

“惠民医疗先进单位”入围医院展示

以真情凝铸生命绿洲

——费县人民医院情系民生促发展纪实

闫丰进 李民



费县人民医院院长、书记 时建华

2007年1月12日,费县朱田镇金行村出现了少有的热闹场面:一群城里的工作人员和村民们有说有笑,并给村中的困难户和残疾人送来了慰问金和米、面等生活用品。村民们感动得连声说:“谢谢,谢谢人民医院三年来对俺们的关怀!”

这是费县人民医院的领导和相关人员在看望该村困难户和残疾人。自2004年始,该院共产党员先后与朱田镇西南岭村、金行村村民结成帮扶对子,为村民发家致富出主意、想办法,并发放就医扶贫优惠券4000余张,发动全院人员为之捐款1万余元。医院帮扶工作队始终把关心老党员、困难户、残疾人当做一项重要工作,每逢7月1日之前、春节前和助残日,都去走访慰问这些贫困家庭。

人民医院心中装着人民。为了将医院打造成一所医术精湛、服务优良、收费合理的百姓生命绿洲,在以院长、党委书记时建华为班长的医院领导班子的带领下,从管理入手,不断提高医疗技术,优化医疗资源,用“和谐”这块基石,从细节服务上构建了社会满意度达98%以上的良好医疗环境,成为本地和谐社会建设的一面旗帜。

以管理促进和谐发展

任何一所医院良好形象的树立,都离不开过硬的医疗质量和优质的医疗服务。“作为医院管理者,我认为重要的是质量、服务、价格,其中最核心的是质量,首先是医疗质量。”院长时建华深谙医院管理之道。在他的带领下,医院不断深化管理,医疗质量稳步提升。2000年,该院率先在全省县级医院引进和实施了ISO9004-2标准质量管理体系,为病人提供了“放心、及时、方便、满意”的医疗服务。为了加强医疗质量管理,提高整体服务水平,该院从医疗工作的基础质量、环节质量及终端质量实施了全面质量管理。医院加强了完善医疗质量查房制度,重点对医护人员、三级医师诊治、合理用药等方面进行检查,坚持每月医疗质量检查通报反馈制度,重点抓好危重、疑难死亡病例讨论,抓好入档病历的终末质量关,进一步规范了各种告知书、知情同意书的应用,提高了医务工作者的自身保护意识,并组织学习了《医院管理评价指南》、《抗菌药物临床应用指导原则》、《处方管理办法》、《麻醉药品和精神药品管理条例》等有关文件,在全院护理队伍中开展感动服务,聘请有关专家来院进行“医院服务理念与服务质量”的专题讲座,对全院护士长进行了“新加坡医院服务建设”和“激励团队创新服务”的专题培训,促使护理人员转变服务理念,树立人性化的服务意识。

精湛的医术、优质的服务,来自于良好的职业道德。该院把“救死扶伤、忠于职守、爱岗敬业、满腔热情、开拓进取、精益求精、文明行

医”作为服务宗旨。医院专门成立了职业道德领导小组,制定了文明用语和禁用语,制作了“公民道德基本规范”、“文明用语46句”的公示牌在门诊大厅和各科室展示;制定了医务人员“六不准”规定;在职工中开展了特色理论、职业道德、职业纪律、法制教育和“人民医院为人民”的服务理念教育,强化“以人为本”,提高了员工自律意识和自律能力,自觉处理好社会反响较大的热点问题;大力提倡“人性化”服务,落实“四个一”活动,即把病人呼声作为第一信号,病人需要作为第一选择,病人利益作为第一考虑,病人满意作为第一标准,构建和谐医患关系,不断满足患者的医疗服务需求。如在探沂镇发生的两车相撞事故,当伤员入院后,在一无陪人、二无钱的情况下,全院各科室全力以赴抢救,并派专人守护,使伤员转危为安。特别是一外地女伤员,由于大失血,呼吸、脉搏微弱,濒临死亡,立即为其输液、配血、入院、上手术台……医护人员争分夺秒,全力协作,密切配合,硬是把病人从死亡线上拉了回来。当伤员丈夫来院后,激动得说是费县人民医院给他妻子第二次生命。

