

新风送暖 杏林花香

——枣庄市立医院进一步改善医疗服务纪实

本版总策划 张新华 撰文 孙奇 摄影 张洪涛



院党委开展纪念抗战胜利 70 周年系列活动

医院,是解患者之病痛、圆健康之梦想的爱心殿堂。枣庄市立医院始终恪守仁术济世、爱心惠民的神圣职责,在工作中以患者为中心,以改善群众就医感受为出发点和落脚点,不断创新为民服务举措,提高医疗服务质量,增进医患互信和谐,逐渐在全院上下呈现一种为民、便民、惠民服务的新风尚,使广大人民群众在优质高效便捷的服务中如沐春风。

服务——优流程、惠民生、促和谐

在枣庄市立医院的病房、走廊、路上,总能看到这样一些人的身影:他们统一着装,来回奔忙;科室一个需求电话,无论是否已到下班时间,他们5分钟内就会出现;不论是运送大小便标本,还是陪同行动不便的患者检查,他们一不怕脏、二不怕累,认真完成每一次转运、陪检服务……今年7月,该院启动“中央医疗运送”服务工程,面向全省招聘公司,成立了运送中心,统一进行临时标本运送及检查检验报告领取、住院患者检查预约及陪检等服务,把原先由护士和病陪人做的事情转由运送中心人员来做,为临床一线和患者提供了高端专业的服务。

改善服务无止境。枣庄市立医院始终以患者为中心,不断创新服务模式、优化服务流程、延伸服务半径、推出惠民举措,以真心、动真情、用真诚为群众服好务,让群众就医省心、暖心又安心,全方位提升了患者就医感受。

变“患者跑”为“工作人员办”。为简化服务流程,让患者少跑路、少走环节,该院开设了便民门诊、便民药房,为群众寻医问药提供方便;实现了预检分诊、挂号、交费一条龙服务和住院、医保一站式办理,窗口服务功能更加高效便捷;新城分院开展了静配中心集中配药、药品取送,标本送检等服务,将护士从非护理工作中解脱出来,为患者提供优质、全面服务;实现120急救指挥中心和医院院前急救、院内急诊、急会诊“绿色通道”的有效衔接,实现两个院区急诊科和重症医学科统一管理,努力为患者赢得急救“黄金时间”;在枣庄率先启用医保市级平台,实现全市各区市职工及居民医保在医院联网报销等,极大地方便了参保患者……设身处地为群众办实事、办好事。

变“外出求医”为“家门口看病”。近日,枣庄市立医院两人才项目入选省委组织部、省发改委、省人社厅“2015年度西部经济隆起带和省扶贫工作重点区域引进急需紧缺人才支持项目计划”,柔性引进了中国工程院院士、中国医学科学院副院长、分子肿瘤国家重点实验室主任詹启敏教授和中国系统性红斑狼疮协作组(CSTAR)、国家风湿病诊疗数据中心(CRDC)主要成员李梦涛教授两位高层次人才,与国家级教研机构密切了交流合作,与当今医学前沿保持了良好衔接。医院与山东省千佛山医院建立了全面合作关系,在心脏外科、病理远程会诊等方面的合作取得了丰硕成果;今年与山东大学第二医院共建了枣庄市首家乳腺甲状腺诊疗中心,在新城分院每周固定开设三天门诊等。目前,该院与国内外数十家教研机构200余名专家教授建立了合作关系,经常邀请国家级、省级专家教授来院讲学、会诊和指导工作,让群众在自家门口就能享受到上级医院的先进医学成果。

促进优质医疗资源下沉。枣庄市立医院作为全市医教研和技术指导中心,充分发挥三级甲等综合性医院优势,承担了“卫生强基工程”等大量支援基层医院的任务,与市中、峄城、薛城区人民医院和济宁市梁山县人民医院建立了对口支援关系,重点

通过接诊、手术指导、病例讨论、学术讲座、志愿服务等形式进行帮扶;同时,接收进修医护人员,培养临床药师、全科医师等,有效促进了优质医疗资源进一步下沉,促进了基层医院提速发展,为基层群众就医带来了方便和实惠。

