

医院把百姓放在心上 百姓就会把医院记在心间

——周口市中心医院开展优质服务纪实

记者 郭坤 通讯员 东晓杰 王予 陈栋 郭永伟



周口市中心医院“创建百姓放心示范医院”动员大会

日前,市委宣传部、市工商局、市消费者协会在全市范围内联合开展的2010年度“十佳优质服务单位”评选活动结果揭晓,周口市中心医院成为获此殊荣的我市唯一一家医疗机构。这一荣誉的取得,不仅是对周口市中心医院去年工作的最好总结,更是对医院持续开展“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医院”活动的充分肯定。

竞争的社会需要品牌,良好的医院形象,就像名牌商标,是一种无形的资产。人们对医院社会形象的认可,往往是通过对比医院医疗技术的高低、服务态度的好坏、医德医风的优劣来衡量、评价的。周口市中心医院于去年启动的“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医院”活动正是以这三个方面为切入点,针对问题整改工作,千方百计确保质量,扎扎实实做好服务,从而不断提高信誉度和美誉度,使医院的整体形象得到全面提升。“十佳优质服务单位”荣誉的取得,就是社会对医院开展这项活动的认可和褒奖,也更加坚定了医院长期开展这项活动的信心和决心。

坚持不懈的高质量追求

医疗质量是医院的生命,作为豫东南唯一的一所“三甲”医院,解决疑难杂症,处理危急重症,就是周口市中心医院的目标定位和孜孜追求,这就要求医院不断提高医生的专业水平,不断掌握高精尖的诊治技术。

“收治的病人再多,创造的收入再高,添置的医疗设备再好,楼房再大再漂亮,在疑难危重疾病的治疗上没有突破,没有技术水平的提高就不算很好地为全市人民服务。对于医院来说都是空谈。我们要做到的就是能让老百姓看起病、看好病。”对于这个关系医院发展的关键性问题,周口市中心医院领导班子的意见是一致的,那就是不断地掌握高精尖的诊治技术,充分满足人民群众的就医和健康需求。

事实上,周口市中心医院对于医疗水平的提高一直以来常抓不懈。学习是提高医疗水平最直接有效的手段,医院始终把学习意识灌输到每一个医护人员的思想深处。仅去年,按照年度教学计划,医院就组织院级学术讲座82次、科级学术交流760人次,参加人数达2600人次;举行临床急救技能比武两次,有效提高了全院医务人员的基础理论和临床业务水平。

新医改政策出台后,国家对“三甲”医院提出了新的要求——建立区域性医疗中心。

周口市中心医院作为一所三级甲等综合医院,为了尽快成为名副其实的区域

性医疗中心,他们以新业务、新技术引进推广为主攻方向,把加强专科专病建设作为通往区域性医疗中心的必由之路。为此,医院加大了专科专病建设的力度,要求全院所有副高以上以及研究生学历的中级职称人员,都要根据自己的优势和特长,选定某一疾病进行专项研究,专题攻关,有所作为,有所突破;要求每一位医生都要有自己的专科专病研究方向,在某一领域内做精、做细、做好、做强,成为这一领域内当之无愧的专家。在创建市级医学重点专科和临床特色专科的同时,争创省级重点学科。希冀通过这些努力,提升医院的专业技术水平,造就一大批专业技术人才,培养各个学科精英,满足我市及豫东南地区老百姓的不同就医需求。

实际上,目前周口市中心医院有很多科室对疾病的诊治已达到省级同类医院的先进水平,如冠心病的血管介入治疗,周围血管微创介入治疗,心脏外科直视手术,小儿脑瘫的康复治疗,白血病的特色治疗,宫腔镜、腹腔镜及经阴道微创手术,疼痛患者的特色治疗等等。

