

管理创品牌 技术赢口碑 服务获赞誉

——专访枣庄市口腔医院院长、党支部书记马先军

口记者 苏羽



进军营义诊

为滕州姜屯小学留守儿童献爱心并义诊

庆“六一”义诊活动

30年,对于一个人来说,是而立之年,对于一所医院来说,则是嬗变与发展的见证。2018年9月16日,枣庄市口腔医院迎来了他的三十岁生日,作为我市唯一一所市属的口腔专科医院,从无到有,从小到大,由弱变强,一代代“口腔人”用真诚和挚爱为全市百姓的口腔健康保驾护航。

30年,时代变迁,枣庄市口腔医院从原来的几间临街门市,如今已“成长”为拥有枣庄总院、新城分院、滕州分院三个院区,是鲁南地区规模较大、实力较强,集医疗、预防、保健、科研、教学为一体,远近闻名、家喻户晓的口腔专科医院,成为枣庄职业学院教学医院和山东省口腔医院技术协作医院。特别是近年来,医院以规范的管理叫响了专业品牌,以精湛的技术赢得了百姓的口碑,以优质的服务获得了患者的赞誉。为追寻枣庄市口腔医院的成长足迹,见证枣庄口腔人的奋斗历程,展望市口腔医院的未来发展,在第三十个全国“爱牙日到来之际,记者走进枣庄市口腔医院,专访了该院院长、党支部书记马先军。

记者:枣庄市口腔医院始建于1988年,今年建院30年,作为我市唯一的一所二级口腔专科医院,近年来,我们医院在医疗服务、学科建设以及信息化建设方面主要做了哪些工作?

马院长:枣庄市口腔医院走过的30年历程,是外延式与内涵式相结合的发展之路,通过枣庄口腔人的共同努力,实现了枣庄市口腔医院的崛起与发展。

首先,外延式发展体现在医疗规模的扩张与壮大,枣庄市口腔医院由最初的业务用房170平方米、14名工作人员、7台牙椅,仅开设口腔治疗和口腔修复两个科室,发展到今天拥有枣庄总院、新城分院、滕州分院三个院区,业务用房面积约4000平方米,口腔综合治疗机72台,设有牙体牙髓科、口腔修复科、正畸科、儿童口腔科、口腔颌面外科、牙周科、种植科、美容外科、专家室、口腔CT室等科室的综合医疗机构,除修复、正畸、儿童牙病等重点优势学科外,口腔种植、根管治疗、牙周疾病治疗也达到国内先进水平。同时拥有口腔CT、根管治疗显微镜、牙科植机、口腔激光机、超声骨刀等国际先进医疗设备30余台件。现有员工150余人,其中高级职人员14人,中级职称40余人,硕士以上研究生10人。年门诊量达4.5万余人次。

其次,医院始终追求内涵式发展之路,不断强化科学运营,较变服务观念,提升精细化管理水平。作为全市唯一一所政府举办的口腔专科医院,特别是近年来,我们把“做全市口腔专业医疗质量和安全的领导者”为愿景,成立了质控中心,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。

30年来,枣庄口腔人牢记“以病人为中心、群众满意为目的”的服务理念,真诚服务病人,用心在牙、关爱至人,打造“有温度的医院”。牢记“依法执业、患者安全”的工作理念,努力实现“患者安全”目标。近年来,医院还实施“人才树”战略,“送出去,请进来”、“内引外联”,与山东省口腔医院等建立技术合作等措施,形成了专业优势,塑造出口腔技术品牌。同时,医院实施“五送一通”工程,为适龄儿童免费窝沟封闭预防龋齿,建立“口腔医疗联合体”,实施“互联网+医疗健康”,扶弱济困、健康扶贫、关注留守儿童等等,努力把保障大众健康的社会责任担在肩上。医院除改善就医环境、优化服务流程、加强后医疗服务外,还总结出一些科学有效的口腔诊疗经验,如“诊前5分钟、诊后5到5位”等作为硬性制度严格落实,如今已实现了病人慕名而来、满意而归的目标。

回顾30年的变迁,确有很多感慨。枣庄市口腔医院能持续健康的发展,靠的是党和政府的领导,高标准的战略定位,科学规范的医院管理、学科建设和人才培养,优质高效的医疗质量和服务,更是六个“牢记”在一代代“口腔人”心中永恒与传承。经过30年的发展,医院规模、医疗设备、人才结构、服务水平等,达到了省内较高水平。医院先后获得枣庄市级文明单位、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。

近期,市委、市政府又决定在新城区建设口腔医院,我们将以此为契机,面向未来,对标

国际,建设一所国际化、现代化、信息化、科学化、人性化的口腔医院,以实现“做全市口腔专业医疗质量和安全的领导者”为愿景,为全市人民提供更加方便、快捷、优质、高效、安全的国际水准的口腔医疗服务。

记者:据了解,2018年3月,咱们医院与山东省口腔医院签订了战略合作协议,这给医院和我们枣庄市民带来了哪些实实在在的好处?

