

# 乘风扬帆正当时

## ——记发展中的枣庄市口腔医院

本报记者 程庆友 张兴吾 特约记者 侯钦松



枣庄市口腔医院与市关工委、山亭区关工委开展庆“六一”献爱心活动

毒供应室,设立3套牙齿种植系统,配备了导诊咨询台、轮椅、推车担架、计算机管理系统等设施,为患者就诊安全提供了基础保障;三是建立健全了岗位职责和合作要求、工作制度和实施流程、技术规范和操作细则、工作标准和考核办法,公示服务承诺和服务价格,公开廉洁行医措施和监督办法,并对部分病种实施了临床路径管理等。正是在这些制度、程序严格遵守执行过程中,使职工不知不觉养成了为人、为事、为学的态度。四是通过“走出去、请进来”等方式,加速人才培养和技术水平提高。每年选派2名人员外出进修,2014年上半年共参加国内专业技术培训班20余人次,请国内知名专家教授来院讲学5次,同时,坚持每周一次业务培训或技术观摩或比武等;五是建立多层次、多方位,优势互补,互通有无的医疗服务格局。先后与南京大学口腔医院、西安第四军医大学口腔医院等建立技术交流关系,成为山东省口腔医院技术合作医院,使医院的业务范围进一步拓宽;六是“用心在牙,关爱至人”,“行医用的是技能,尽的是责任,凭的是善良,显示的是德行”文化理念,做“尽责的人、正直的人、宽厚的人、平和的人”行为准则,保证了医院基业长青。

### 创新服务品牌 彰显医院为民宗旨

有人说,使一个人成功的是天分加努力,使一群人成功,是科学的系统。尤其在医院,为患者提供服务的不仅是一位医生,而是以病人为中心的“整个组织”。枣庄市口腔医院领导班子认为:只有团队合作,才能做到最好。

首先,医生与医生、护士与护士、医生与护士、医护与医技、后勤与临床等倾力合作,实行“预约诊疗”、“首问(诊)负责”、“一站式全程化”,努力为患者提供方便、快捷、舒适、温馨、优质、高效的医疗服务,创造性地打造出“诊前五分钟,诊后五到”的服务品牌。“诊前五分钟”,就是在诊疗前要与患者充分沟通,详细了解病情,明确诊断,提出不同价值的治疗方案,供病人选择,充分尊重病人的选择权。“诊后五到”,就是告知患者可能出现的不适反应,详细预约复诊时间,发放具有医生联系电话的联系卡,发放“治疗后注意事项”,电话随访。

其次,向社会学习、向病人学习。采取召开“医德医风社会监督员座谈会”,邀请各界专家来院视察指导、下基层服务主动征求、网上公开医院信息征求意见、院内设立意见箱,建立医患联系卡、出院病人走访、电话随访、病人满意度调查等。听取社会各界意见和建议,汲取他们的服务理念和经验。在与病陪人的接触中,感受他们的爱与喜悦,他们的忧伤与悲痛;感受医疗服务是否人性化,还需要在哪里改进等。并及时对发现的问题,进行认真梳理,制定措施加以整改,从而进一步提高了医护服务质量,2014年病陪人满意度持续在98%以上。

市口腔院作为公立医院,始终坚持公益第一,服务至上的原则,千方百计惠及患者。近年来,医院积极开展平安医院、文明单位创建工作,围绕病人反映的看病难、看病贵等热点难点问题,落实枣庄市济困惠民服务措施,进一步制定惠民服务新举措。一是扩大惠民服务范围。将济困惠民服务对象扩展到全市所有参加新型农村合作医疗人员、老年人、残疾人、下岗工人。使济困惠民服务范围得到全面的延伸。二是根据口腔医院专科服务特点,经全面考察分析论证,该院于去年8月份成立了惠民门诊,对来院就诊的新农合人员、老年人、残疾人、下岗工人实行治疗费报销20%惠民措施,实现了新农合病人门诊医疗费在市级医院即时报销,取得了良好社会效益,得到社会一致好评。

好风凭借力,扬帆正当时。随着医疗体制全面改革的深入,时代赋予医院新的使命,枣庄市口腔医院全体员工,凭借对口腔卫生事业的坚定守望和不懈追求,以建现代化医院,创一流业绩为目标,把握机遇、开拓创新,为全市人民的口腔健康保驾护航。



专家为小学生讲解口腔保健知识



市口腔医院开展义诊进社区活动



市口腔医院开展“9.20”爱牙日宣传活动



专家与医护人员探讨病历



现代化诊室

枣庄市口腔医院近年来,自觉地坚持以科学发展观为指导,以创建“三好一满意医院”为总抓手,致力改革创新,努力提高医疗质量,改善服务态度,优化就医环境,践行医疗为民宗旨,医院整体工作不断迈上新台阶,百姓满意度越来越高。一个环境优美,技术过硬,服务优良的崭新的口腔医院正在为全市患者提供一流的服务。

