

临清市人民医院(上篇): 奏响群众满意“最强音”

□肖丽

临清市人民医院始建于1962年,是一所集医疗、教学、科研、防保为一体的综合性二级甲等医院,担负着临清市及周边地区100多万群众的医疗救治任务。现占地面积52844平方米,拥有磁共振、64排螺旋CT等先进设备。

近年来,该院以群众满意为标准,以深化公立医院改革为突破口,以提高医疗服务质量为落脚点,内强素质,外树形象,在持续改进作风、提高医疗服务质量方面下功夫,取得骄人业绩。荣获全国卫生系统先进集体等荣誉。2012年,在山东省率先通过二级甲等医院评审;2013年,在全省率先通过服务标准化试点医院验收。



医院百级手术室。

推进公立医院改革 体现医院公益性

2009年,临清市人民医院成为聊城市公立医院改革试点医院,积极探索医院内部运行机制改革,人民群众的就医负担进一步减轻,给病人带来了真正实惠。

扎实开展内部运行机制改革。该院认真开展了临床路径管理、抗菌药物专项治理、优质护理服务示范工程、三控行动、志愿服务行动等专项活动,并取得良好的社会效应。如,82个病种开展临床路径管理,每年入径患者8000余人次,进一步规范了医疗行为;优质护理示范病房活动实现全覆盖,护理人员的服务观念得到转变,工作作风得到切实提升,神经外科病房被评为山东省优质护理服务示范病房,手足外科、心内科等8个病房被评为聊城市优质护理服务示范病房;大力开展三控行动,把控制药占比和次均费用作为管理的主要内容,药占比与去年同期相比,下降5%;门诊次均费用下降12%;住院次均费用降低11%,平均住院日缩短2天。

积极落实惠民医疗政策。在聊城市率先与乡镇卫生院建立“双向转诊”,实施设备通用、患者通治、资源共享,不仅方便了农村居民,保证了医疗质量,还大幅度地降低了患者的医疗费用;在聊城市率先开展农民健康服务行动,累计为60岁以上参合农民免费健康查体30余万人次;在聊城市率先推行“先看病后付费”诊疗服务模式,累计惠及患者10万余名;61个病种实行单病种限价,累计为4000余名白内障患者免费手术。

2014年10月,作为第二批县级公立医院综合改革医院,该院正式取消药品加成。年内还将取消行政级别,建立现代医院管理制度,医院的公益性将进一步体现,群众的就医负担将进一步减轻。

以二甲评审为标尺 强化医院内涵建设

2012年12月5日,临清市人民医院在聊城市率先通过“二甲”医院评审,医院管理和内涵建设跃上了一个新台阶。

完善制度体系建设。在积极迎接“二甲”医院评审过程中,该院高起点定位、高标准要求、高质量落实,根据医院实际,修订完善了各项管理制度,出版了《临清市人民医院制度汇编》、《临清市人民医院岗位职责工作流程》等7本书,涵盖了行

政、医疗、护理、院感、药事、后勤等方面制度,做到人人、事事有章可循,同时,强化管理,奖优罚劣,狠抓各项规章制度落实,确保了医院在规范化、正规化轨道上运行。

深化人事分配制度改革。按照按需设岗、竞聘上岗的原则,对全院中层岗位进行公开招聘,一批德才兼备的中青年人才走上领导岗位,极大的调动了广大职工的工作积极性;对全院中层领导干部实行定期考核、动态管理。即每年进行一次中层述职,由全院随机抽取的评委进行民主评议,按照分数进行排名,倒数前三位实行诫勉谈话,连续两年倒数前三名的,就地免职;本着向临床一线和高科技、高风险、高效率岗位倾斜原则,完善绩效分配制度改革,探索建立了综合目标管理考核体系,出台了一系列考核细则,以工作量、工作质量和满意度等要素定绩效。

