

海阔潮平正扬帆

——记不断发展中的章丘市口腔医院

章丘市口腔医院位于章丘市明水开发区中心地段,从建院初期的艰苦奋斗到现在的蒸蒸日上,经历了从小到大、从无到有的创业艰辛。全院职工每一个人都把医疗质量看作是医院的生命,每一个人都为了树立医院形象在各自的岗位上辛勤耕耘,每一个人都为了提升医院品牌奉献着自己的智慧和汗水。他们以优质的服务、高超的技术、过硬的质量深受广大市民的赞誉与好评,为全市牙病患者提供了一个优质、高效、温馨、价廉的就医环境。

以人为本,患者至上

“以人为本,患者至上”是该院决策者虔诚的信条、不渝的理念。医院始终坚持把社会效益放在首位,始终以病人的满意度作为医院工作的出发点和归宿,并将其作为每名医护人员的从业格言和行为准则。该院还将“患者至上”引入医院的日常管理领域,彻底改变了传统的“以医疗为中心”的服务模式,建立和健全了新型医疗服务理念。医院全面推行的“护士全程导诊”服务、“一站式微笑”服务,针对不同患者制订的个性化治疗方案,使患者在整个医疗服务过程中得到充分的尊敬、理解和人文关怀。

科学、完善的诊疗标准,特色、严谨的诊疗原则是该院持之以恒的选择,完全按照国家规定的诊断标准和诊疗流程,严格实行“一人一机”制度,绝对避免病人治疗时其它疾病交叉感染;同时,为患者提供最佳方案而不是最贵方案,为患者设计多种治疗方案,让患者享有充分的知情选择权。

该院自实行新型农村合作医疗门诊报销以来,合理报销患者医药费。去年新型农村合作医疗纳入新农合报销的人数达3万人,报销额160多万元,有效缓解了农民就医负担,得到了人民群众的普遍认可和赞誉。今年,在上级领导的大力支持下,将新农合报销比例提高到40%,更大力度地为患者减轻了就医负担。

英才汇聚,科技兴院

发挥先进的技术优势,依靠先进的设备和高素质的人才,是该院领导班子的贯做法。早在1996年,该院就引进了我市第一台芬兰进口综合治疗台及大型义齿修复设备。近年来购置的根管测量仪、机扩、高端牙科综合治疗椅等为开展先进技术提供了保障,特别是去年购置的数字传输影像系统,更为医疗诊断提供了“金标准”。

有了一流的设备,还要有一流的人才,为此,医院特别注重人才培养,近年来,共培养了高级职称5人、中级职称26人。现在每年都选派3名以上有一定专业基础的中级以上医生到省级、市级口腔专科医院进修,到目前为止有20余人到北京口腔医院进修学习,以此来提高医务人员的业务素质,真正做到优胜劣汰,优化组合。彻底打破资历限制,实行定编、定岗、定量、定资的办法,能者上庸者下,竞争上岗。通过相对完善合理的分配制度,充

分调动起了医务人员的积极性,促进了医疗服务质量和医疗安全的全面提高。2012年开展的《树脂充填与嵌体修复对后牙Ⅱ类洞修复效果的对比研究》课题,得到了省级专家的认可,并通过了章丘市科协的鉴定,标志着口腔医院技术的发展迈向了新的台阶。

合理价格,优质服务

价格问题永远是患者最关心的话题。在多年的市场化运作中深深地认识到,在竞争激烈的医疗市场中,医疗服务质量与医疗服务价格必将成为竞争的核心。因此,要生存、要发展,必须提高医疗服务水平和进一步完善服务价格体系。目前,该院通过更新医疗设备及改善诊疗流程,有效地降低了医疗成本,让广大牙病患者以合理的价格获得最佳性价比服务。

该院立足“真心、爱心、耐心、用心”为患者服务的原则,要求所有医务人员树立强烈的品牌意识、服务意识、质量意识,并以“专业设备、专业技术、技术服务、合理价格”为宗旨,把患者的各项利益贯穿到各项服务中,始终保证了医院处于我市口腔疾病防治的中心地位与领先水平。

为做好儿童、青少年口腔健康教育,每年免费为中小学生对口腔健康查体12万人次;开展“口腔健康进社区”活动,到社区、集贸市场发放口腔健康宣传单,义务检查牙病;免费接送患者,每年出车3000余次,接送人次2万余人;为残疾人患者减免医药费每年5万余元等等,而且一干就是二十年。这些都是口腔医院真诚为患者服务的体现,他们干的不仅仅是工作,他们干的是事业。

诚信为重,持续发展

医疗机构的诚信表现在质量,结果在质量。诚信是一种道德、是一种理念,更是医疗机构生存的根本,该院一直在坚持不懈地狠抓技术质量、管理质量和环境质量,并取得很大成效。多年前他们倡导性地提出了“零距离服务”的观念,要求所有医护人员要像对待自己的兄弟姐妹那样对待病人,工作中要有爱心、耐心、细心和责任心。让患者在这里享受到朋友一样的真诚、亲人一样的关爱。

根据公立医院改革要求,实行先治疗后付费,而该院早在十几年前就已经率先实行。实施先治疗后付费的流程首先体现出的是一种医疗诚信。一方面,院方对自己的医疗质量有着足够的信心,另一方

面,也把患者摆在了一个较高的位置上,充分尊重患者知情同意的权利,也充分相信患者能够履行支付医疗费用的义务。先治疗后付费这一做法给患者带来的是一份信任。

正如该院院长王汝栋所说:“口腔医院就把‘诚信’作为医院发展的重中之重,作为医院开拓市场、占领市场的先导。假如没有诚信,就不会取信于病人、取信于社会,也就不会有口腔医院今天的良好口碑。”

扎实经营,细心管理

该院本着一手抓经营一手抓管理,不断创新经营理念,完善管理措施,提升医院竞争力,使医院得到了长足发展。目前,该院在市区拥有四处口腔门诊,接管了枣园、相公、圣井三个卫生院的口腔科。近五年来,业务收入以每年不低于20%的速度直线增长。医院现有资产总额3000万元,职工人数已达200余人,业务收入近2000万元,这些成绩离不开领导者的细心管理。绩效考核的综合应用,充分体现了按劳分配、多劳多得的分配形式,稳定了专家在医院一心一意工作的信心,激发了职工积极上进、多学多干的工作热情,带动了医院的整体发展。

经过多年努力,该院建立了“以病人为中心,以技术为核心,以服务为重心”的医院文化宗旨,主要从医院管理、医疗服务、医患关系、医院建设等各方面导入先进文化理念,在医院的各个环节中形成人性、关爱、奉献、服务的人文品质。借助文化观念、历史传统、价值观念、道德观念等因素,从人的心理和行为特点入手,在这种医院精神的统领下,增强了职工的凝聚力、向心力、事业心等,将医院各种力量统一于既发展医院又发展个人的共同方向上,培养医院的共同价值和医务人员的共同情感,提高了全体医护人员的职业道德素质,加强了医院的医德医风建设。

该院先后获得全国牙病防治先进(县)市、济南市行风建设示范单位、章丘市医德医风先进单位、济南市职工职业道德建设标兵单位、济南市牙病防治先进单位等荣誉称号。涌现出的先进职工也是如锦攒动,有章丘劳动模范、山东省优秀医务工作者、十佳文明市民、十佳服务标兵、十佳女医生、十佳文明礼仪模范、“青年岗位能手”荣誉称号、十佳医疗工作者、模范道德医师等。服务无极限,发展在创新。不算最大,只有更大,不算最强,只会更强,他们将更加努力,奋斗不止。



口腔医院医生义诊。