枣庄市口腔医院是我市唯一一所集医疗、预防、保健、科研、教学为一体的二级口腔专科医院,枣庄市城镇职工基本医疗保险、城镇居民基本医疗保险和新型农村合作医疗定点医院。也是山东省口腔医院技术合作医院、枣庄职业学院教学医院和卫生部十年百项计划项目口腔正畸技术培训基地。

医院所辖枣庄总院和新城分院两个院区,设有口腔内科、口腔修复科、口腔正畸科、VIP诊室、口腔种植科、口腔颌面外科、儿童牙病科、牙周病科和专家室等十大临床专业科室,拥有口腔CT、牙种植机等先进医疗设备10余台件、口腔综合治疗椅位50余台。现有员工80余人,其中副高级职称以上人员8人,中级职称30余人,本科以上学历40余人,年门诊量达3万余人次。医院先后获得枣庄市文明单位、枣庄市五一劳动奖状、枣庄市卫生工作先进单位、医学会工作先进单位、枣庄市百姓满意医院、枣庄市“价格诚信示范单位”等荣誉称号。当前,新一届领导班子和全体职工,正乘着十八届三中全会继续深化改革的强劲春风,以“用心在牙,关爱至人”为服务宗旨,改革创新,锐意进取,为全市人民的口腔健康,提供全方位的关怀。

### 创新发展模式 拓展医院内涵外延

有人说:“行医是一种艺术而非交易,是一种使命而非行业。”“一盎司的预防,胜过一磅的治疗。”因此,医院为谁服务、如何服务不仅是每位医院管理者思考的问题,更是衡量医院的价值取向、服务宗旨的标准,他决定着医院的发展模式。作为全市唯一的口腔医院,枣庄市口腔医院始终把维护全市人民的口腔健康当为己任,不断创新创新发展模式,全方位为百姓服务。

随着社会的发展和人民群众生活水平的普遍提高,人们对口腔保健的需求程度越来越高;患者对治疗的过程、服务环境、温馨化程度的要求也越来越高。市口腔医院由于受规模的限制,原来诊疗区域无法满足不同患者的就医需求。为了扩大诊疗区域面积,给患者提供一个良好的就医环境,医院与去年实行租房办公,租赁紧挨医院北侧的市中区景泰房地产开发有限公司房屋340平方米,院落400平方米,将医院行政科室和烤瓷加工中心

全部搬到此处办公。把行政科室搬出,原办公区改为业务用房,对门诊楼的三、四楼进行装修改造,建立了多层次、立体化口腔医疗服务体系,设立了惠民门诊、普通门诊、VIP门诊等。

2013年11月,医院在新城区黄河路秋实园小区沿街门市1—3号开设了新城分院,今年4月份,又增添了600平方米业务用房,增设了内科和中医科,且每天都有专家坐诊,极大方便了新城区、薛城区及周边地区群众的就诊。从而为患者提供了宽松温馨的就医环境,满足了广大群众多层次的需求。

与此同时,医院实施了口腔健康“进校园、进单位、进社区、进家庭”工程,进行义务查体和卫生健康知识宣教,普及口腔健康知识。先后与枣庄市人寿保险公司、市工商银行、市中区教育局等建立了口腔健康保健共建协议单位。今年上半年,先后为市中区、薛城区、薛城区等26000余名学生免费进行口腔健康检查,走进课堂讲解口腔保健知识,并对筛查出的5000余名适合儿童进行免费窝沟封闭;“六一”儿童节前夕,和市关工委联合,组织青年志愿者服务队到山亭区北庄镇抱犊固小学开展了“关注留守儿童,从爱牙健齿开始”活动,对该小学300名留守儿童进行健康查体,发放健康教育材料600余份,赠送了保健牙刷、牙膏等物品,提供了6000元助学金;“八一”建军节前夕,医院组织专家分别到台儿庄区洞头集镇徐庄村为退伍军人和基层党员、薛城区干休所为老革命及现役军人免费口腔健康查体,切实发挥了全市牙病防治指导中心的作用,也提高了医院的知名度、美誉度、满意度和影响力,促进了医院发展。

### 创新医疗技术 打造口腔专科高地

医疗服务通常对其提供者的要求极高,患者总希望医疗服务提供者无所不知,从不犯错,而且最好能创造奇迹。国内著名医学大师张孝骞对好医生演绎为“戒、慎、恐、惧。”他还说:“医学不像其它学科,可以通过定律进行推导,通过公式进行演算;同一种疾病在不同的人身上有不同的表现。可以说,每一个病例都是一个研究课题。”因此,如何为患者提供优质、高效、安全、价廉的医疗服务,已成为摆在每一家医疗机构面前的一个重大课题。

面对这一重大课题,枣庄市口腔医院先后推出了六项措施:一是时刻跟踪国内外最新技术动态,先后引进了根管治疗显微镜、全瓷计算机辅助设计制作系统(CAD/CAM)、超声骨刀微动力系统、口腔CT等先进的医疗器械,为临床诊断提供了可靠依据;二是投入近百万元,建设了高标准



团结一致,昂扬向上,新城分院团队



宽敞明亮,设备先进的新城分院



枣庄市口腔医院门诊楼