为了百尺竿头,更进一步,用专科专病带动医院尽快成为区域性医疗中心,医院成立直结肠肛门病科,着重开展直肠、肛门疾病的专科手术治疗;成立两个冠心病病区,重点开展心脏介入手术;成立心衰治疗专门病区 and 心脏重症病人监护病区,保证重症心脏病的治疗效果;成立乳腺病、甲状腺病科,专科收治此类病人;成立高血压病和糖尿病专业病区,对高血压、糖尿病的预防和治疗起到了很好的作用;成立呼吸重症监护病房,保证呼吸科危重病病人的治疗效果;成立新生儿和儿童重症监护病房、儿外科专业组,提高了儿科治疗水平;成立肝胆胰疾病和胃肠道疾病专业病区,为消化内科诊疗水平更上层楼搭建了平台;成立脊柱外科、关节外科、创伤外科三个骨科专业病区,保证了各种疑难骨科手术的不断开展;成立美容整形科,着重开展畸形矫正、假体置入、乳房再造、烧伤治疗……

通过一年多的努力,医院成功地在普外、骨科、儿科、神经内科、呼吸科、消化内科、心内科进行了细化分科,新增病区6个,促进了专业发展和高新尖业务技术的推广应用。

专病专科建设已初见成效,医院一批专业技术人才开始涌现,正在成长为各个学科的精英;胸心外科主任金辉,心内二科主任冉华中、心内三科主任楚强、心血管内科一病区主任张军堂、儿科重症监护



周口市中心医院社会监督员座谈会

病区主任董玉斌、肛肠外科主任连加玉、眼科主任郑海涛、肿瘤内科主任徐克友……他们正成长为医院的中流砥柱。

“患者在我院住院治疗,完全可以享受到省级以上大医院的医疗技术服务。”对于医院的专业技术,对于因技术而扬名的这些医生,院长刘炯信心满满。

“力争在3年内把我院打造成为豫东南规模大、技术强、功能全、服务优的医疗中心,成为周口市人民最信赖的品牌医院,努力跻身全省三级甲等医院的先进行列。”这是周口市中心医院新的3年规划所确定的目标,让我们看到了医院的气魄和前景。

2011年,医院朝着这一既定目标又迈出了坚实的一步:今年2月,5例心脏搭桥手术的成功实施,让医院摆脱了不能实施心脏冠脉搭桥手术的尴尬地位,填补了我市在此项医疗领域的空白。

可圈可点的服务便民举措

“公立医院,不能忘记服务大众的宗旨;公立医院,不能只是想方设法赚钱。我们不仅仅要通过我们的技术真正地为老百姓的健康负责,还要切实地让老百姓在就医过程中感受到方便、快捷、温馨。”医院领导班子在狠抓医疗技术的同时,把医院的服务也摆在重要位置。

为了不断增强医护人员的服务意识,提高服务质量,切实提升医院的整体服务水平,和谐医患关系,医院进行了自身改革,实施了许多可圈可点的便民利民举措。

门诊合并中西药房,患者取药一站式。去年5月4日,门诊中西药房成功完成合并,成立门诊中心药房。中西药房的合并既方便了患者,也方便了医生。药房通过中西药房的合并、电子处方的运用,为患者取药提供了一站式服务,改变了以往取中、西药需要去两处,取药多次排队的繁琐状况,患者取药一次完成,省时省力;医生只需要中、西药合并开一张药方就可以解决问题,也节约了医院的成本;药师在审查处方时,还可以纠正西药和中成药之间的不合理搭配,进一步提高了医院的用药水平、医疗服务质量和效率。

门诊增设办理住院手续窗口,患者不用两处跑,周口市中心医院的门诊部和住院部部分属市区两处,这一现实造成了门诊患者办理住院手续要两边跑的状况,许多患者对此很有意见。为了解决这一问题,医院于去年11月底在门诊大厅增设了两个办理住院手续的窗口。新窗口的开设,不仅缓解了住院部收费窗口的工作压力,在门诊办理完住院手续的患者还将由导医引导,乘坐专用救护车送到所在病区,大大减少了患者在门诊部和住院部之间

