

鹿邑县人民医院 提升医疗服务质量 构建和谐医患关系

记者 史书杰 巩文 通讯员 花炜 文/图



鹿邑县人民医院院长袁军

鹿邑县人民医院在县委、县政府及上级主管部门的关心和支持下,紧紧围绕“质量、安全、服务、绩效”的指导思想,把追求社会效益、维护群众利益、构建和谐医患关系放在首位,认真开展“以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题”的质量管理年和“三优一满意”活动,为人民群众提供优质、价廉、高效、便捷的医疗服务,全面加强医院管理,规范医疗行为,狠抓质量建设,强化服务意识,改善服务态度,推行全程全员优质服务,实现社会效益和经济效益的同步增长。今年以来,门诊人次、收治住院病人人次、开展手术等各项业务指标比去年同期均有大幅增长,病人综合满意度达到95%以上, 医疗环境得到美化, 医疗设施不断更新,医疗质量稳步提高,医院社会形象逐步改善,得到群众的一致好评。

严格医院管理 提高医疗质量

鹿邑县人民医院按照县委、县政府及卫生局的部署,制订了详细的目标管理方案,将考核指标分解到各个科室和个人,明确任务,注重落实。科室要想得到全额核算工资,必须做到质量无缺陷,质量考评与奖惩挂钩,有效地控制了医疗费用的增长和不良医疗行为的滋生,推动了行业作风的进一步好转,该院病人的人均费用、药品收入占总收入比例低于周口市县级医院平均水平。

医疗质量是医院管理的核心,该院始终坚持质量第一,保障医疗安全。医院质量作为医院核心竞争力主体,历来都是医院管理的重中之重,该院非常重视医疗质量建设,从狠抓医疗质量入手,制定和完善各种规章制度和岗位职责,严格落实医疗质量和医疗安全的26项核心制度,开展医疗法律法规知识培训,反复向医护人员灌输制度是质量的标准,质量是安全的基石,安全是质量的表现等观念,强化“三基三严”训练,使医护人员专业素质和质量意识不断提高。该院全面加强基础质量、环节质量、终末质量管理,强化医务人员专业素质和质量意识,在聘请上级专家来院讲课培训的基础上,定期举办护理操作技能大比武,理论知识考试、病历、处方书写评比、传染病知识培训、控感知识培训、急救演练等形式多样的培训考核,并进行公示和奖惩。通过制度、职责的落实和规范化培训工作的开展,使医护人员专业素质和质量意识进一步提高,各种医疗行为逐步规范,医疗文书书写质量明显提高,医院的服务能力不断得到提升,医疗安全得到保障,医疗差错和纠纷发生率明显减少。

加强组织领导 健全管理体系

为了切实抓好医院的党风廉政建设、精神文明建设、机关组织建设,鹿邑县人民医院成立了以院长袁军为组长的党风廉政建设责任制工作领导

小组,明确了党政“一把手”担负党风廉政建设第一位责任,负总责;领导班子其他成员根据分工对分管科室的党风廉政建设负直接领导责任;各职能部门在党支部的统一领导下,各负其责,分工协作,协助党支部抓具体工作。该院建立了支部统一领导、党政齐抓共管、部门各负其责、依靠群众支持和参与的领导体制和工作机制,把党风廉政建设纳入经济和业务建设目标管理考核中,一起部署,一起落实,一起检查,一起考核。

加强廉政建设 发挥专科优势

该院以学科建设为龙头,抓好党风廉政建设。医院把握学科发展趋势,完善综合激励竞争机制,加强内部结构调整,优化人财资源配置,重点扶持特色学科,集中精力发挥优势,创造机会向外拓展,争取省内领先地位。该院组织相关专家对现有学科专业进行全面分析,重点讨论学科的优势和存在的问题,并找出解决的对策。在统一思想的基础上,该院明确了重点学科申报的专业和方向,提高了命中率,把骨科、外科、内科、检验、影像等专业作为建设平台,集中优势,突出重点,得到了主管部门和社会的认可,进入了重点建设的行列。骨科成为全市重点专科,外科成为全市优势专科。