以创新促进资源优化

医院坚持走科技兴院的道路,把培养人才与更新设备作为医院发展的基础,把县乡村医疗卫生一体化作为优化医疗资源的新路子。近几年来,该院在设备投入上下大力气,目前已拥有德国产最新实用型西门子全身螺旋CT、西门子0.35T磁共振检查系统、进口彩超和黑白B超诊断仪、最新500mAX光机及数字减影系统、体外碎石机和新型高压氧舱等先进设备百余套。检验科检验设备在全市同级医院中居领先水平。同时,该院还十分重视人才队伍的引进培养,每年都要引进10多名具有本科以上学历的专业技术人员,派出几十名专业技术人员到北京、上海、济南等地参加学术会议、进修学习或培训。目前,医院拥有正高级技术人员6人,副高级技术人员71人,中级技术人员186人。2003年4月16日,该院成为滨州医学院教学医院。设备和人才的现代化建设,使该院新技术、新

以服务促进惠民医疗

“如果把医院的服务算作100个环节的话,

99个环节做好了,只有一个环节没做好,那么医院的声音就会受到影响。”提到服务,院长时建华如是说。

细节决定成败,优质服务无止境。为了树立良好的医院形象,让患者放心、舒心,医院实施了“手续简便、诊疗及时、收费合理、服务热情”的服务措施,在门诊大厅设立了导医咨询服务台,并备有宣传材料和茶水,负责解答咨询,指引病人就医。为更好地满足病人的知情权,医务处、护理部组织编写了有17项内容的病人入院须知和护理应急预案及程序等。这些措施的实施,优化了就医流程,实现了患者就医的便利、快捷。

该院还积极参与了中华医院管理学会开展的以“明明白白看病”、“医疗优质服务”和“绿色医疗环境”为主题的“百姓放心医院”的创建活动,以“医院环境优美化、医院室内外洁净化、住院患者饮食绿色化、医疗污水无害化、医疗设施管理安全化”为主要标准制定了切实可行的实施方案及措施,对医院环境进行了彻底清理,美化、绿化了病区,增设了健身器材和娱乐设施,改善了就医环境。为了解决儿科病区病床少、床位紧张的问题,医院将行政办公区整体搬迁,扩建为儿科病房。医院进一步完善了病人选择医生和住院病人费用一日清单制度,积极为患者提供放心、及时、方便、满意的医疗服务。2002年12月医院被中华医院管理学会命名为全国“百姓放心医院”。

为替政府分忧,缓解百姓看病难、看病贵的问题,该院实施了以落实“提速医疗流程,减免贫困患者费用”为主要内容的“医疗惠民工程”。开通绿色通道,避免重复投入,使急危重病人得到及时有效的救治,医院成立了急救中心和道路交通事故急救中心,与“110”、“122”急救联动,实行24小时值班。对急危重病人实行先抢救后补办有关手续的办法,为病人的救治提供了宝贵的时间,而因此每年收治的“三无”病人就达百余例,医院垫付医药费就高达数十万元。医院还设立了扶贫优惠药房,对贫困患者和伤残患者给予一定的优惠:对大型手术减免费用的30%,中型手术减免40%,小型手术减免50%,床位费减收30%,大型医疗设备检查费减免20%;同时通过多种方法和渠道对贫困患者发放扶贫就医优惠券,持卡患者可享受门诊大型设备检查费用10%的优惠,床位费50%的优惠;医院还长年开展下乡义诊活动,每年组织医疗队下乡10多次,医务人员近300人次、义诊2000多人次,发放健康知识宣传资料5000余份,捐赠药品价值2万余元。医院制定了“关于单病种限价实施方案”,列出20余个限价单病种,明码标价(包括确定的住院天数、所用药品、检查项目、手术麻醉方式等),确保费用最低而又能

达到最好的治疗目的。这些举措,解决了患者的实际困难,得到了百姓和社会的认可,也为医院赢得了美誉。

新型农村合作医疗工作是一项民心工程,为切实把新农办工作做好,费县人民医院成立了新农办办公室,安排了专职人员,设立了办公场所,配置了一切所需的设备,印发了报销药品目录,同时在全院各病区发放了“新农办就医”明白纸,从而使这项工作开展得扎实有效。仅2007年1—6月份,共审核报销了5592位参合农民的医疗费,实际报销金额4723564.71元。

【后记】为了满足人民群众不断增长的医疗需求,为百姓提供更加优质的医疗服务,费县人民医院投资一亿元,正在建造建筑面积3.4万平方米的门诊病房综合楼,配备高标准的中央空调,建成后医院的环境将更加优雅,现代化设备和完善的设施,将使病人感受到家庭般的温馨。如今,费县人民医院院长、党委书记时建华正带领全院干部职工,抓住机遇,与时俱进,开拓进取,努力把费县人民医院建设成一个充满生机与活力的现代化医院,向着省内一流的县级医院进军!