往返所带来的困扰。

打造优质护理示范病区,护理更舒心。众所周知,护士是与住院患者打交道最多的一个职业,护理工作是否服务到位,能否让患者“如沐春风”,决定了医院服务质量工作的成败。为此,周口市中心医院按照卫生部、市卫生局的要求,坚持“以患者为中心”,把打造优质护理示范病区作为去年护理工作的重中之重。医院先后分3批选派数十名护理管理人员到先进的医疗单位学习、考察,学习先进护理经验后,在肿瘤内科、神经外科、内分泌科、妇科、心内二科、神内二科、心内三科、心胸外科、普外一科、耳鼻喉科10个试点病房内开展了“六个心”服务,实行人性化关怀、亲情化护理。优质护理示范病区活动的开展,拉近了护患之间的距离,患者的满意度稳步提高。

成立特色俱乐部,为百姓健康保驾护航。“作为周口市一所综合性的国家级三级甲等医院,我们不能仅仅满足于把病人的病看好,对于得病的人我们关心;对于得了病正在康复的人,我们还要关心;对于那些没有得病但却有得病风险的人,我们也要关心。”这一理念,直接体现在医院特色俱乐部的建立上。“哮喘健康俱乐部”、“糖尿病健康俱乐部”、“糖尿病关怀俱乐部”、“糖尿病病友之家”等众多特色俱乐部的成立,不仅为住院患者提供了方便,还给全市的此类病人提供了方便,众多患者都可以参加,听取医生的健康康复建议。这些特色俱乐部真正起到了为百姓健康保驾护航的作用。

“温馨提醒”温暖患者心。在周口市中心医院的院报上,随处可见很多“温馨提醒”,比如“预防小儿秋季腹泻5个小贴士”、“婴儿发热时不能吃鸡蛋”、“电脑操作者护眼小常识”等等。对到医院就医的患者来说,闲来无事,拿张院报看看,既可以消磨时光,又能了解到健康常识。目前,这种“温馨提醒”已被医院不少医生所采用,让来看病的患者走时随手带上一张写着所得疾病相关知识、如何预防的小卡片,让患者明明白白了解自己的病。

下乡义诊成常态,百姓家门口就能看病。下乡义诊活动已成为周口市中心医院的工作常态,经常开展。仅去年,医院组织的下乡义诊活动免费为17000余名群众进行了健康检查。

实行专家坐诊制度,每天门诊的各个诊室都由医院高级职称以上人员或年资较高的医生坐诊。

实行弹性工作制,医生未处理完就诊病人不得下班。门诊医生中午1时30分上班,极大地方便了学生和上班族的看病需求……

众多为民措施的实施,让前来就医的患者享受到了温暖温馨的感觉。“医院还是那个医院,医生还是那些医生,不过就诊环境、服务态度确实比以前有很大改变。作为我市最大的一所公立医院,能主动从患者的角度出发,不惜财力、物力、人力改变自己,方便患者,的确很难得。”一位患者的肺腑之言是对这些服务举措最好的赞誉。

常抓不懈的医德医风建设

“‘想病人所想,急病人所急,你一定知道,但你做到了吗?’类似这样的话,周口市中心医院贴得很多,句句都说到了病人的心窝里。这些话病人看后心里就踏实。俗话说:‘良言一句三冬暖’。这些话看似良药百剂,你们怎么想得那么周到,想得那么深刻呢?真是治院有方、治院有道。这就是视病人如亲人的深刻体现……”一位80岁老干部出院后在写给周口市中心医院的一封信中发出这样的感慨。这封信不仅是对医院独创的“知道文化”的完美赞誉,也是对医院医德医风建设的最好称道。

医院是面向社会的窗口,宗旨就是为广大老百姓提供满意的医疗服务。当前,切实加强医院医德医风建设,建立纠风建设长效机制,培养出一支医德好、技术精、行风正的高素质医疗卫生队伍,对塑造医

