

铸造县域医疗服务品牌启示录

——永城市第五人民医院新农合工作纪实

本报记者 卜俊成 通讯员 丁一 陈强

豫东明珠,汉兴之地。民生为本,大医精诚。
近年来,永城市第五人民医院以真情服务赢得患者支持,以惠民之举破解看病贵难题,以质量安全构筑群众健康大厦,以倾心管理赢得跨越式发展,厚积薄发,以雄厚的综合实力打造了县城核心医疗服务品牌。
在新农合工作方面,永城市第五人民医院积极优化服务流程,落实各项政策,加强费用控制,提高保障水平;加强政策宣传,营造良好氛围,极大地增强了医疗服务能力,提升了医疗服务质量,提高了患者和社会满意度。
同时,新农合工作的持续有效开展,也促使永城市第五人民医院的多项工作走在了全省前列。该院以新农合工作为抓手,铸造区域医疗服务品牌,全面保障基层群众生命健康安全的做法,为全省县域医疗服务品牌建设提供了一个较好的样本。

服务情:全面践行以患者为中心的服务宗旨

7月3日,记者来到永城市第五人民医院门诊大厅,看见导医们笑容可掬、耐心地为患者及家属解疑答惑;新农合工作人员热情地为患者办理各种手续。门诊大厅显著位置张贴有新农合就诊、住院及报销政策。

当日,正在门诊大厅等待家人办理出院手续的永城市马桥镇的张老先生告诉记者,他患有冠心病和较为严重的风湿病,每次他住院治疗,永城市第五人民医院的医护人员都特别用心。因为参加了新农合,所以每次住院都能报销一大笔费用,这让张老先生不由得对该院竖起了大拇指。

“服务为先,服务为本。优质服务是医院赢得群众支持的基础。”永城市第五人民医院院长赵焕东说。一直以来,该院始终以人为本,切实增强服务意识,改善服务态度、改进服务模式、优化服务流程、提升服务水平,全力为患者提供温馨服务。

永城市第五人民医院简化门诊和入院出院服务流程、提供方便快捷的检查结果查询服务,让群众看病更方便;从挂号、门诊、收费、药房、检查等各环节入手,积极探索、创新,有计划、有重点地推进各项措施的改善;实行弹性门诊工作制度,开设双休日及节假日门诊,充实门诊力量,延长门诊时间;鼓励、支持医务人员到基层医疗卫生机构执业;深入做好患者回访工作。

永城市第五人民医院充分调动临床一线广大护士的工作积极性,推广优质护理服务,实现优质护理服务组织领导常态化、人员配置科学化、责任护理整体化、分级护理标准化、技术服务规范化、护患沟通亲情化、护士排班弹性化、保障措施制度化、医疗安全最大化、服务效果最优化。

此外,永城市第五人民医院还不断强化人文关怀意识,倡导人性化服务理念,要求医务人员做到态度良好,用语文明,杜绝生、冷、硬、顶、推现象;推进同级医疗机构检查、检验结果互认工作;实行公开透明服务,保障群众就医知情权;深入开展“志愿服务在医院”活动,开展公共卫生、医疗服务和健康教育等志愿服务,使人民群众切实感受到改善医疗服务的实效。

2012年11月15日,为了避免患者因交不起住院押金而延误治疗的情况,永城市第五人民医院全面推出“先住院,后结算”的服务模式,患者只需持参保证、身份证、户口本,就可先行住院治疗,出院时缴纳个人承担费用即可。该项惠民措施实施以来,已有数千位参保患者受益。

惠民多:严格控制医疗费用不合理增长

“农民挣钱不容易,我们严格控制医疗费用的不合理增长;农民攒钱不容易,我们尽全力让患者少花钱,看好病。”赵焕东的话,道出了永城市第五人民医院“永做患者最忠实健康守护者”的心声。在该院,不同的科室都会根据自身患者的特点,最大限度地控制患者的医疗成本。

来永城市第五人民医院内科看病的患者,很多都患有冠心病等慢性病。该科主任翟厚峰告诉记者,根据患者群特点,内科积极推

出“先看病,后结算”模式,减轻患者经济负担,使其得到及时救治;对于符合条件的病种,积极实施临床路径,全力减少患者医疗费用;对于符合条件的患者,积极鼓励其办理门诊慢性病卡(按照国家政策,持有慢性病卡的患者,报销没有起付线,比例为70%)。

今年49岁的秦女士,患有肝炎、肝硬化肝性脑病、高血压病、贫血等多种疾病。正在永城市第五人民医院住院的她告诉记者,这是她第三次住院,由于家庭贫困,每次都是“先住院,后结算”,而且每次还能报销很多费用。“要不是永城市第五人民医院抢救及时,要不是新农合惠民政策,我早进鬼门关了。”秦女士欣慰地说。

“我们妇产科按照国家的各项政策,对产妇实行限价分娩,严格控制医疗费用;对符合条件的参保患者及时办理相关手续,治疗规范,价格低廉。”永城市第五人民医院妇产科主任徐素娟说。同时,该院妇产科积极实施临床路径管理,对纳入临床路径管理的病种,严格按照要求,规范操作,以质优价廉的医疗服务呵护女性朋友的健康。

