

经过半个世纪的发展,医院勇挑重担、低价惠民、扶危济困的美名已经得到了人民群众的广泛认可。聊城市传染病医院院长付春生获“2014年度全国优秀医院院长”荣誉称号,在他带领下,医院已形成鲁西地区肿瘤、肝病、胸部疾病诊疗中心品牌,医院整体实力处于山东省专科医院先进行列。

有了人心思进的创业环境,有了德才兼备的人才队伍,有了基础雄厚的医院建设,聊城市传染病医院在“与爱同行、和谐共荣”的医院核心价值观引领下,对社会、为公众承担了巨大的社会责任、奉献了大爱。



关心呵护每一位患者。

聊城市传染病医院(下篇):

勇于担当,惠民利民名扬鲁西

□王鸿刚

突出管理创新,实现优质高效

聊城市传染病医院取得令人瞩目的发展业绩,是和近几年来不停的追求管理科学化,不懈的坚持流程规范化密不可分。

医院进一步规范临床、医技科室质量检查标准,创新医疗质量持续改进管理办法,优化了质量管理流程。医院借鉴美国JCI标准、循证医学、临床路径、六西格玛等现代管理理论和方法,在省率先开展了质量管理制度的创新和完善。新增了《新技术新业务准入管理制度》等30余项现代医院管理制度;制订并实施了《患者出入院流程》等30余

个工作流程,完善了《医疗风险防范》等应急预案50余项。医院还成立医疗质量管理委员会,编撰了《聊城市肿瘤医院医疗质量与安全管理制度》,使科室管理有章可循,从粗放式的管理逐步转化为精细化管理。医务科、护理部、科主任、护士长及科室质控员都明确分工和职责,实行三级质控。

为了全力迎接即将开始的专科医院评审工作,医院参照三级传染病医院评审标准及细则开展日常工作,规范医疗质量管理、操作规范、诊疗指南,将核心制度落实到位,强化危重患者管

理,加强对医务人员风险意识教育,重视医患沟通和医务人员的法律法规制度的培训,定期举办患者安全目标管理标准解读、医疗安全警示教育,开展疑难危重病例院内会诊讨论100%制度。

医院在全院提出“四项承诺”(管理干部一呼即到,病人咨询百问百答,静脉输液一次成功,操作之前关心到位),要求从患者入院开始,医护人员落实好患者入院室、介绍住院环境、介绍医患双项承诺书内容、入院查体评估、安慰病人情绪、询问病人需要等服务环节,确保患者住院放心、安心。

惠民利民 扶危济困强基层

聊城市传染病医院是山东省首个全球基金国家耐多药项目实施医院。付春生院长下大力气抓了耐多药项目业务人员培训工作,全国结核病流调工作和耐多药项目病人发现工作,国家“十一五”传染病科技重大专项课题“耐药肺结核中医药治疗方案研究”,国家“复治涂阳肺结核病人化疗方案研究”课题,国家“对贫困地区肺结核病人提供交通补助实施效果评价”等多项科研性、实施性研究项目的开展工作。上述工作,使聊城市结防工作走在了全国前列,医院被评为“全省结核病防治先进集体”,并成为全国第二家、全省第一家“全球基金结核病项目示范基地”,为聊城市人民健康保障贡献了自己的力量。

近几年,付春生院长先后推出了住院条件改善,收费标准不变;提高确诊率,减少住院天数;推行单病种收费,减轻老百姓负担等多种惠民措施。靠合理医疗、因病施治,使住院病人日平均费用控制在300元人民币左右,实现了“市级医院治疗、乡镇医院收费”的服务承诺;降低药品比例,遏制虚高药价,药品比也降到了全市最低水平。

另外,他还非常重视对基层乡镇卫生院的帮扶工作,专门设立了对口帮扶办公室,配备了专职人员和下乡义诊车辆,每个科室,专家都明确了帮扶对象,通过定期技术指导、义诊、免费培训、免费坐诊等方式,对冠县辛集中心卫生院等20余所乡镇卫生院开展对口帮扶工作,并积极承担了在全市范围内免费培训乡村医生的任务。近年来,医院投入逾百万元资金,开展免费查体和义诊上百次,惠及群众十余万人次,发放健康教育资料十余万份,赠送药品8000余盒。为解决鲁西地区贫困群众“看病难、看病贵”的问题做出了突出贡献。

在付春生院长的带领下,在全院职工的共同拼搏下,聊城市传染病医院在短短几年的时间里,发生了翻天覆地的变化。其中,年住院人数已达10000人次,是2005年的近10倍;业务收入达到7000多万,是2005年的15倍;固定资产增加到7000万元,是2005年的9倍。职工服务技能年年提升,福利待遇不断增加,医疗团队和谐成长,就医环境不断改善,医疗成本不断降低,医院功能逐步拓宽,学科建设特色凸显,综合实力一举跃居同行业领先水平。医院先后荣获“全国百姓放心示范医院”、“全国诚信建设示范医院”、“全国创先争优示范集体”、“山东省卫生系统先进集体”、“山东省医院管理先进集体”等荣誉。