加强职工教育 注重人才选拔

以队伍建设为根本,加强职业道德教育。近年来,该院把职业道德教育作为落实党风廉政建设责任制的重点工作来抓,形成职业道德教育培训制度化、经常化。培训的主题思想是:立足“以人为本”的服务理念,增强核心竞争力,营造“以病人为中心”的服务氛围,满足社会的各种需求,把病人的满意作为服务质量的衡量尺度,从而促进了两个转变和三个提高:即管理观念转变和服务理念转变;职业道德、工作责任心、遵纪守法自觉性提高。在队伍建设上,该院还注重干部选拔任用的阳光工程,在选拔任用干部时,坚持以德取人、以才用人的原则,通过报名竞聘、竞聘演讲、群众评议、公示、组织考察等程序,把群众公认、有工作成绩的干部提拔起来,大胆使用。干部选拔任用工作做到了民主、公开,有章可循。

加强制度建设 抓好专项治理

鹿邑县人民医院始终把加强党风廉政建设作为各项工作的切入点,坚持从制度建设着手,制定了廉洁自律的相关文件,《党风廉政建设责任制的实施细则》、《贯彻落实领导干部报告个人重大事项的规定》、《医院接待制度》、《小车管理制度》等廉政制度相继出台。同时,针对社会上大操大办、请客送礼等不正之风,医院又及时出台了《关于禁止职工参与黄、赌、毒等违纪活动的规定》、

《关于反对铺张浪费和请客送礼的规定》,使医院党风廉政建设工作有章可循,为促进党风廉政建设奠定了一定的基础。

完善医疗服务 规范医疗收费

加强医疗服务质量管理。该院牢固树立“质量第一”、“服务第一”、“病人第一”的理念,把“以病人为中心”真正落实到每一个医疗服务环节,充分尊重患者的知情权和选择权,加强医患沟通,事先将治疗方案及相关费用告知患者。该院树立“救死扶伤,忠于职守,爱岗敬业,满腔热情,开拓进取,精益求精,乐于奉献,文明行医”的行业风尚,自觉抵制拜金主义和损害群众利益的行为,营造让患者安全、放心的就医环境。该院加强监督,重点检查医疗收费行为,医生处方、开单检查情况,建立自我评价和社会评价相结合的评价制度,定期将评价和监督信息向社会公布,保证合理检查、合理用药。经过集中整治,该院的行风专项治理工作实现了一个目标:有效遏制收受药品回扣、“红包”、开单提成、不合理收费等不正之风。该院完成了三项任务,即弘扬正气,倡导先进,树立了一批医德高尚、服务优良、拒收红包的先进个人;完善了一套行风管理制度,包括负责人责任制度,医院评价制度,医务人员考核、激励、惩戒制度,社会监督制度等,形成医院和群众相结合的行风监督机制;对违规违纪的科室和个人予以通报批评和经济处罚,起到了广泛的教育作用。

完善信息公开 实施便民措施

鹿邑县人民医院继续推行住院费用一日清单制、医疗收费及药品价格公示制和查询制,增加医疗服务和药品收费透明度。通过“公示”、“住院须知”等形式向患者和社会宣传行风纪律规定,自觉接受患者和社会的监督。该院规范医疗行为,严格物价管理,杜绝违规收费,做到因病施治、合理检查、合理用药,严格按照河南省医疗收费标准收费,不超标准收费,不分解收费,大幅度降低药品价格,药品收入占总收入的35%。该院加强临床合理用药管理,坚持使用普药,少用新特药,杜绝不合理用药,门诊处方金额平均40元左右,减轻了群众负担,利用举报箱和召开座谈会或书面征求患者对医德医风的意见,确定专门的部门和人员接受患者和群众的投诉,及时核查处理。该院认真实施便民措施,改善就医环境,解决“三长一短”(挂号、交款、取药排队时间长,诊疗时间短)情况,继续实施“导诊服务”,陪同病人取药、检查、办理住院手续。该院成立了担架队,免费服务;成立了被服中心,为病人提供全套被服;开辟救治绿色通道,对急诊危重病人,三无病人(无家属、无资金、无住址)一律实行先救治后收费,缩短了救治时间,提高了抢救成功率。该院对新农合病人采取一

