

内涵外延同步发展 真心实意造福患者

——枣庄市口腔医院院长马先军答记者问



医院开展关爱留守儿童活动

今年第27个全国爱牙日前夕,本报记者围绕新形势下如何加快口腔医疗发展和提高医疗服务质量两大主题,采访了枣庄市口腔医院院长马先军。马院长愉快地接受了采访并逐一回答了记者的提问。

记者:继枣庄市口腔医院新城分院开诊后,今年初市口腔医院滕州分院又正式开诊了,短短几年间医院由一院变成三院,这样的扩张发展步伐可谓高速增长。在此请您重点介绍一下滕州分院开诊的重大意义,其技术力量、诊疗器械设备如何配备,采取怎样的管理模式?

马先军:枣庄市口腔医院滕州分院,经过认真筹备,已于2015年2月9日正式开诊,该分院位于滕州市学院路2222号,学院路与塔寺北路交汇处枣庄市立四院东门。目前拥有15台综合治疗椅、意大利newtom口腔CT一台、美国柯达x光机1台以及2套+韩国产牙齿种植系统等,设有修复科、牙体牙髓科、正畸科、儿童牙病科和种植中心和VIP室、专家室等科室。滕州分院的开诊,填补了滕州市无国有口腔专科医院空白,是落实市卫生局党委“实施医联体措施,促进医疗资源全覆盖”的重大实践,医院实施枣庄总院与滕州分院、新城分院的人、财、物、技术、设备“一体化”管理,能为滕州市广大群众提供优质、高效、方便、快捷、低廉、安全的口腔医疗、保健、康复等全方位综合服务。

我刚才提到,滕州分院与枣庄总院、新城分院的人、财、物、技术、设备实施“一体化”管理,即实行专业技术人员统一管理、统一排班,统一制度、统一考核;技术质量统一规范、统一标准;后勤保障统一采购、统一供应;服务质量统一项目、统一价格、统一预约、统一随访。目前,滕州分院相对固定人员包括管理和护理人员25人,其中医生10人、中级以上技术职称7人;副高级以上专家轮流,每天有1-2名专家坐诊,确保了医疗质量和服务水平以及服务项目的全方位。

滕州分院的建设,紧跟国内外最新技术和设备动态,全新购置了韩国产牙科治疗椅15台、意大利产CT一台、韩国产牙齿种植系统、脉动真空灭菌器等国内外最先进的设备,为正确诊断和科学、合理、优质、高效、安全的医疗奠定了基础。

记者:在滕州开设分院,是枣庄市口腔医院在外延发展道路上迈出的大一步,也是医

院实力的一种体现,2014年医院的整体运营情况如何?

马先军:2014年,在市卫生局党委的正确领导下,医院自觉坚持以科学发展观、十八届三中、四中全会精神和习近平总书记系列讲话精神为指导,以实现“三好一满意”为目标,以深入开展党的群众路线教育实践活动为抓手,努力践行医疗为民宗旨,科学谋划,改革创新,努力提高医疗质量,改善服务态度,优化就医环境,使医院整体工作实现新的飞跃。

一是践行为民宗旨,在反对“四风”、务实清廉上取得成效。按照中央和省、市委的统一部署,在市卫生局党委督导组的有力指导下,枣庄市口腔医院自今年4月1日开始,紧紧围绕“为民、务实、清廉”主题,按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,深入开展了党的群众路线教育实践活动。结合“三增一禁”、“大走访”、“专项整治”活动和落实“八项规定”、“九不准”等,加强组织领导,充分发挥领导班子表率作用,以紧紧抓住思想和作风建设为关键点,以解决“四风”问题为重点,狠抓整改落实、建章立制,强化监督,使思想、纪律、党风廉政建设进一步加强。

二是“三院区”一体化。在方便群众、促进发展上取得成效。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。医院虽然通过租房、整改三楼和四楼,采取预约服务、增加椅位、延长上班时间等措施,但仍不能满足群众的需求,排队等待等就医现象时有发生。特别是随着中心城市的转移,新城区人口的增加,患者来枣庄就医更存在着很大的不方便因此成立了枣庄市口腔医院新城分院。另外,由于枣庄市地理区位的特殊性,占人口总数近二分之一、且距离市驻地相对较远的滕州市,却没有口腔专科医院。因此,为进一步发挥口腔医院的技术、服务品牌优势和滕州市的地理区位优势,在市卫生局党委的领导下,成立了枣庄市口腔医院滕州分院。实行“三院区”一体化管理,提供全方位、统一的服务项目。

