



医护人员精心呵护患者。

高唐县人民医院(上篇): 践行群众路线,打造百姓满意医院

□宋长广

医疗行业作为重要的民生事业,是教育实践活动的重点窗口单位和服务行业。高唐县人民医院从解决群众医疗服务中存在的实际问题、保障患者权益出发,以开展党的群众路线教育实践活动为载体,把教育实践活动与医院工作相结合,广泛征求意见建议,努力解决突出问题,构建充满活力、富有效率、有利于医院科学发展的体制和机制,不断加强医院内涵建设及医德医风建设。进一步增强服务意识,转变工作作风,改善服务态度,优化服务环境,规范服务行为,提升医疗质量、服务质量、服务能力和服务水平,改善群众的就医感受,提高群众满意度,为保障人民群众的生命健康、促进经济社会发展做出积极贡献。

改进医疗服务 提升医疗质量

在第二批党的群众路线教育实践活动中,全院党员干部职工,把搞好教育实践活动作为首要政治任务,紧紧围绕为民务实清廉主题,按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”总要求,以集中解决“四风”问题为目标任务,结合全院实际,以“牢记党的宗旨、坚持群众路线、转变工作作风、服务百姓健康”为主线,将教育与实践相结合。扎实开展学习教育,增强践行群众路线的自觉性,弘扬党的优良传统,认真贯彻整风精神,坚持以群众不满意、不方便的问题为导向,高质量、高标准扎实推进教育实践活动各环节和医院各项工作,持续改进医疗服务中存在问题,工作作风和服务水平得以有效改进,服务能力、工作效率和群众满意度不断提高。

加强质量管理 提高技术水平

医疗质量与安全是医院发展永恒的主题。近年来,特别是通过二甲等医院迎评过程,进一步健全医院质量与安全管理组织体系,制定目标及持续改进措施,建立和完善质量控制评价指标与方案,全面实施质量与安全管理与控制,并依照全面质量管理及PDCA循环方法持续改进,促进全院质量管理步入持续改进和提升的良性轨道,保证了医疗质量与安全。

强化首诊医师负责等核心制度,及诊疗技术规范落实;开展院科两级运行病历及终末病历质量控制;完善医疗技术准入与分级管理等流程;积极探索与完善临床路径管理,规范诊疗流程;落实临床用血等目标管理。完善院前、院内急救体系,规范急诊、急救“绿色通道”流程等,提升急危重症患者院前、院内急救能力。完善检验和病理实验室设备配置与质量管理,及放射=等大型设备与诊疗技术准入制度,提高医技检查质量。强化手卫生管理,提高手卫生依从性;加强医疗废物收集、运送、贮存、处置管理;强化呼吸机等重点环节和重症医学科等重点部门的院感管理及目标性监测,控制院内感染发生。通过实施抗菌药物分级管理,制定抗菌药物临床应用分级管理目录;严格控制抗菌药物品种、数量,进行抗菌药物处方权与抗菌药物调剂资格授权;制定科室住院患者抗

菌药物使用强度指标(平均DDD值)等;利用合理用药信息化管控平台管理处方权限等措施,大大规范了抗菌素和其他药物临床应用,保证临床用药安全。

加强对外合作 借鉴先进经验

该院作为全州市级医院首家高等(济宁)医学院附属医院,山东省千佛山医院全面合作医院,聊城市人民医院医疗联合体成员单位及对口支援单位,不断深化对外交流与合作,与多家“三甲”医院和高等医学院校在学科建设、技术支持、学术交流、人才培养等方面全面合作,借助外力,提升自身能力。定期派遣医疗技术骨干和科室管理人员,到上级或合作医院短期轮训、学习,邀请专家来院进行技术指导 and 会诊查房等,并借鉴他们在病区管理、业务开展等许多方面先进经验;与泰山医学院、济宁医学院联合开办在职研究生学习班,加强高学历人才培养,提升人才素质和业务能力。

加强学科建设 提高服务能力

在拓展交流合作领域,深化交流合作层次,开展广泛地交流与合作的基础上,充分挖掘自身潜力和借鉴外力,通过加强学科建设,优化专业设置等有效促进自身服务能力和技术水平提升。2013年,重症医学科被确定为聊城市重点专科,2014年肿瘤科“癌痛规范化治疗示范病房”创建工作和爱婴医院复核工作取得良好成效。在拥有美国GE公司1.5T磁共振等高端诊疗设备基础上,进一步完善影像、检验、检查、健康体检设备及内、外、妇产等临床诊疗设备;在开展断指再植等骨科治疗,腹腔镜等内窥镜诊疗,血管造影检查等心脑血管疾病介入诊疗,肿瘤手术、放疗、化疗及药物介入治疗,心脏瓣膜置换等心脏外科手术,体外冲击波碎石、气压弹道碎石、手术取石治疗,血脂净化和血液透析治疗,白内障摘除人工晶体植入、眼底血管造影检查及眼底激光治疗,康复、训练、理疗及疼痛治疗,口腔洁牙、正畸、修复等先进诊疗技术基础上,于2014年3月,在聊城市人民医院神经外科专家指导下,

成功开展了聊城市县级医院首例颈内动脉内膜剥脱手术,进一步提高整体诊疗技术水平。

完善医院管理 提高管理水平

进一步健全了医院管理及工作制度,完善了管理工作流程,规范了工作管理、协调程序,理顺工作关系,严格落实目标责任制和责任追究制,减少随意性、盲目性,提高管理执行力及工作效率;启动了专业的医院管理咨询公司参与的人力资源管理项目,重新梳理组织架构,明确岗位职责,完善具有生机活力的绩效考核与分配机制,增收节支,开源节流,充分调动职工的积极性、主动性和创造性;在行政办公区域实施5S管理,在全院推行6S管理,即整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全等六个方面的标准化、规范化管理的基础上,创造整齐洁净的工作环境,提高了工作效率。

开展纠风整治 落实行风建设

加强职业道德和医德医风建设。规范医疗服务行为,落实了抗菌药物处方点评、抗菌药物分级管理等制度,严格控制抗菌药物使用率和使用强度,规范合理用药、合理检查、合理施治;严格执行上级药物收费标准,加强医院内部价格管理,规范医药收费行为,实行价格公示和医疗费用清单制度,规范价格收费行为;优先配备使用常用药品和基本药物;完善药品、耗材、设备、物资、基建等项目的招标采购制度,严格规范医用耗材特别是高值医用耗材临床配备使用。对照廉洁自律规定、财经纪律、法律法规,针对“九不准”规定的内容,围绕科室和个人存在的问题和不足进行了自查自纠,并结合病人随访及满意度调查工作,通过召开座谈会、电话随访、设立意见箱、发放意见表等形式,广泛征求患者及家属、群众的意见,并归纳整理进行整改。同时,医院与科室和医务人员签订了自查承诺书,公开了投诉电话、信箱、电子邮箱,向社会公开廉洁承诺,自觉接受监督;加强医德医风建设,教育广大职工严格遵守医德规范,认真、扎实、有效、自觉地抵制行业不正之风,努力培养和提高职工的思想、道德、业务素质,树立良好的医德医风新风尚,维护医院的良好形象和社会声誉。