开拓高新技术和服务。医院成功实施了枣庄市首例CRTD(三腔起搏除颤器)植入术、儿童临时起搏器置入术、脊髓血管造影术及脊髓血管畸形介入栓塞术、静脉输液港植入术等医疗、护理新技术新项目,在枣庄独家开展飞秒激光治疗近视,为群众带来了健康福音。开设了生长发育门诊、风湿性疾病慢病管理门诊、用药咨询中心、PICC(经外周静脉置入中心静脉导管)门诊、糖尿病专科护理门诊、伤口造口护理门诊等,为患者及其家人提供专业指导。开展各专业病友联谊会、孕妇学校、儿童成长夏令营等活动,部分科室开通了微信公众号,将健康教育延伸至家庭和个人。新城分院坚持“大专科、小综合”的发展定位,突出了干部保健、健康体检、康复理疗、乳腺甲状腺诊疗、心脏及周围血管病诊疗、生物治疗、急诊急救等发展重点,引进了当今世界最先进的超高端CT——飞利浦256层极速螺旋CT,与中国医学科学院共建了生物治疗中心即转化医学中心,开展了乳腺肿块麦默通微创切术、无痛分娩、无痛胃镜检查、眼科OCT检查、小儿白内障、疼痛科射频消融治疗和冲击波治疗术等,提升了新城的医疗服务水平。

实行无节假日医疗服务。为减少手术患者的等待时间,医院充分发掘现有手术资源潜力,科学调度、合理调配医疗、护理、麻醉人员和手术间、手术设备等资源,出台措施鼓励中午连台手术、节假日加班手术,做到急症手术随时做、择期手术尽早做,大大缩短了手术患者的住院时间,减轻了患者的心理负担和经济负担。

热心社会公益服务。继续实施“爱心医疗救助工程”,开展了小儿先心病免费筛查,为家庭困难的心脏病患者减免手术费用;积极开展“服务百姓健康行动”,每年组织或参加惠民义诊、健康教育大讲堂10余次;选派3名医生参加中国第23批援助坦桑尼亚医疗队,圆满完成了为期两年的援外医疗任务;连续四年选派“第一书记”到农村挂职,先后投资数十万元,为村民提供免费体检、义诊和健康教育,实施了户户通饮用水、道路、环境整治等工程;大力承担“白内障复明工程”、突发公共卫生事件救治等公益活动和应急任务……

设身处地为患者着想,带着感情为群众服务,主动接受社会的监督……枣庄市立医院在全程全员全方位的优质服务网络间,点点滴滴尽显人文关怀,让患者时时处处感受到温暖和真诚,赢得了群众的赞誉和业界的掌声。

管理——抓党风、带政风、正行风

院领导组织调度,职能部门和临床科室负责人、医护人员深入到患者家中,与患者及其家人谈话交流,面对面征求他们的意见和建议……这是枣庄市立医院开展出院患者“大走访”活动的温暖画面。2014年以来,该院已开展了3次“大走访”活动,在医院回访办公室日常电话回访的基础上,通过入户随访、再次电话回访、座谈会座谈等方式,认真了解群众心里最强烈、最迫切需要解决的问题和诉求,从而改进医院工作。

近年来,枣庄市立医院切实加强党风廉政建设、行风建设和精神文明建设,认真贯彻落实卫生行风建设“九不准”,在社会上劲吹清廉、文明、诚信之风。

从严加强党的建设。院党委深入开展党的群众路线教育实践活动和“三严三实”专题教育,从严从实加强党的建设,聚焦作风建设,坚持问题导向,努力解决联系和服务群众“最后一公里”的问题,不断增强党员干部的党性修养和宗旨意识,积极践行为民、务实、清廉要求,始终做到忠诚、干净、担当。

切实加强廉政建设。认真落实党委主体责任和纪委监督责任,强化“一岗双责”,对党风廉政建设、反腐纠风、惩治和预防腐败体系目标实行责任分工,明确职责。加强教育和监督,开展了廉政谈话、实地警示教育、廉政法规制度宣传等活动,筑牢拒腐防变的思想道德防线;深入推进廉洁风险防控工作,所有科室、岗位、人员全部排查廉洁风险点,形成以岗位为点、以程序为线、以制度为面的廉洁风险防控机制。