站式服务,对住院病人做到“五个一”服务,切实给患者一个温馨的就医环境。该院以开展“温馨、便捷、优质”服务为主要内容,强调首诊负责制和首问负责制,特别是对危重病人必须做到首诊负责,及时认真准确地进行抢救治疗,对病人家属的询问,要做到有问必答、热情周到。该院完善抢救危重病人的绿色通道制度,重点是改变服务流程,强调急、快、先,做到24小时急诊制,配齐、配好急诊医务人员,把规范岗位服务流程、增设便民措施等作为重点工作来抓,做到为急诊病人床旁检查、免费咨询及服务来信答疑、邮寄出院小结和重要检查结果、为病人提供玩具减少小孩恐惧心理、急诊处方配方优先服务、病房服务台增设针线包等,为病人住院期间提供方便。

改善就医环境 提升服务能力

鹿邑县人民医院为改善病人就医条件,提出了设施宾馆化、环境园林化、服务标准化、病房家庭化的“四化”目标。近年来,医院先后多方筹资100万元用于美化就医环境,在户外增设路灯、指示灯,在院内栽种草植树,绿化面积达35%,建成了供病人休闲、疗养、欣赏于一体的中心花园;对门诊大楼加盖改建,装修后的门诊大厅增设了咨询服务台,改封闭式护理部为开放式护士站,病室装修家庭化,格调温馨淡雅,并配备了电话、电视、空调、病床设施全部翻新,输血输液采用滑环式轨道,走廊内明亮宽敞,设有防滑扶手、科室特色介绍橱窗、科普知识宣传栏及赏心悦目的装饰画。2006年新建的九层病房大楼已投入使用,具有中心供氧、冷暖空调等,服务设施完善。目前,医院外观形象焕然一新、典雅大方,院内绿草茵茵,病区干净整洁、舒适温馨,初步建成了具有该院特色的良好就医环境。

为了提升医院的综合服务能力,充分发挥县人民医院专家集中的技术优势,该院对10多名退休县内知名医学专家进行反聘,继续从事临床工作,引进补充了多名副高职称和有较高专业水平的主治医师。同时派出心脑血管内科、胸外、泌尿、皮肤科等优秀人才到北京301医院及上海、郑州等地进修学习,新开展了腹腔镜微创及臭氧治疗椎间盘、关节置换术等新技术、新项目,新增设了心内科、骨二科、外二科、外三科,使学科分工更加专业化,提高了治疗水平,方便了患者,降低了医疗费用,使该院的综合服务能力得到很大提高。

服务新农合患者 实行单病限价

鹿邑县人民医院对新农合病人实行一站式服务,由院新农合办公室严格按照规定统一办理报补手续,既按照程序严格审核,又不让病人感到麻烦,使新农合病人出院时就能领到报补资金,真正把好事办好,使群众真正体会到党的新农合政

策是一项民心工程,极大地方便了病人。针对新农合患者,该院出台了一系列措施,方便患者就医。一是制定患者用药知情同意书,对新农合非报销药品,告知患者,经患者同意后方可使用;二是患者入院后,该院把新农合报销需要手续印制成宣传单,发放给患者家属,免除患者多跑冤枉路。三是组织医护人员对报销药费患者及家属提供咨询,解决疑难问题,得到患者称赞。

实行单病种限价。该院选出10种病种作为单病种限价品种,制定了详细的临床路径和操作规范,挤掉了不合理用药、不合理检查,2009年,仅11种单病限价就让利患者10多万元,很大程度上缓解了群众看病贵、看病难问题。