三是“高精严实”定位,在提高质量、确保安全上取得成效。医疗质量和医疗安全是医院发展永恒的主题,必须高标准定位、严格要求、精细化管理和高效务实落实。2014

年,为实现提高医疗质量、确保医疗安全目标,医院在原来的基础上,从以下几个方面得到了进一步加强。一是跟踪国内外最新技术动态,购置了根管治疗显微镜、口腔CT等先进诊疗器械,为临床诊断提供了可靠依据;二是在新业务、新技术开展上有所突破。成立了种植科,全年已实施牙齿种植200余颗;三是招聘了20名护理人员,实施“四手操作”措施,使医患沟通更加广泛,服务更加到位,技术操作更加规范;四是在建设了高标准消毒供应室后,出台了“医疗设备、医用耗材使用管理办法”,实行统一采购、统一管理、统一消毒供应、统一使用,使管理流程更加合理,使用效率进一步提高,医疗安全保障;五是选择了几个病种实施了临床路径管理试点,使技术操作、病例管理更加规范;六是继续实施“走出去、请进来”战略,选派了2名人员外出进修,参加国内专业技术培训班30余人次,请国内知名专家教授来院讲学5次,同紧紧紧抓住思想和作风建设为关键点,以解决“四风”问题为重点,狠抓整改落实、建章立制,强化监督,使思想、纪律、党风廉政建设进一步加强。

四是建设“和谐家园”,在团队建设、患者至上取得成效。长期的实践经验,使我们越来越认识到,一位医生或护士提供的不仅是一位医生或护士,而是以病人为中心的“整个组织”;是一个“以病人为中心、患者利益至上”理念指导下的,通过全体员工的“团队合作”,才能为患者提供一体化、多专业、最优质医疗服务之“大家庭”。而服务性工作又大多需要员工自由地付出“自愿精神”或“额外努力”则基于医院文化,并直接促成了医院的卓越性。

一年来,医院高度重视医院文化建设,结合党的群众路线教育实践活动,通过广泛征求意见、谈心活动、批评与自我批评、体验就医、病患随访和走访、“三增一禁”、帮助解决职工工作中的困难等,不仅解决了为谁服务、如何服务的问题,同时营造了一个充满生机和活力、充满热情和相互尊重的和谐“大家庭”。一是针

对“临时工”的客观现实,今年初通过考核,全部签订了劳动合同,交纳了养老、医疗、失业、生育等国家规定的各种保险,使他们有了归属感,提高了工作热情,提升了团队的认同感和凝聚力;二是科学落实“首诊负责制”、“病例讨论制”等,凡首诊医生发现不属于本科诊疗范围疾病时,必须亲自护送到相关科室,并与相关工作人员全面沟通病情等;在遇到疑难病症或需要多科室处理疾病时,由分管院长或专家组讨论,进一步明确诊断,确定治疗方案,并组织人员实施等。从而提高了医疗质量,确保了患者利益至上,促进了团队合作和业务技术水平的相互提高;三是后勤服务实施“内部客户优质服务工程”,实施下送、下收、下修、下听、下传等,使一切服务落到临床一线,并接受监督;四是对全市新农合人员、老年人、残疾人、下岗工人实行治疗费减免20%的惠民措施,自2013年8月份实施以来,共减免资金20余万元,体现了对社会的关爱和担当;五是发挥党政工团的集体智慧和力量,通过集体议事、院务公开和职工代表大会的桥梁作用,解决职工工作、生活、学习等实际困难和问题,增强了职工的主人翁意识;六是组织专家团队开展“奉献在军营”,由团支部组织,儿童牙病科具体承担的“口腔健康进学校”等活动。“八一”建军节前夕,医院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检查;利用业余时间,先后为市中区、峄城区、薛城区、山亭区等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。进一步强化了一切为了群众健康的使命和团队合作的价值取向,彰显了医院为民、敢于担当的社会形象。同时,也提高了医院的知名度、美誉度、满意度和影响力。

记者:加强学科建设是医院提升诊疗水平的基础,2015年,枣庄市口腔医院在这方面有什么打算?

马先军:学科建设是医院提升诊疗水平的基础,近年来,医院高度重视,采取多项措施,加强学科建设。目前,牙体牙髓科、儿童牙病科、种植科等成为市级重点学科。2015年,将进一步采取以下措施:一是时刻跟踪国内外最新技术动态,用国内外一流的眼光,引进人才、引进技术,增加设备;二是实施“精细化管理”措施,使各项工作规范化、标准化、科学化;三是通过“走出去、请进来”等方式,加速人才培养和技术水平提高。计划选派3名人员外出进修,参加国内外专业技术培训班,并请国内知名专家教授来院讲学,同时,坚持每周一次业务培训或技术观摩或技术比武等;四是建立多层次、多方位,优势互补,互通有无的医疗服务格局。密切与南京大学口腔医院、西安第四军医大学口腔医院等的技术交流合作关系,加大与山东省口腔医院技术合作医院的协作力度,使业务范围更加扩大、使口腔保健知识“杂交”和“充电”,使医院重点学科优中更优,更好地担负起保护群众健康的职责,努力为全市广大群众的口腔保健服好务。

记者:作为医院来说,规范化管理尤其重要,而且落实到到医院管理的各个方面,今年如何继续强化?