鲁北地区首家64层螺旋CT机 在滨医附院正式投入使用
日前,滨州医学院附属医院引进的由美国通用电气公司(GE)生产的LightSpeed 64层螺旋CT机已安装调试成功并正式投入使用。该机是目前国内投入临床使用的最先进的、扫描覆盖范围最广的CT,一个患者从头到脚全身高分辨率扫描完成仅仅需要10秒,其最大的优势在于无创的冠状动脉检查,成功率高。(马迎秋)
淄博市妇幼保健院 实施的一项手术达国内先进水平
8月22日,淄博市妇幼保健院成功实施一例腹腔镜下Vesicoureteric阴道成形术,此项技术已达国内先进水平,目前在我省尚属首例,填补了省内治疗先天性无阴道疾病的空白。该手术符合整形手术及微创手术的原则,具有损伤小、腹壁无瘢痕,安全,简单,手术时间短、费用低、恢复快,不破坏外阴形态,是先天性无阴道无子宫患者最佳术式。(宋天印)

主持人:张中海 组稿:闫丰进 电话:(0531)82625149

民生为本 打造和谐医院

——高密市人民医院以优质服务赢民心纪实

葛均辉 李桂民 王润海

济青高速公路高密段。一名外地司机发生车祸,造成下肢多处骨折,动脉断裂,生命垂危,被济青高速高密服务区于凌晨3点送到高密市人民医院骨科。正在值班的科主任王新泉立即组织为其输血、做手术,直至患者苏醒,医院还不知道其家住哪里,姓名是谁。

看似平常的举动,温暖的是患者及家属几近绝望的心灵;提升的,是人民医院为人民的良好形象。人民医院此举,感动得其他住院病人和家属热泪盈眶,他们感慨地说:“多么好的医院!多么好的医生,真是打着灯笼也难寻!”

在高密市人民医院,此类事例不胜枚举。该院一直把弘扬人道主义,铸就高尚医德作为办院的指导思想,把全心全意为人民服务作为医院的办院宗旨,积极救治“三无”患者,并严格要求医务人员以救死扶伤为己任,不准片面追求经济效益,只要涉及人民群众生命问题的大事,赔多少本也在所不惜。

该院急诊科是接待“三无”患者最多的科室,去年一年就接诊了150多例,垫付资金100多万元。医院还把救治“三无”患者写进医院服务承诺中,并认真践行。他们不断加大医院形象建设的力度,因此吸引了更多的患者前来就医,出现了社会效益、经济效益双赢的局面。

龙头强项撑起一片蓝天

一所医院的品牌和效益来自于精湛的医疗技术、优质的医疗服务和合理的收费。作为治病救人之所,高超的医术是赢得和留住病人的首选。以谢永平为首的医院领导班子充分认识到:“构建和谐医疗环境,仅有微笑服务是不够的,最终取决于为患者解决实际问题的能力。”因此,为了让百姓享受到先进的医疗技术,该院着力在人才和技术上狠下功夫,从制度、资金等方面打造和扶持名医、名科。

科技是第一生产力。只有将先进的医疗技术与优质的服务有机结合起来,才能创造出医院的名气。该院瞄准这一关键环节,着力促进三个新发展,一是重点学科建设有了新发展。把人有特长、科有特色、重点突破、发展优势作为科技兴科的重要措施,突出抓好重点学科建设,大力扶持优势技术项目。二是加速人才培养有了新发展。医院把加速人才培养作为内强素质的核心来抓,在对新入院毕业生和新调入人员进行岗前培训的基础上,积极实施了四步走战略。即对住院医师用五年时间进行规范化培训;抓好在职继续医学教育,鼓励职工通过

自学、函授、读研究生等途径,提高专业技术水平;重点培养合理的人才梯队,有计划地外派中青年骨干到全国一流医院进修学习;采取走出去、请进来的办法,邀请著名专家来院授课、会诊、手术指导和学术交流。此外,还采取对未取得执业资格的医师不给处方权、不得单独值班,超劳提成享受科室职工平均数的30%等措施,督促年轻医师不断学习业务,提高技术。三是技术开发有了新发展。2005年以来,全院力推了人工胸腔心脏起搏器置入、急性冠状动脉综合症的急诊介入治疗、急诊胃镜下上消化道出血的止血治疗、脾功能亢进介入栓塞术、腔内微创治疗小儿输尿管外渗等新技术43项,在省级以上学术刊物上发表论文152篇,著书5部;完成科研课题7项,成果均获潍坊市科技进步二等奖。

