刻认识到,要高水平解除病人的病痛,就要想方设法提高科技含量,因为当今医学的变化日新月异,没有科技就没有快速的发展。为此,烟台开发区医院一直把不断提高诊疗技术,完善诊疗手段,作为重要环节来建设,目的就是满足百姓不断增长的健康需求。

### 服务温馨舒适 患者满意度升级

有了先进的医疗设备,不断强化的医疗技术,还不能真正让百姓满意。为此,医院领导班子非常重视医德医风教育,要求全院职工一定要转变服务观念,一切工作都要体现以病人为中心,把社会效益放在第一位,把便民为民的服务方针落实到行动上。

对内,“医德好、技术好、服务好、百姓满意、职工满意”是医院始终秉承的宗旨。为了让患者得到最优质的服务,全院职工牢记“精医厚德、博学创新”的院训,不断优化服务,改进服务模式。所有临床、医技、辅助科室和相关职能部门周末和节假日均正常开诊上班,门诊全部由副主任医师以上专家坐诊,保证了诊疗质量,群众在周末也能享受到和平常一样的医疗服务;所有夜间值班科室均集中到急诊科,实行“一站式”诊疗服务,不仅优化



门诊病房综合大楼

了诊疗流程,也保障了急危重症病人的抢救治疗;规范临床用药行为,实行抗菌药物分级授权使用,坚持合理检查、合理治疗、合理用药、合理收费,使药品比例得到有效控制,并且多次实行药品降价,让患者从中受益。布局合理、环境优雅的院内,在醒目位置设置了介绍各科医生的宣传栏,让患者轻松选择医生;大厅内的触摸屏上费用查询、专家查询等一应俱全;开展的网上和电话预约诊疗服务,方便了患者就诊;微笑服务的医务人员耐心地为患者解答各种问题;住院病床边,医务人员的热情和细心呵护让患者感到特别温馨。为远路患者邮寄检查单,为异地出院患者办理病案复印及邮寄服务……24小时都可以看病,合理的收费,加上医护人员优质的服务,让患者切切实实感受到关爱和温暖。

医院成立的“客户服务中心”,是医院设置的一站式服务的重要衔接点,导医人员热情主动地为就诊者提供就医咨询等温馨服务,做到“来有迎声,问有答声,走有送声”,其良好的服务态度得到了患者的好评。医院非常重视医患关系,努力建设和谐医院。长年坚持对住院和门诊病人进行满意度调查,对出院病人进行电话回访,将服务延伸到医院门外、患者家里。对病人提出的建议和意见,及时改进。医院还高度重视医疗安全,对医患之间的纠纷进行有效调解和解决。经过不懈努力,医患关系日趋和谐。医务人员以医者仁心善待病人,让越来越多的患者发自内心地表达感谢和敬意。

### 长年利民惠民 脚步从未停止

烟台开发区医院在便民、利民、惠民方面做了大量卓有成效的工作,推出多项措施,让患者在就医过程中享受到优质服务。

为简化看病流程,该院实行门诊“一卡通”就诊,患者在窗口挂号的同时,办理一张“一卡通”,自主决定存入一定金额,可直接到有关科室就诊,卡里会储存专家大夫给出的诊疗方案,无需多次检查、取药、治疗交款等候,也无需排队划价等候,就诊时间大大缩短。就诊卡还可以储存患者的诊疗信息和费用信息,相当于患者在医院建立了一套永久

保存的健康档案,大大方便了患者就诊。该院还推行电子叫号系统,实行自动化分诊,解决看病排队问题,形成了良好的就诊秩序。

“我住了快20天了,马上就要出院了,发生费用近1万了,不需交押金,等到出院的时候,把医保报销之外自己负担的那一部分的交上就行了。”在烟台开发区医院心内科的病房里,李大爷笑着说。为了让病人在第一时间得到安全有效的治疗,并尽最大努力减轻病人的经济负担,切实维护群众的身体健康,烟台开发区医院实行了“先诊疗、后付费”诊疗服务模式。

“医院的发展离不开社会和百姓的支持,回报社会和百姓是我们义不容辞的责任和义务!我们要始终将利民、惠民、便民的措施落实到工作当中,并为这一系列措施奋斗不止”。谈到医院常年坚持的惠民行动,医院党委书记、院长、主任医师、硕士生导师鞠建伟深有感触地说。烟台开发区医院每年都承担贫困白内障患者复明手术等政府指定的救助项目,免费提供诊疗服务。医院还开设了“危重病人先抢救后收费”、“交通事故受伤人员”、“三无病人”绿色通道,使危重患者都能得到快捷优质高效的救治,并对所有来院就诊的贫困患者实行优惠政策,减免医疗费用。

每月三次,医院都要组织医疗专家,带大型体检车、小型超声仪、心电图机、血糖检测仪等检查设备,走进社区、农村开展“健康进社区”、“送医下乡”等大型义诊活动,到瘫痪在床的村民家中看病,深入到企事业单位进行健康讲座,变患者求医为医院主动为患者服务,让老百姓在家门口就能享受到高质量的医疗服务,每年医院都要连续组织近40次。现在开发区医院的送医进社区义诊活动已成为医院独特的、固有的“文化品牌”,受到了百姓的普遍欢迎。

在这里,每天门诊量近2000人次,却秩序井然,忙而不乱,洋溢着温馨的气息。科学的管理模式、全新的服务理念彰显了一个现代化医院对社会、对百姓责无旁贷的高度责任心和崇高使命感。在这里,他们时刻谨记“诚信、仁爱、敬业、创新”的医院精神,坚持“服务好、质量好、医德好、群众满意”的信念始终不变,朝着建设“现代化、人性化、技术一流、环境优美”的精品医院的目标不懈奋斗!



▲热情的导医服务



▲客服中心开展满意度调查



▲温馨舒适的病房



▲医院专家进社区健康知识讲座