

鲁西骨科医院隶属聊城报业传媒集团,是经聊城市卫生局批准设立的二级非营利性专科医院,建院以来始终坚持“让老百姓看得起病”的经营宗旨和“病人至上、团队合作”的核心价值观,紧紧围绕“以病人为中心”,深化改革,强化管理,狠抓医疗质量,提高技术水平,增强服务意识,改善服务态度,完善服务功能,规范医疗行为,优化医疗环境,促进医患和谐,创造了良好的社会效益与经济效益,实现了医院持续快速健康的发展。



林峰海书记莅临调研。

## 鲁西骨科医院(上篇):

# 打造让老百姓看得起病的医院

□罗清虎

### 严格杜绝医生收入 与经济挂钩

医院制定了招标采购制度,成立了招标采购委员会,大到大型医用设备,小到办公用品,均通过招标的方式进行采购,当场开标,阳光操作,即便是一把手也无权改变招标结果,切实杜绝暗箱操作,一旦发现委员会成员有营私舞弊行为,立即予以开除,永远不得再进入委员会。这一制度的有效实施,真正降低了医院成本,通过传导作用,从而降低了收费。

在鲁西骨科医院,医生的收入严格杜绝与经济挂钩。我们不会给医生任何的经济任务,在鲁西骨科医院,不存在所谓的开药提成、检查提成、内植物提成,医生们的收入取决于自己科室的医疗质量和劳动付出,管的病人多,做得手术多,写的病历多,科室的医疗质量好,收入就高,反之则低。

医院制定了医务人员从业“高压线”,一旦发现医生收取回扣或者提成,第一次发现给予十倍罚款,扣发当月奖金,再一次发现,立即予以解聘,一旦发现医药代表私下与医生联系,立即停止其商品的供应,凭良心行医,挣阳光收入已经成为广大医务人员的共识。

加强医德医风建设,注重医德医风教育,引导全院职工紧紧围绕医务人员行为规范等要求,结合平安医院创建,三好一满意活动等,深入扎实开展“以病人为中心”的职业精神、职业道德、职业信念的教育活动。坚持以病人为中心,通过多种形式,组织医务人员进行医德规范、文明服务、法律法规等专题学习。举办文明礼仪培训,技术操作比赛,新进人员岗前职业教育,组织党员干部和医务人员接受警示教育,强化从业纪律,提升员工医德素养,营造健康向上的文化氛围。

### 推行“人本位”医疗 避免过度治疗

从2007年开始,医院邀请了美籍华裔专家张中南教授为特聘专家,推行其提出的“人本位”医疗模式,在疾病的治疗过程中,强调诊断、治疗、护理、康复、服务等环

节在医疗过程中的重要性,尤其是对病人的病情观察。避免过度治疗,注重康复,实行整体护理。

改造服务设施,充分尊重和方便患者,门诊上,是一人一诊,门外有候诊室,让患者的隐私得到充分的保护。病房里,每个病床都设有拉帘,病人打针、休息时不受别人的打扰,病房的颜色也由以前的白颜色换成了比较柔和的淡黄淡绿色。病房走廊上安装了扶梯防止病人滑到,为了照顾髌、膝关节置换患者将病房卫生间的马桶增加了10厘米的高度。这些改善,虽然细小细微,但贵在用心,让患者和家属真正享受到了细节上人性化服务。

施行优质护理服务,为患者提供优质、安全、高效的护理服务。2006年,鲁西骨科医院在全市率先开展无陪护病房,开展规范化、个性化与感知化服务,从细节起全方位关爱患者,大大提高了患者满意度。2010年医院深入开展优质护理示范病房,各科室在夯实基础护理的同时,根据各科特点拓展服务领域,丰富护理内涵:创伤骨科的温馨红花泡脚水让患者感受到温暖,手足科特殊烤灯让患者睡得更香,关节科增高的马桶解决了患者的基本问题,康复科开展康复训练护理,老年病科根据患者实际设计了一套专属本科的护理规程,手术室悠扬的音乐使患者心绪平静,急诊科厚厚的担架棉垫……各具特色的专科护理不仅提升护理品质,更为患者提供了优质的服务,得到了患者的认同、家属的肯定及社会的赞誉。

### 加强医患沟通 构建和谐医患关系

患者和家属进了医院,由于他们对医疗知识的缺乏,往往从心理上缺乏安全感,希望能够和医务人员有效沟通,如果沟通不畅,往往会造成医患之间的隔阂,甚至对立,根据我国医学会统计,60%以上的医疗纠纷是因为医患沟通的原因。为了加强医患沟通,构建和谐医患关系,医院下发了《鲁西骨科医院医患沟通制度》,要求医师在患者入院后,明确诊断后,要充分和患者沟通,让患者和家属真正明白自己得的什么病,有哪几种治疗方案,各自的优缺点是什么,采用的方案是什么,治疗的计划是什么,如何需要患者配合,

预后是什么,这一沟通使患者真正对整个治疗过程清晰明了;医院规定主管医师在下班前半个小时,如果没有手术和门诊,必须进入病房,探视主管的患者,和患者及家属沟通、聊天。医院建立了患者投诉处理制度,设立了投诉箱,开通了投诉电话,制定专人负责处理患者的投诉和建议。

为了客观了解患者满意度情况,医院投资引入了病人随访系统,由专人对出院病人的随访,覆盖率达到95%以上,将随访中病人反馈的问题及时告知经治医师,同时计算出科室的病人满意度,满意度每月在中层会上予以公布,并与科室的绩效

工资进行挂钩,行之有效的出院病人随访系统,真正架起了患者出院后与医院之间沟通的桥梁,让患者感觉医院无时无刻不在关心着他,时刻感受到医院医生对他的关怀。

优质的服务,造就了和谐的医患关系,多年来鲁西骨科医院的病人满意度一直保持在95%以上,在医院你和患者或者家属沟通的时候,他们都会满脸笑容的告诉你,在骨科医院看病,就像在自己的家里一样方便,医生护士真的就像自己的家人一样温暖。



医院远程视频会诊系统。