

菏泽二院门诊病房综合楼奠基

门诊病房综合楼功能更加完备，将为患者提供更优越就医环境



12月28日，菏泽市第二人民医院门诊病房综合楼奠基仪式隆重举行。菏泽市卫生局、房产局、发改委、财政局、建设局、规划局、人防办、消防支队等单位有关负责人参加奠基仪式。

菏泽市卫生局副局长焦治萌主持仪式，菏泽市卫生局局长闫传银、菏泽市二院院长郑连荣分别致辞。

据了解，该工程地上19层、地下一层，总建筑面积3.2万平

方米，设计床位560张，总投资1.1亿元，内设门诊服务、中心供应、手术中心和11个独立病区。2015年底全面投入使用，届时的整体面貌将焕然一新。

菏泽市卫生局局长闫传银表示，近几年市二院领导班子精诚团结，负重奋进，医院业务量飞速增长，兴建一座环境温馨、功能完备的门诊病房综合楼是满足人民群众就医需求的必然要求。闫传银说，二院门诊病房综合楼项目是市卫生局的一项重点工程，也是市政府确定的十大民生工程之一。他希望市二院严格按照设计要求，高水平建设、高质量管理。同时也希望承建方尊重设计，文明施工，做到言必行、行必果。

记者 刘莉 通讯员 刘银茂

菏泽市中医院举办演讲比赛



28日，菏泽市中医院开展“爱岗敬业 爱院如家 做一名合格的中医医院人”演讲比赛，来自各科室的12名选手参加了演讲比赛。活动旨在加强医院思想道德建设、塑造良好医院形象，提高全体干部职工的主人翁意识，以高度的责任心投入工作，推动医院发展，打造全新的服务品牌。

据悉，在参加此次比赛的12位演讲选手中，有不停穿梭在各病房里的护士，也有在临床一线的医生，他们在演讲中结合工作中的切身体会，与大家分享了在岗位上的点滴。经过一个多小时的比赛，来自内二科的郭颖获得第一名。

(记者 李德领 通讯员 贾宝生)

菏泽市立医院深入开展“三好一满意”活动

优化医疗服务，打造贴心医院

“开展三好一满意活动是医疗机构贯彻以人为本、关注民生的集中体现，有利于提高医疗服务质量和构建和谐医患关系，促进卫生事业发展。将‘三好一满意’作为标尺，并将此贯穿到医院工作的方方面面，将使医院面貌焕然一新，更是助推医院‘三乙’复评和‘三甲’创建。”

自卫生部提出了在全国医疗机构开展“三好一满意”活动以来，菏泽市立医院高度重视，医院院党委对“三好一满意”活动进行了周密的安排部署。通过专题学习讨论，院科两级干部和职工形成了一致共识。

思想统一，则行动统一。为推进和深化“三好一满意”活动，菏泽市立医院不断改革创新、持续改进服务，取得了显著成效。

优化服务流程 提升服务水平

开展全程优质服务，以挂号、划价、收费、取药、化验等窗口为重点，使病人一入院就有依托感、安全感。医院新上了门诊“一卡通”、门诊叫号系统、门诊自助取检查单系统，实行挂号、分诊、导医、划价、收费一条龙服务，减少中间环节，改善服务态度，改善不方便群众的就诊程序，真正为病人服务；全面落实以病人为中心、以质量为核心，提供优质服务的承诺规定和医院使用文明用语、服务承诺和便民措施的要求，在医院门诊大厅开设便民门诊、导医人员、供应开水，备有轮椅、担架及护理支持系统，为前来就诊的患者免费提供挂号、诊疗、检查、取药、入院等环节的全程优质服务。

在病房楼成立了病房服务中心，承担了住院病人基本标本、病理标本的收取、送检、报告的送达，科室二次处方的领取，血库血液制品取送，出院病历收存，病员的出入院引导、病人的转科，急诊病人的护送、陪检、导诊，对无陪护病人及危重病人陪同检查等服务，真正做到把时间还给护士，护士把时间还给病人。同时病房新上的电子医嘱系统，细化了收费项目，让一日清单清楚到一个针管，解决了病人看病不清楚的问题。