健全防控体系 和谐医患关系

鹿邑县人民医院为给患者提供安全的就医环境,先后投资数万元安装监控系统,出台了各种严密的突发事件处理预案,成立了治安巡逻队,24小时不间断巡逻,人防、物防、技防到位,切实保障医患双方合法权益和人身财产安全,无恶性治安案件、群体性事件和消防安全责任事故发生。

为和谐医患关系,该院制定了健全的医患沟通制度、患者投诉处理制度、院务公开制度、医疗费用公示制度、主动征求意见制度等,还外聘社会监督员对该院各项工作进行监督,定期不定期召开患者座谈会、职工座谈会、社会监督员座谈会,自觉和主动征求各方意见,认真接受群众的评价和监督,发现问题及时处理,得到社会各界的一致好评,门诊患者满意率达90%,住院患者满意率达95%以上。

强强联手开设科室 提高诊治能力

为了提升医院的综合诊治能力,该院通过多方努力,与省人民医院建立技术协作关系。省人民医院专家、教授定期不定期到该院讲学、坐诊,开展示范手术,使该院的医疗技术水平不断得到提升,让患者在家门口就可享受到省级专家的服务。医院开设了新的科室(心内科、骨二科、外二科、肿瘤科)和新的治疗项目(臭氧治疗、腹腔镜手术项目),减少了患者的痛苦,降低了患者的医疗费用,使该院的综合服务能力得到了极大提高,可更好地应对突发公共卫生事件。

2009年金秋时节,鹿邑县人民医院与郑大一附院建立了长期协作关系,该院成为郑大一附院的协作医院,郑大一附院派专家、教授长期在该院坐诊和进行手术,县人民医院也将选派业务骨干到郑大一附院进修学习。协作医院的建立,优化了卫生资源,加快了农村卫生事业发展,深化了该院医疗体制改革,提高了该院的诊疗水平和救治水平,提升了医院的影响力和服务水平,有效地缓解了广大群众就医难、看病贵问题。

为满足广大人民群众就医需要,该院新成立外三科,外三科是综合型科室,科室着眼于精湛技术、优质服务,全面开展耳鼻喉、心脑血管工作,常年由郑大一附院耳鼻喉教授、胸外普外、心脑血管教授坐诊手术。科室配备喉镜、鼻镜、电测听等先进的检查仪器。诊疗范围包括:中耳炎、神经性耳聋、鼓膜穿孔、过敏性鼻炎、扁桃体炎、声带息肉、鼻窦炎、下腔深V功能不全、下肢V曲张、老烂腿、脉管炎、乳腺增生、甲状腺、混合痔、胃Ca等,可做静脉功能手术,对癌症(125碘离子植入放疗、化疗治疗肿瘤及转移)的治疗有特殊疗效,填补了该县对该病种的治疗空白,使患者足不出院就可享受到在省级医院的治疗效果,得到患者好评。

2009年是鹿邑县人民医院不平凡的一年,该院结束了几年的托管,成为鹿邑县的公立医院。医院正在积极改革,制定完善的管理措施,优化治疗环境,提升服务能力。该院全体干部职工在院长袁军的带领下,正以饱满的热情,努力实现“以病人为中心,以质量为核心,以安全为轴心,让老百姓放心”的医院核心价值观。在今后的道路上,他们将以新的精神、新的干劲,不断抓好新机遇,努力发展新技术,不断拓展新领域,积极努力工作,加快现代化医院发展步伐,共同创造医院美好未来,为构建“诚信、服务、优质、和谐”的现代化医院做出应有的贡献,为鹿邑县百万人民群众的健康保驾护航。



鹿邑县人民医院门诊楼



鹿邑县人民医院病房楼



西门子螺旋CT



医用直线加速器

庆共和国六十华诞 展新周口辉煌成就