



东阿县人民医院医务人员为患者提供规范的医疗照护。

## 东阿县人民医院(上篇): 落实惠民政策,服务百姓健康

□李蕾 李欣怡

东阿县人民医院始建于1947年,是一所医疗、教学、科研、保健、康复综合性的二级甲等医院,2014年7月,被山东省卫生计生委列入二级医院参照三级管理单位,是国家第一批公立医院改革试点单位。

该院以深化医疗卫生体制改革为契机,深入开展“医疗质量万里行”等活动。围绕提高医疗质量,规范医疗行为,确保医疗安全工作核心,全面开展工作。全体医护人员树立以病人为中心的服务理念,以尊重、理解、关心为切入点,为病人提供温馨、周到的人性化服务。

### 为患者提供 高品质的医疗照护

根据院党总支要求,积极开展群众路线教育实践活动,培养正确的人生观和价值观,牢记“以人为本”管理思路,树立“病人第一”的理念;以“提供高品质的医疗照护”为宗旨,内强素质、外塑形象,服务上追求全心全意,技术上追求精益求精。医院每周组织召开听取住院患者意见座谈会一次,不断改进工作,有效改善了医患关系,提高了患者满意度。严格执行院内规章制度,做到办事程序公开化,办事过程透明化,全体医护人员都做到了举止文明,微笑服务,礼貌待客,工作认真,作风严谨。制定品牌科室标准,打造医院品牌科室,营造群众满意单位,提高服务意识。落实“七字礼仪”服务,倡导“八声服务”,实行“五到位”全程优质服务,推行首问负责制,提供无缝隙的医疗照护。医生、护士们从不计较休息时间,特别是舍弃家庭加班加点,随喊随到无私奉献时,没有喊一声苦,道一声累,从不计较个人得失。即使在连续上班没有休息的时候,也毫无怨言,从而使病人的满意度大幅度提高,取得较好的社会影响。

新医院占地360亩,开放床位1000张,外部环境绿树成荫,是一所花园式医院。内部环境病房设施齐全,方便,每病室均设置床位2张,配置电视、电壶、独立卫生间,室内、走廊均放置绿色花木,以美化环境,净化空气,利于患者休养。严格按照医院要求,一是搞好病房卫生建设,做到了室内物品摆放整齐,床单整洁,温度、湿度适宜,工作人员服装整洁,服务到位,使病人有安全感和信赖感;二是做好病房安全建设,严格执行保护性医疗制度,落实各项规章制度,特别是查对制度。三是采用“护理程序”对病人实施责任制整体化护理,护士站前移,加强移动护理配套设施建设,随时与病人保持联系,观察病人病情变化,及时有效的护理措施,做到按需

护理。并把健康教育路径贯穿于整体工作中,工作中严格执行各项医院制度,严格执行各项技术操作规程,杜绝了差错事故的发生。

### 落实惠民政策 提升服务水平

实行全部药品零差率。根据县委刘书记,牢固树立“改善民生是最大政绩”的理念,把保障和改善民生作为一切工作的出发点和落脚点,让发展成果最大限度地惠及全县人民群众,不断提高人民群众的幸福感和满意度。在县委、县政府大力支持和县财政并不十分宽裕的情况下,县委、县政府推进医药分开,要求并督促该院取消药品加成,政府决定出资弥补药品差价。2011年10月1日起,该院实行药品零差率销售,成为全省首家取消药品加成试点医院。通过实施药品零差率,带来两个明显变化:一是人民群众得实惠。有效控制了药价虚高,滥用药物现象,药品价格明显下降。在患者就医负担下降的同时,更重要的是患者获得了更规范、更安全的用药服务。二是医疗机构增活力。药价降低以及惠民措施的落实,使医院门诊和住院人次大幅增加。同时医院管理运行模式改变了,“以药养医”机制得到彻底改变,更加注重医疗质量、服务质量和内涵建设,医院收入结构得到了优化。