添置医疗设备 确保检查结果准确快捷

为满足临床需要，医院先后投入4118万元购进了荷兰飞利浦全数字平板血管造影系统、美国GE16层螺旋CT、美国柯达双板DR、日本阿洛卡彩超等医疗设备824台套，大大增强了检查检测能力，保证了常规化验、心电图、超声影像一般项目30分钟内出报告，生化、凝血、免疫等检验项目6小时内出具报告，CT等大型检查当天出具报告，向患者提供方便快捷的检查结果查询服务，响应同级医疗机构检验结果互认，避免重复检查，减轻患者负担。

大临床路径管理力度 规范医疗工作

为推动医院临床路径管理试点工作的进一步开展，医院在总结以往经验的基础上，增加了临床路径管理科室和病种数量，从以前的22科室22病种增加到如今的26科室52病种，这次增加不仅仅是数量上的，更重要的是思路逐渐清晰，管理逐步统一规范，对临床路径管理提出了明确的指标要求，增加了入组率、完成率、医疗质量管理与控制指标和卫生经济学指标等统计指标，建立了以医疗质量、医疗安全、医疗服务、患者满意度、医疗效率和费用控制等为主要内容的综合评估机制，不仅能有力推动医院的信息化建设，还对医院其



他各项工作的开展都能起到很好的促进作用。

严格控制药占比 降低病人就医费用

为了规范用药，严格抗生素使用，合理控制药占比，在原有规章制度的基础上，医院组织医务科、药剂科和感染管理科制定了《进一步加强抗菌药物管理、降低药占比及抗菌药物合理应用的规定》和《抗菌素分级管理制度》加强管理，根据医师的资质和考核结果在电子系统中设置其抗生素使用权限，所有越级使用抗生素必须经医务科批准后方可下达医嘱执行，同时加大对不合理用药和大处方的检查和处罚力度，杜绝了乱用、滥用现象的发生。

通过治理，各科药占比逐步趋于合理，完成年初制定的目标，达到三级医院药占比控制要求，优化了医院经济结构，降低

病人就医费用，减轻了百姓看病难、看病贵的难题。

重视护理工作 开展优质护理服务

加强了护士“三基三严”及专科技能的培训，为培养实用型的护士，改变了以往考与做分离的做法，使考试更加贴近临床，采取现场考核与现场点评、实物示教与规范演示相结合，组织岗位练兵。在全市组织的三基三严考试选拔赛中，胸外科护士王培、泌尿内科护士王亚敏、小儿科护士李林林一举拿下全市三个第一好成绩，并代表菏泽市参加全国卫生系统举办的技能大赛山东赛区的比赛，赢得了团体铜奖。同时医院按照卫生部继续推广“优质护理服务”工程，以“优化护理服务、落实责任制整体护理、提高管理效率、促进专业发展”为目标，结合医院及科室创建情况，今年又申报9个科

室开展优质护理服务病房，10月份全部通过了市卫生局达标验收。目前全院开展的优质护理服务病房达到80%。在全省优质护理服务亮点工程汇报会议上，市立医院开展的优质护理服务项目作为亮点进行了专题汇报。

“三好一满意”活动开展近两年来，菏泽市立医院取得了明显的阶段性成效。据了解，2012年1-11月份完成门诊量830753人次，住院病人48545人次，各类手术13208例，实现业务收入5.48亿元，分别比去年同期有了较大幅度增长，吸引了大批周边省市患者慕名来院就医，医院科室、医护人员收到的锦旗感谢信大增，自愿加班加点工作人员增加，服务投诉减少，没有发生推诿拒诊患者、收索红包现象，没有发生因医疗纠纷或服务投诉上访事例，有力地推动了医院各项工作的发展。

(杨国强 张亚东)