在几年的建设中,医院涌现了一批名医、名科,形成了一批在社会上具有较高声誉的专科,走出了一条“院有专科,科有特色,人有专长”的路子。

服务航船爱为帆

医学在本质上需要理性指导和冷静透彻的科学思维方法,但同时更重要的是需要温暖的人文。找回昔日的温情也成了医患关系好转的关键。一个温暖的眼神,一句诚挚的问候,将病人视作亲人,让他们享受到无微不至的关怀和呵护,正在成为医疗机构的服务指南。

多年来,高密市人民医院在院长谢永平的倡导下,视患如亲,无时无刻不在践行着这样的承诺——实施“亲情化服务,打造和谐医院”。

走进高密市人民医院的每个科室、每个环节,每位患者都能体验到人性化服务带来的感动:宽敞的门诊大厅里,有电话、电视机、饮水机、院长代表办公席、导医服务台、医疗指南,以及患者可能需要的其他物品。患者进入大厅,她们最先送上一份亲切诚挚的问候,并热情搀扶、推送急危重症病人,帮助老弱病人挂号、拿药,解答就诊病人及家属的询问;在各病区,特意为老弱病人准备了轮椅;小儿科墙上精心布置了儿童们喜爱的卡通图画,使患儿像在家一样温馨。在病区的走廊里,都安置了候诊椅、热水器;在诸多的“方便”之中,人们无不感受到该院“以患者为中心”的人性化服务内涵正延伸到方方面面……

护理工作必须具有高尚的职业道德,突出一个“德”字;必须具有纯真的亲情,突出一个“爱”字;必须具有精湛的专业技术,突

出一个“精”字。这就是亲情化服务的内涵。为了将真情表达给病人,将实感传递给患者,该院要求护士们从坐姿到行走,从对病人的一个称呼到走进病房与病人及家属交谈,从持一份病历到手推一辆治疗车,仔细体会每个动作,认真推敲每句话,时刻锁定“人性化关爱”这个主题,倡导大家换位思考,使大家深深地意识到病人比健康的人更需要理解、尊重和关怀,从而拓展了护理工作的全面性和广泛性,实行了根据患者年龄差异改进护理的新模式。神经外科护理组针对青年病人对疾病的反应一般较为强烈,患病后经常向医护人员问这问那,常常担心学习、前途、婚姻等问题和病情好转盲目乐观,不认真接受治疗的特点,对病人加以鼓励,耐心疏导,帮助他们以乐观的精神对待疾病,并安排一些适当的活动以转移他们的注意力。中年人家庭、事业和生活的负担一般很重,患病后考虑事业的成败以及家庭成员的较多。遇到这种情况,护士就细心倾听病人陈述,多征求他们的意见,鼓励他们克服困难的,战胜疾病;老年人住院后生活规律被打乱,安全感会受到影响。多数老年人平时自己能独立生活感到很自豪,但由于患病后许多事情需要依赖医护人员,因而容易烦恼、易怒。也有些自尊心特别强的老人,希望能得到子女的关怀、同情、陪伴等。这时,护理人员就在老年人生活上多加照顾,精神上给予同情,同时还尽可能安排家人多探视。从而使护理工作更细致、更深入、更人性化。

由于患者很多来自农村,来医院就诊常常手足无措。针对这个问题,为了方便患者看病,该院作出了调整科室布局的决定,使门诊科室相对集中,并采取综合措施,改善就医环境。门诊实行划价交费一站式服务,缩短了患者等候时间;实施“10分钟就医计划”,实现了院前急救、小病就诊、医院候诊、办理住院手续等都不超过10分钟的目标;进一步落实化验检查“一管血”、医技报告单送达制度;推行住院病人代办住院手续和先住院后办手续制度。缩短病人等候和各项检查预约、报告时间,从根本上解决了“三长一短”的问题。同时积极开展便民惠民服务。加大了产前检查、产时接生、产后访视、新生儿接种、新生儿筛查一条龙免费服务和离休干部、慢性病医疗保险患者免挂号费就医、门诊免费注射、中草药免费代煎等服务的力度。根据群众的健康需求,在谢永平的领导下,医院不断加大资金投入,在原来的基础上进一步改善了医疗环境,全院新增加医疗业务用房6115平方米。较