马院长:近几年,市口腔医院积极响应市卫计委倡议和部署,千方百计“上联”山东大学口腔医院、西安第四军医大学口腔医院等医院,聘请知名专家“下沉”我市坐诊,实现医疗资源纵向组合,提升医疗服务水平,让市民少跑腿、少花钱,在“家门口”就能得到专名医。专家“下沉”不仅方便市民就医,还使得市口腔医院学科建设趋于完善,收到了“一棋多赢”的效果。

对于医院自身而言,“上联”的好处不少。坐诊专家的治疗理念、治疗方法会给我们医生带来启迪,医生可以在跟师学习的过程中学习医疗技术、更新医疗理念。并且,专家还会带来新的服务理念及管理经验,进一步规范医疗行为、提升医疗服务、提高诊治质量和患者满意度。

对于市民来说,市口腔医院“上联”的好处也是显而易见的。一些市民反映:原来,去上海、北京、济南看病,来回麻烦增加开销不说,还不一定能挂上专家号。专家“下沉”,我们在枣庄就能享受大城市医院的优质医疗服务,避免了长途奔波,省时、省力、省心。

我们医院除了定期的专家坐诊,面对面为患者看诊,让众多患者在家门口就能享受到上级大医院的优质诊疗服务外,山东省口腔医院还将为我们市民开通直通车,直接将我院的疑难病人转到省口腔医院进行治疗。

今后,我们跟山东省口腔医院的合作将更加紧密,并会逐步建立起一套完善的医疗管理、学科建设、人才培养及病人双向转诊的有效机制,提升医院的医疗技术与管理、服务水平。

记者:医院的发展离不开优秀的专业技术人才,近年来,枣庄市口腔医院在人才引进与培养上都采取了哪些措施?成效怎么样?

马院长:医院文化与内涵建设的根本是医学人才培养与医院学科建设。近年来实施的“人才树”战略,培养出了一大批优秀的医学人才,并辐射到医院整个学科领域,一同推动了医院学科的建设,使医院真正成为了鲁南地区口腔专业高地。

在人才培养方面,我们医院遵循口腔医学人才的成长过程与特性,实行培养与引进结合。医学人才的成长与发展是医院发展的根本。依据口腔医学人才培养与发展的培养过程与特性,我们采取了两种方式:一是自我培养;二是对外引进。自我培养是医院人才工作的根本,突出渐进性、适宜性、应用性、成长性,全院一体,精心设计、专心实施,一以贯之、认真打造,引进人才则突出的是创新性、互补性、交叉性、现实性等,包括与山东大学口腔医院等技术合作、专家来院坐诊讲学等,达到“不为我所有,但为我所用”,或其新技术转化或其补已短板,提高相应学科及专业人员的技术水平。

同时,医院运用科学的人才管理方法与手段,实施“人才树”战略。在医院内部定期或不定期进行“三基”训练和考试,实现“基础理

论、基本知识、基本技能”人人达标的基础上,一是科学规划医学人才的个体成长的路径。医学人才从来院工作的第一天开始,对其的成长、培养、学习、能力、特长和发展方向等都提出具体要求,并每年检查考核进展情况,这就规划了个体的成长职业路径。二是科学架构医院群体人才的蓝图。我们的“人才树”战略分为三块,第一块是基底,第二块是树干,第三块是树冠,它是我们医院整体的人才战略结构,即由青年职工组成基底,医疗骨干组成树干,名医专家组成树冠,形成了这样一个人才大树。三是定期制定医院医学人才培养5年规划和年度实施办法。这样就有了方向和目标,培育了什么专业,培养多少人才,每年多少人进修或参加学术会议,医院请多少专家或举办几期培训班,个人学习情况特别外出进修人员成绩标准、奖励措施等,都有一个指挥体系供我们测量与参考,有了评价和奖惩就有了管理的动力。

在人才的引进面,近年来,我院大力实施“名院、名科、名医”战略,明确提出打造鲁南地区口腔专业高地。不断加快人才、学科、技术、科研等业务工作发展步伐,提高医疗质量服务能力,为实现医院全面、协调、可持续发展提供强有力的保障。

从医院专业设置上,修复科、牙体牙髓科、牙周疾病科、种植科、正畸科、儿童牙科、放射诊疗等科室,均形成由青年职工组成的基底和医疗骨干组成的树干,和名医专家组成树冠的一个人才大树,使医院学科建设、专业设置和医疗质量达到了国内先进水平,又确保了医生的成长和医院的可持续发展。

另外,近年来又引进和招聘了一批高学历的专业护理人员,推行了“四手操作”,强化医院感染控制、医疗环节“6S管理”和后医疗服务等,确保了患者的安全和优质的服务质量。

2018年,我们医院又公开招聘备案制口腔医学专业技术人才4名,其中一名副高,两名中级,一名硕士研究生。

记者:众所周知,提升医疗质量离不开科学的管理,今年,医院又采取了哪些措施来保证医疗质量持续提升?