马先军:有人说:世界上一切美好的东西源自管理,其成功的关键在于人员、组织和文化的三个要素。2015年,医院将在原来良好的管理基础上,一是进一步加大大事改革力度,促进人才梯队建设,完善管理组织体系;推行民主办院策略,凡事实行集体讨论、民主决策、公平公正、公开透明、接受监督;二是进一步建立健全岗位职责、工作制度、实施流程、技术规范和操作细则、工作标准和考核办法等,对部分病种实施临床路径管理等。让这些制度、程序在严格的遵守执行过程中,使职工不知不觉养成为人、为医、为学的态度。三是加大考核和监督力度,确保“医院重在到位”;四是加强医院文化建设,让职工在辛苦工作中,开心着、快乐着。

记者:如何拉近医患关系,如何让患者与医护人员、与医院管理人员的沟通更畅通、更到位,最终提升患者的满意度,今年这方面有什么新措施?

马先军:枣庄市口腔医院始终秉承着“患者利益至上、团队合作共赢”的价值观,坚守着“用心在牙、关爱至人”的服务理念,以“合理、优质、高效、方便、低廉、安全、温馨、舒适”为服务标准,把“群众满意”作为出发点和落脚点,已赢得了广大群众的广泛赞誉。当然,我们的努力和追求是永无止境的。2015年,一是努力改造就医环境,如增设电视,显示屏等,针对儿童、老年人等不同就医人群,加强诊室内部环境装饰,增加轮椅等设施,确保环境温馨、就医安全;二是实行“预约诊疗”、“首问(诊)负责”、“一站式全程化服务”等;三是公开服务项目、服务价格、服务流程、服务承诺等,让患者明明白白消费,实实在在监督;四是严格落实“术前五分钟、术后五到”沟通制度。“术前五分钟”,就是在诊疗前要与学生充分沟通,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。“术后五到”,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。五是成立“客户服务中心”,落实“后医疗服务”措施,接受离院病人的咨询和指导、出院病人走访、电话随访、病人满意度调查等。六是开展大走访、召开医德医风监督员会议等形式,征求意见,接受监督。努力实现“服务好、质量好、医德好和群众满意”。

记者:大家都很关心医保报销问题,请问哪些牙科诊疗项目能纳入医保的报销范围?今年在这方面会有什么变化?

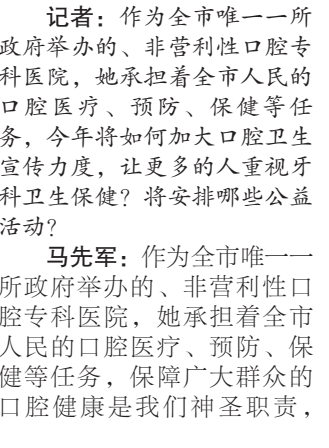
马先军:这是群众普遍关心的问题,牙科诊疗项目纳入医保的报销范围非常少,山东省城镇职工基本医疗保险诊疗项目目录中,明确规定,洁牙、牙列不齐矫治、义齿修复

(包括桩冠、套冠、全口义齿、局部义齿)、种植牙、色釉牙治疗都不在报销范围,其他项目住院治疗后方可报销。为了解决老百姓看病贵的问题,我们医院也采取了一些措施,对全市新农合人员、老年人、残疾人、下岗工人实行治疗费减免20%的惠民措施,体现了对社会的关爱和担当。

记者:作为全市唯一一所政府举办的、非营利性口腔专科医院,她承担着全市人民的口腔医疗、预防、保健等任务,今年将如何加大口腔卫生宣传力,让更多的人重视牙科卫生保健?将安排哪些公益活动?

马先军:作为全市唯一一所政府举办的、非营利性口腔专科医院,她承担着全市人民的口腔医疗、预防、保健等任务,保障广大群众的口腔健康是我们神圣职责,要勇于担当社会责任。今年将成立“健康查体中心”,实施口腔健康“进校园、进单位、进社区、进家庭、进军营”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。关注弱势群体,开设惠民门诊、开展“关注留守儿童,从爱牙健齿开始”、“关注老年人牙齿健康”等活动,开展适龄儿童免费窝沟封闭预防龋齿,继续实行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。与报社、电台、电视台等宣传媒体合作,开设口腔保健栏目,同时每年全国“9·20“爱牙日活动,更是我们口腔卫士的节日,更是加强社会宣传的最好时机,我们将以此为契机,开展各种义诊、设立宣传站点等,大力宣传,努力提高全民的口腔保健意识。

马先军院长接受本报记者采访



VIP诊室



专家诊室



儿童口腔科一角



新城分院



滕州分院



枣庄市口腔医院