优化服务内涵,实施无缝隙服务

医院提出了“人人是医院形象,处处是文明窗口”的优质服务创建口号。要求全院职工正确做好每一件事,实行首问、首接负责制,以患者满意为标准,力争每一个环节首次就做对做好,给患者创造一个方便、顺畅、舒心的就医环境。为提升护理人员形象,医院要求护理人员淡妆上岗,着装规范,体现文明、尊重、温馨、和谐的人员形象和良好环境。为强化医院服务内涵建设,医院进一步完善了各项护理工作及质控内容,帮助科室护士长查找安全缺陷,杜绝隐患,建立非惩罚性不良事件上报制度,医院相关科室定时分析原因,强化改进,及时杜

绝安全隐患。同时,医院强化护理空隙管理,成立了以护理部主任为首的三个空隙查房小组,进行不定时夜间、午间查房,发现问题及时解决,提高了护理人员单独值班的自律性,保证了护理服务的一致性,确保了质量与安全。

医院从患者医疗、生活的细节入手,及时走访观察,及时主动沟通,及时周全解决,及时达成理解,化解矛盾于萌芽之中,拉近距离于日常之间,满意贯穿于服务全程。医院门诊积极开展巡视服务制度,配备3名巡视员,及时解决患者就诊时出现的问题。为了方便患者,门诊大厅还专门设立了专家介绍

栏,今日值班专家一览表,让患者对当天值班专家有详细的了解。医院还运用宣传栏、信息窗、意见箱等形式,加强医患间的信息沟通,在全院建立起电脑网络,通过“费用一日清单”使患者对各科的检查、用药、收费都能进行动态监督。在诊疗中,医务人员通过对诊疗方案、措施的详细讲解,最大限度地满足病人少花钱、治好病的心理;在护理工作中,护理人员每天与患者沟通至少10分钟,通过与患者的交流,及时了解病人需要,最大限度地减少了医患间的隔阂。七年来,医院很少出现病人投诉及纠纷,病人满意率一直保持在99%以上。

认真履行职责 积极防控传染病

作为政府医院,聊城市肿瘤医院承担了极大的社会责任。为了保障聊城市及周边地区老百姓的身体健康,让患者就医方便、安全、有效,让人民群众省钱、放心、满意,医院出台了一系列政策,切实让困难群众得到了实惠,使医院的社会效益和经济效益都有了很大提高,拉近了医院与群众之间的距离。

近几年,聊城市手足口病疫情突发,病人剧增,危重症病人数量处于山东省前列。作为手足口病定点医院,院领导高度重视,牺牲经济利益,及时腾空病房,制定了详细的救治预案,抽调业务骨干、管理骨干和救治设备充实到一线,实行无节假日医疗服务和24小时值班制度。广大职工舍小家,救大家,心系患儿安危而不顾自己的孩子,用难以表述的辛勤劳苦换来了聊城的一方平

安。四年多的救治过程中,医院共接诊住院手足口病患儿童5000余人次,救治重症患儿556余人次,转诊100余人,实现了手足口患儿零死亡。医院受到各级领导的高度肯定和广大人民群众的高度赞扬。

面对新发传染病甲型H1N1流感,科学应对,有效救治,作为一家具备优良传统、为聊城市处置突发公共卫生事件作出突出贡献的医院,疫情就是召唤,疫情就是命令。2009年甲型H1N1流感在我国发现之后,医院认真贯彻落实卫生部、卫生厅及卫生局关于甲型H1N1流感医疗救治工作要求,成立了由付春生院长亲自担任组长的甲型H1N1流感防控领导小组;制定了《医院甲型H1N1流感医疗救治工作预案》及《医院病房腾空预案》;选派医务人员参

加省卫生厅组织的甲型H1N1流感医疗救治和防控知识、重症救治培训班,并肩负了对全市医疗机构的医疗人员培训的任务,共培训800余人次。加强发热门诊建设并成立重症医疗救治专家组,确保为甲型H1N1流感患者提供全程优质服务。

2007年,医院承担实施了全球基金耐多药项目,成为山东省内第一家实施该项目的单位,并于2011年被评为全国三个耐多药结核病诊疗管理示范点之一。耐多药结核病防治工作走在了全国的前列,这也成为了全省结核病防治的一面旗帜,打造了聊城市结核病防治工作的品牌。2011年,世界卫生组织绿灯委员会和全球基金地方代理机构(LFA)分别来医院指导工作;2012年6月,朝鲜人民共和国卫生部考察团来我院考察。