着力加强行风建设。组织开展了富有特色的“诚信服务 廉洁行医”百日竞赛活动,如在窗口科室设立党员、团员示范岗,党员、团员亮明身份,发挥模范带头作用;举行了“志愿服务在门诊”、“志愿服务体验馆”,患者满意度调查、医患沟通培训班等活动,把“以患者为中心”的服务理念、“以廉洁为保障”的自律意识贯穿于医疗服务的各个环节。畅通群众诉求渠道,设立、公布了院长信箱、投诉信箱、投诉举报电话,修订完善了投诉举报制度和流程,更加方便患者和群众提出意见、建议。建立了以人民调解为主体的医疗纠纷调解机制,实现了院内调解、人民调解、司法调解与医疗责任风险分担机制相衔接的医疗纠纷处理体系,确保患者合理诉求得到有利解决。

当前,枣庄市立医院结合工作实际,积极开展民主评议党风政风行风活动,并以此为改进工作的切入点,抓党风树形象、抓政风提效能、抓行风优服务,发挥社会各界对医院的监督作用,从活动中深切感受患者的需求和难处,在改善就诊流程、改进服务态度、优化医院环境上动脑筋下功夫,促使患者满意度得到新的提升。

文化——带暖意、凝人心、树形象

9月25日下午,枣庄市立医院会议室激情荡漾、歌声飞扬,爱国主义歌曲歌咏比赛在这里成功举行,将院党委纪念抗战胜利70周年活动推向高潮,也为历时两个月的系列纪念活动圆满落下帷幕。今年8月份以来,院党委以“弘扬革命传统、践行‘三严三实’”为主题,集中开展了离休干部“红色记忆”座谈会、爱国主义教育报告会、院党委成员讲党课、参观爱国主义教育基地、主题征文、观看抗战电影、爱国主义歌曲歌咏比赛等纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年活动,在全院上下大力弘扬了以爱国主义为核心的抗战精神,激发了党员干部职工戮力同心、共谋发展的强大力量。

文化是医院的灵魂所在,是职工的精神家园。枣庄市立医院立足工作特点,突出自身特色,精心设计载体,大力加强文化创新,切实以文化塑品牌,以品牌树形象,以正形象传递正能量,以正能量赢得群众满意。

带着暖意抓管理。在工作中以职工为根本,维护职工的利益,解决职工的困难,为职工个体素质提高和事业发展提供广阔的平台,让群众共享医院事业发展的成果。深化人事改革,开展了中层干部竞争上岗、离任审计等工作,推行高、中级和人事代理人员专业技术职务内部聘任办法,聘任更多人事代理人员进入中层干部队伍,有效调动了职工的工作积极性;注重人文关怀,出台了《特殊困难职工爱心帮扶救助管理办法》,召开了护龄满30年护理人员报告会、援助坦桑尼亚医疗队员归国座谈会等,不断增强职工的归属感、荣誉感和幸福感。

繁荣文化塑品牌。不断在干部职工中强化“仁爱、精诚、和谐、卓越”的院训精神,弘扬富有枣庄市立医院特色的“仁者爱人”的医院服务文化,“以人为本”的医院管理文化,“双赢和谐”的医院关系文化;丰富文化活动载体,举行了文明科室(班组)评选、文化道德经典诵读、素质拓展培训、主题演讲比赛、“小餐桌、大文明”、“春·暖”微摄影、职工篮球比赛、争创“工人先锋号”和争当建功立业标兵等活动,先后获得山东省“省级文明单位”、“富民兴鲁劳动奖状”等荣誉,用优秀文化引领了医院的和谐健康发展,培育了职工的自豪感和凝聚力。

改善服务无止境,新风拂面暖人心。

医改新风起,枣庄市立医院将紧跟国家政策,主动适应医改新常态,将公益、开放、创新融入发展血液,不断提升医院整体服务能力,让人民群众共享医改红利。

行业新风起,枣庄市立医院始终以“仁爱、精诚、和谐、卓越”的院训精神奉献于社会、取信于患者,不断提升医患友好度,让优质服务在医院每个角落闪光,让温暖清新之风吹开杏林新花、温暖群众心窝!



在枣庄独家开展飞秒激光治疗近视



优质护理服务



中央医疗运送服务



服务百姓健康行动大型义诊



出院患者“大走访”



枣庄市立医院新城分院(地址:枣庄新城京山北路(京山风景区内))