马院长:医疗工作之成败,最主要关系着医疗质量和患者安全。2018年,我们医院还是以开展“医疗质量安全年”活动为总抓手,以医疗质量为核心,全面持续改进和提高。

医院始终坚持“以人为本”、“病人至上”的服务宗旨,改善服务质量和水平。依法行医、依法执业,减少医疗安全隐患,努力构建和谐医患关系,为病人提供全方位优质的医疗服务。并且不断健全完善医疗质量管理体系,实施“院控、科控和自控三级管理”,明确责任,细化指标,层层落实,持续改进。加强药品、医用耗材的依规采购和管理,依法依规确定义齿等加工单位,并严格质量监管,保证药品、试剂及医用材料的质量。加强护理队伍管理,积极开展优质医疗服务、岗位技能竞赛等活动,确保医疗质量持续改进和提高,全力为病人提供亲情式、细微化的人性化服务。

同时,我们医院还加大了国内外先进设备的投入,努力为科学、合理、及时、准确的诊疗和医疗安全提供保障;并且定期开展预防与控制医院感染相关知识的培训,认真落实医院感染管理的各项规章制度,加强了重点环节、重点人群与高危因素的监测,确保医疗和患者安全。

记者:在提升服务能力和患者满意度方面,今年,医院又做了哪些工作?

马院长:2018年,我们医院在全面深化改革,促进人才、技术、设备、管理有大的提升的基础上,努力改造就医环境,特别是枣庄和滕州院区增加房屋使用面积、增加椅位等,扩建新城分院,确保环境温馨、就医安全。

同时,严格落实“预约诊疗”和院内“一站式全程化服务”,让年老体弱、行动不便及残疾病员看病有人引、检查有人陪、药品有人拿、交费有人帮。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;严格落实“诊前五分钟、诊后五到五位”沟通制度。落实“后医疗服务”措施,开展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,全力为病人提供亲情式、有温度的人性化服务。通过走访、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”。

提升患者满意度,离不开方便百姓就医和减轻患者就医负担这两大方面。枣庄市口腔医院作为全市唯一的、由政府举办的口腔专科医院,坚持公益性,保障全市广大人民群众的口腔健康,如何让百姓少花钱,治好病,保健康,更是我们始终思考的问题和努力的目标。

医院继续设立专门的惠民门诊和病房,落实健康扶贫的各项惠民措施;继续实行对来院就诊的老年人、残疾人、下岗工人实行治疗费报销20%惠民措施;加强党风廉政建设,加强药品、耗材、设备使用管理,坚决杜绝乱收费、滥用药等行为,严格限制进口高价耗材使用比例,确保因病施治,合理检查、合理用药;严格依法、依规、依标准、按程序收费,坚决杜绝乱收费、私收费用和分解收费等违规违纪收费;为适龄儿童免费窝沟封闭预防龋齿,并实施“五进一通”工程,深入学校、单位、社区、家庭、军营,进行健康查体和健康教育等,提高群众的自我保健意识,使广大群众少出现或不出现口腔健康问题,保障口腔健康水平。

记者:在口腔医联体建设方面,目前来看有什么效果?今后是否还会继续推进,有什么计划吗?

马院长:“医联体”建设是公立医院改革的重要内容之一,枣庄市口腔医联体通过三年多来的运作,真正显示出此举措是引导优质医疗资源有效下沉的重要举措。一是促进了全市口腔医学全面、协调、健康、持续发展;二是提升了基层的医疗服务能力;三是促进了医疗机构之间的分工协作和双向转诊的落实;四是最重要的促进了百姓就近诊疗,为全市人民提供科学、优质、高效、安全、方便、快捷的口腔医疗保健服务。五是保证了社会公益项目如儿童免费窝沟封闭预防龋齿的全覆盖。

下一步,我们将加大力口腔医联体工作力度。一是继续扩大“口腔医疗联合体”的范围;二是建立科学有效的分级诊疗、双向转诊等分工协作机制,促进群众科学合理就医、就近诊疗;三是与基层医疗机构合作,选派专业技术人才定期到基层服务;四是加强对基层医疗机构的技术指导和人才培养,免费接收基层重点疾病,来院进修学习,针对重点人群和重症病人,推广适宜技术;五是加强信息化建设,为全市专业技术人员提供学术交流的平台,努力实现广大群众“口腔健康、全身健康”目标。



在光明广场为市民介绍口腔健康知识

台儿庄涧头集义诊

第四届枣庄市学校口腔疾病综合防治培训班

2018年9月20日是第三十个全国“爱牙日”

活动主题“口腔健康 全身健康” 副主题“护健康口腔 助健康体魄 享健康生活”



枣庄市口腔医院地址

◆市中区解放中路140号

咨询电话: 0632—5115529

◆新城区黄河路秋实园小区沿街门市

咨询电话: 0632—8069997

◆滕州市学院中路2222号

咨询电话: 0632—5775526