实行“先看病、后交钱”诊疗服务模式。为进一步深化医改,切实解决群众“看病难、看病贵”的问题,2012年1月1日起,该院实行“先看病、后交钱”的诊疗服务模式,参加医疗保险、新型农村合作医疗的患者在住院时不用缴纳医疗押金,只需在出院时缴纳需要自付的费用。截止到2014年11月,已有50680人享受到这一惠民模式,缓交住院费22982万元。通过实施这一服务模式,得到了广大人民群众的支持和认可,医患关系得到了良好的改善,一定程度上缓解了群众“看病难、看病贵”的问题。

强化综合素质,创造良好业绩。努力学习新理论、新知识、新技术、全面系统的掌握了常规疾病及疑难复杂疾病的诊治,在抢救急、危重病人时能积极准确的制定抢救措施,对危重病病人的病情变化能有预见性,使危重病人转危为安,多次受到院领导、病人及家属的好评。为了全面提高医院的综合业务素质,充分利用业余时间,学习国内外的先进技术,多次组织人员外出学习,使我们的知识视野更为开阔,管理思路更为明确,无论是新知识、新技术、新的管理方法均收获颇丰。

以优质护理服务示范工程为载体,提升服务水平。积极开展以“夯实基础护理,提供满意服务”为主题的“优质护理示范工程”活动,优质护理服务示范病房覆盖率达100%。其中1个病区被评为“山东省护理服务示范病房”,7个病区被评为“聊城市优质护理服务示范病房”,7名护士评为“聊城市优质护理服务先进个人”,医院被评为“聊城市优质护理服务先进集体”。

### 加强对口帮扶 服务基层百姓

2014年10月20日,该院与牛角店镇中心卫生院和刘集镇中心卫生院开展建立医疗联合体试点工作并签订协议书,分别派遣三名中级以上人员长期驻点,其中内科1人、外科1人、管理1人担任卫生院副院长。支援期间,采取坐诊、查房、手术示教、疑难病例和死亡病例讨论,并以各种临床带教形式培训乡镇医院医务人员,提高其业务素质。同时,免费接收支援医院的医护人员进修学习。

2014年该院对陈集卫生院、大桥卫生院、黄屯卫生院、鱼山卫生院和高集卫生院进行帮扶。为积极实施“卫生强基”工程,认真做好帮扶工作,该院分别与帮扶医院签订协议书,明确了双方各自责任。每月该院选派1名主治以上资历的优秀中医科医师对鱼山卫生院进行帮扶,选派2名主治以上资历的优秀内外科医



东阿县人民医院外景图。

师对高集卫生院进行帮扶。帮扶主要采取定期坐诊、查房、手术示教、疑难病例和死亡病例讨论等各种临床带教形式培训乡镇医院医务人员,提高其业务素质。同时,免费接收帮扶医院的医护人员进修学习。

2014年9月14日,“爱心行动——腔镜万里行”东阿站启动会在该院举行。此次活动由中国医师协会、《医师报》主办,北京大学第一医院协办,东阿县人民医院承办,在国家腔镜万里行活动5家医疗机构中,该院作为唯一一家县级医院被选入。“腔镜万里行”来到我们东阿,义务为患者实施腹腔镜微创手术,开展讲学、会诊,是我们当地患者的福音。将通过这次“全国腔镜万里行”活动,让爱心传递,将医疗技术发扬光大,飞速提高医院的微创技术,服务于周围的百姓,造福于周围的百姓。

2014年,医院共组织“赶大集、送健康”义诊活动12次,由内科、外科、妇科、儿科医师组成的医疗队分别到东阿县各乡镇卫生院进行义诊,他们之中有学科带头人及各科先进医务人员。义诊主要进行常见病、慢性病的咨询、初步筛查、诊断和一般治疗,普及医学常识和健康知识,倡导健康生活方式,引导群众科学就医。活动中共发放健康教育宣传单6种计3665余份,义诊群众1157余人次,并免费为群众测量血压、血糖减免费用3119元。