好的医疗条件,使“以病人为中心”的服务理念落到实处。各个环节中,导医护士为患者提供热情周到的服务。开通了绿色通道,对一般急危重症病人,由专人陪同检查、代办住院手续,然后护送到病房;对重症垂危病人就地抢救,待病情稳定后由专人陪同检查,代办住院手续后护送到病房;对诊断明确的急危重症病人,先护送到病房再为其代办住院手续的服务模式,实现了接诊、抢救、检查、住院一条龙服务。在各病区,添置了轮椅、候诊椅、陪护椅、热水器。在诸多的“方便”之中,人们无不感受到医院“以患者为中心”的人性化服务内涵。

弘扬人道主义,铸就高尚医德。为了帮患者省钱,自2005年以来,医院在两次药品40%降价的基础上,又从多个方面控制了医疗费用,制定了临床科室“常见病常规检查项目”,严禁滥检查和重复检查,对一些特殊检查必须经患者或家属同意后才能实施。对不同价格但效果基本相同的药品,给患者充分选择的权利。医院根据患者70%来自农村的情况,还作出了门诊每张处方费用不能超过100元的决定。医院的诸多经验和做法,先后被主流媒体报道。

条条框框里的医道仁心

白求恩如此阐述医务界的道德标准:让我们把利润、个人经济利益从医学界取消,把贪得无厌的私利主义从我们职业中消除,让我们把靠自己同胞的痛苦发财当成可耻的事情,让我们重新来规定医务界的道德标准——不是作为医生之间职业上的一种常规,而是作为医务界和人民之间的基本道德和正义准则。让我们不要对我们说你们有多少钱,而说:“我们怎样才能最好地为你们服务?”

无德不行医。为使医德医风建设规范化、制度化,该院在大力提倡人性化服务的同时,对医疗行为也作出了严格规定。工作中,背负使命的白衣天使以自己的言行构建起了行风建设的长效机制。该院将纠风工作与业务管理一起部署,一同落实,一块检查,一并考核。为此,医院出台了《关于治理、纠正医药购销和医疗服务中收受“红包”、回扣、开单提成等不正之风的规定》、《评议行风建设实施方案》和《行风建设奖励办法实施细则》。建立了职工行风建设奖励金,奖励金每半年扣取一次,由财务科为每位职工建立个人账户,以个人存折的形式存入银行。职工发生违规违纪行

为,经督查组查证属实的,在按规定给予相应处罚的同时,扣除本人一定数额的行风奖。在职建设奖励金实行逐年累计滚动领取。在职工行风奖累计满5年的,从第6年开始每年领取个人账户总额的20%。这些制度的实施,使行业不正之风得到了有效遏制。

医疗质量是医院的生命线。在院长谢永平的主导下,该院进一步完善了医疗质量管理体系。医院进一步修订了《医疗质量管理办法》和《双百分考核标准》;狠抓了门(急)诊24小时值班制度、首诊医师负责制、主治医师以上人员坐门诊制度、三级医师负责制、会诊制度、手术分级管理制度、“三查七对”制度及“一问一卡三告知”服务等规章制度的贯彻落实,形成了以制度约束行为机制。职能部门强化了业务管理职能,每周深入临床、医技科室第一线,督导各项规章制度的贯彻落实,严格按照考核标准进行考核。全院成立了13个委员会,医疗质量管理委员会每季度开展一次医疗质量检查,对全院的医疗、护理、医技等各环节中的处方、病历、辅助检查报告、医院感染、操作规程等主要质量和技术问题进行分析考核与评估。针对问题及时予以反馈,及时制定整改措施限期纠正。质量管理委员会每季度进行一次合理用药情况检查、考核,规范了临床应用药,切实做到能用一线药不用二线药,能用二线药不用三线药,对同价格但效果基本相同的药品,给患者充分选择的权利,促进了合理用药水平的提高。对大处方实行审计、处罚制度,规定门诊病人单处方费用不得超过100元。

为了满足不同层次的社会群体对医疗保健的需求,医院不断加大资金投入,在原来的基础上进一步改善了医疗环境。2005年,根据医院总体规划,建设了感染性疾病科病房楼,将原制剂楼改建成了病房楼;2006年又在建成保健病房楼并投入使用的基础上,积极论证建设方案,筹集资金建设现代化综合病房大楼。2007年6月21日,该病房大楼开工建设。建成了病房大楼集数字化、智能化为一体,代表了目前高密市医疗环境的最高水平。全部建设项目投入使用后,该院医疗业务用房将达到54000平方米。

情系民生,才能赢得民心。高密市人民医院将人民的利益放在心上,落在行动上,树立了良好的社会形象,患者满意度达到了99%。随着现代化综合病房大楼的破土动工,高密市人民医院将揭开为民服务的新篇章!