强化服务标准化建设。2013年,该院借“二甲”医院评审通过的东风,以全省标准化试点单位验收最高分——96分,成为全省首家通过服务标准化试点医院。为将服务标准化成功引入医疗服务领域,该院边探索,边实施,边完善,按照“有人就有工作标准、有物就有管理标准、有事就有质量标准”的要求,制定了医院服务标准体系,包括各种标准1735项,从患者入院到出院的每个环节都明确了服务标准,有效地规范了医护人员的服务行为,提高了服务质量。目前,该院服务标准化覆盖率达到100%,群众就医满意率达到了99.5%。

加强人才队伍建设 提升核心竞争力

为改变医院人才队伍结构不合理、人才断层严重等状况,近年来,临清市人民医院通过采取“一加大两加强”措施,使人才队伍建设步入了发展的“快车道”。

加大人才引进力度。根据医院十二五发展规划和科室用人计划,每年通过报名、筛选、笔试、操作和面试等严格的程序,选拔优秀人才来院工作;在高层次人才引进上,医院制定了优惠政策,共吸引28名研究生来院工作,先后有6名同志破格提拔为医院中层管理干部,医院的人才结构日趋优化。

加强管理队伍建设。与西安交大管理学院联合举办10期医院管理中高级培训班,邀请多位知名专家来院授课,增加了中高层领导干部的现代化医院管理知

识,强化了管理理念和管理思维,提升了管理能力、管理水平和执行力。派出63名临床医技科室主任、护士长到北京301医院、上海华山医院、浙江邵逸夫医院、青医附院等知名医院进行3个月培训,有效提升了管理水平和业务水平。

加强技术队伍建设。实行“一对一导师制”人才培养,医院为每一位培养对象设立2-3年的具体发展目标,选定明确临床导师,通过岗位实践、在职进修、交流合作等多种途径,不断提高培养对象的整体素质和水平,一批中青年技术骨干成为科室的中流砥柱。每年举办聊城市继续医学教育项目讲座、学术会、经验交流会等几十余场次;开展院内各种学习培训近百场次,培训1万余人次;通过开展新入院职工岗前培训,实施住院医师轮训、夜自习等制度,执业医师考试通过率95%以上。

建立医疗协作体 提升医疗服务水平

“以建立医疗协作体为突破口,着力加强学科建设,进一步提升医疗服务水平,力争大病不出县。”是临清市人民医院近年来的工作着力点。

打造医疗联合体。近年来,临清市人民医院坚持上下联动、优势互补,积极开展医疗协作,不断提升医院服务能力。他们与北京301医院、同仁医院建立远程医疗协作关系,有效提升疑难疾病的诊疗水平;与山大二院成立医疗协作医院,建

立完善了技术支持、人员培训、双向转诊等制度,有效地带动了该院医疗水平的提高;与烟店镇、青年办事处卫生院建立了紧密型医疗联合体,使两家分院在医院管理、医疗技术、医疗设备等方面与县级医院接轨;与9所乡镇卫生院建立了医疗协作关系,开展技术帮扶,探索县域内逐级转诊。

加强学科建设。积极创新发展医院亚学科,对临床专业进行整合细化,临床学科从12个增加到33个。按照《医院十二五发展规划》,医院启动了重点学科创建活动。通过数年的精心打造,该院心内科、神经内科、手足外科、骨外科、神经外科、肿瘤科、康复理疗科、肛肠科、儿科、病理科等被评为聊城市重点专科,康复医学科规模和技术水平达到全省一流水平,手足外科、康复医学、肿瘤科、肛肠科等特色专科享誉鲁西北;在山大二院帮扶下,培植发展了普外、泌尿外、眼科、耳鼻喉科、心胸外等学科;目前,全院有28名同志任省级专业委员,36名同志任聊城市专业委员,学科影响力进一步提升。

形成技术优势。近年来,临清市人民医院技术能力有重大突破,在全省县级医院中率先开展胎儿超声心动检查,10余年共查胎儿6万余例,今年又开展了新生儿颅脑超声和小儿膝关节超声检查,走在全省县级医院的前列;心脏介入手术从2006年开始,每年完成400余例;腔镜手术从2008年开始,每年完成腹腔镜、宫腔镜、关节镜手术300余例。



医院全景效果图。