院良好社会形象,拓宽医院生存发展空间,构建和谐医院、和谐社会有着十分重要的意义。

民生无小事。保障百姓健康,驱走患者病痛,对于医院而言,这就是最大的民生。而要做好民生之事,就要求医院在重视医务人员自身业务素质提高、医院总体技术水平提升的同时,注重公立医院的公益性宗旨和救死扶伤、以人为本的先进理念放在第一位,体现在员工诊疗工作的每一个细节里。所以医德医风建设一定要紧紧跟上,医务人员医德医风教育要常抓不懈,内部的不正之风要坚决肃清,不规范的服务行为要彻底杜绝。只有这样,医院才真正做到“以病人为中心”,在提高专业技术水平、注重自身发展的同时,为老百姓提供优质、高效、快捷、价廉的服务。

周口市中心医院领导班子很清楚意识到了这一点,在医德医风、服务行为、医疗收费等方面建立了自查自纠制度。查“一岗双责”是否落实到位;查服务行为及治疗用药是否合理;查医疗收费是否执行国家物价政策;查各个部门、各个环节在工作落实中是否有违纪违法行为发生……

去年,周口市中心医院还创立了医院独有的“知道文化”,提炼出“知道文化50条”,分类制作成图片张贴在不同工作场合,随时提醒全体医务人员“你知道,更应该做到”。这一举措正是医院长期以来狠抓医德医风建设的重要体现。

与此同时,周口市中心医院还自觉接受社会公众全方位的监督,实行院务公开化、管理阳光化,将自身完全置于社会公众的监督之中,并采取多种手段自揭家丑,倾听意见,虚心改进。组织社会监督员开展暗访,自揭家丑。周口市中心医院每年聘请社会监督员,自觉接受社会监督,还长期聘请“神秘人”对医院各个科室进行暗访,对医务人员在工作期间的不规范行为进行录像,制作成光碟在全院职工会议上播放,对照暗访录像上的不规范行为、不文明行为、没有落实好服务流程和核心制度的各种表现,深入整改。让每一位医务人员产生触动,从而进一步改善服

务态度,进一步规范自己的行为。

加强与患者、社会监督员和医院职工的动态交流,医院行政职能科室每季度都要参加各临床工休座谈会,收集职工意见建议;在门诊大厅、病区设立意见箱,接受患者投诉;利用院长接待日,现场解决患者提出的问题;召开监督员座谈会,虚心听取意见建议。

“医德医风是医务人员首要的一个品质,有没有好的医德医风是一家医院是否长存的一个关键因素,时时加强医院医德医风的教育,是我们长期以来一直都在做的事情。”院长刘炯的话表明了医院狠抓医德医风建设的决心和信心。

发自肺腑的真诚歉意

“为了自身发展所执行的这些举措的确提升了我们医院的整体形象,‘十佳优质服务单位’荣誉的取得也肯定了我们努力。但我们很清楚,医院目前还有一些正在执行的规章制度没有达到患者及其家属的满意,我们正在谋求两全之策。希望患者及其家属理解我们。”院长刘炯所说的这些让部分患者及其家属不满意的规章制度,指的还是探视制度和食堂饭菜质量问题,这些看似很小的问题一直牵挂在医院领导班子的心头。

根深蒂固的传统观念,使我市80%以上的人将上午看做探视病人的最佳时间。医院领导班子并没有将此类问题看成“小问题”,而是尽最大可能谋求解决之道。这也恰恰体现出周口市中心医院“全心全意为患者服务”的根本宗旨。

“十佳优质服务单位”荣誉的取得,是对周口市中心医院开展“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医院”活动的最好总结。不过在医院领导班子看来,这一荣誉只是对医院工作的阶段性评定。他们心中很清楚,医院所追求的不是一项项荣誉和一个个奖杯,而是患者的满意度、社会的认可度。他们深信,周口市中心医院只要把百姓放在心上,百姓肯定会把医院记在心间。



急救技能比武大赛,囊括7项大奖



参加义诊活动