记者见到永城市第五人民医院儿科主任曹丽时,她正忙着为患儿诊治疾病,偌大的候诊室内坐满了等待看病的患儿及家长。

曹丽说,为了让新农合一惠民政策造福更多的参保群众,按照规定,该院降低了参合儿童报销起付线。为了全面控制患儿医疗费用,该院严格控制药占比;加大抗菌药物不合理使用整治力度;实施临床路径管理制度;实施“先住院,后结算”的服务模式。

前不久,一位出生时仅有900克、多个生理指标异常的婴儿,在永城市第五人民医院经过78天的精心治疗后康复出院。婴儿家在农村,由于出生时体重轻且病情重,多数家属已经不再抱太多希望,在婴儿母亲的坚持下,该院医护人员全力抢救,精心治疗,最终使患儿体重增加到3500克并痊愈出院。新农合报销后,住院两个半月的患儿仅花了1万多元。

质量行:着力构建完备的医疗质量安全体系

医疗质量是医院发展的生命线。赵焕东说,一直以来,永城市第五人民医院都在着力构建完备的医疗质量安全体系,确保为患者提供优质医疗服务。

永城市第五人民医院严格落实首诊负责、疑难病例讨论、危重患者抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度,严格落实《病历书写基本规范》和《手术安全核对制度》,规范病历书写和手术安全核对工作,保障医疗质量和医疗安全。

同时,永城市第五人民医院贯彻落实国家卫生和计划生育委员会《医疗质量控制中心管理办法(试行)》,加强临床重点专科建设,完善管理制度、质量控制标准和指标体系,提高医疗质量管理与控制水平;切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理,继续强化临床专科能力建设和医务人员培训,加强医疗服务过程中重点环节、重点区域、重点人员管理,持续改进医疗质量。

永城市第五人民医院还认真落实《临床技术操作规范》《临床诊疗指南》《医疗机构药事管理规定》《处



永城市委书记吴孟铎、永城市卫生局局长屈玉华等到该院检查新农合工作

方管理办法》《抗菌药物临床应用指导原则》等规章,深入开展抗菌药物临床应用专项整治,严格规范医师处方行为,促进合理检查、合理用药、合理治疗;大力推行临床路径和单病种质量控制,促进医疗质量管理向科学化、规范化、专业化、精细化、信息化发展,规范诊疗行为,控制医疗费用不合理增长。

永城市第五人民医院加强医德医风教育,大力弘扬高尚医德,严肃行业纪律,自觉维护医务人员形象;围绕医疗卫生职业精神进行深入讨论,凝练并大力弘扬体现社会主义核心价值观的医疗卫生职业精神和职业道德,使之成为和谐医患关系的主旋律。

此外,永城市第五人民医院还坚持以正面教育为主,结合“创先争优”“学雷锋”活动,树立一批医德高尚、医术精湛、敬业奉献的先进典型,并大力宣传;强化医务人员法律意识,加大违法违规违纪行为惩戒处罚力度;以加强制度建设为重点,以现代信息技术为支撑,统筹兼顾、依法依规,在充分实践的基础上,结合实际,逐步建立廉洁风险防控机制;杜绝医药购销和医疗服务中的违规违纪现象,严肃行业纪律。

品牌路:精湛技术、综合管理促进实力大提升

2012年,永城市第五人民医院业务总收入9040万元,同比增长25.9%;出院患者25069人次,同比增长42.8%;新农合补偿7606人次,共计1552万余元。

2012年,永城市第五人民医院获得2012年度全市卫生系统先进单位、消费者信得过单位、宣传思想工作先进单位、工会工作先进单位、扶残助残先进单位等9项荣誉。

成绩凝结汗水,成绩见证跨越。当前,永城市第五人民医院以雄厚的综合实力赢得了全市参合农民的信赖,并成为豫东颇具规模、影响力较大的县域医疗中心。在赵焕东看来,支撑医院实现跨越式发展的不仅有真情的服务、惠民的善举、质量的保证,还有精湛的技术和综合管理。

赵焕东说,永城市第五人民医院加强人才队伍和学科建设,着力实施“人才强院”“科技兴院”战略,搭建人才平台,以此留住人才、吸引人才,靠人才带动学科建设,全力打造技术品牌,增强竞争力,促进医院

可持续发展。

近年来,永城市第五人民医院率先在永城市开展电复律治疗心律失常、持续心包穿刺引流治疗心包填塞、急性心肌梗死和急性脑梗死的溶栓治疗、急性脑出血的活血化瘀治疗、顽固性心衰的治疗以及2型糖尿病的胰岛素强化治疗等20项先进技术,填补了永城市技术空白。

永城市第五人民医院强化岗位管理和队伍建设,增加评聘含金量,加强医院文化建设。该院针对实际情况,划定岗位责任,形成事事有人抓、项项有人管、人人有目标、个个有责任、既量化又统一的良好局面;真正做到“能者上,平者让,庸者下”,任贤唯能;打破以往只注重资历、学历、职称的局限,大胆启用爱岗敬业、敢于创新、工作业绩突出的年轻骨干;制定文明服

务标准,规范工作秩序,采取稳定与激励的管理思路,让职工的劳动价值得以体现。

永城市第五人民医院加强医院文化建设,大力弘扬团结拼搏、敬业奉献的精神,提升医院文化品位,处处为患者着想,更新观念、转变服务方式,致力于医院形象的树立和重塑,致力于职工知识、智力、素质和觉悟的全面培养和提高,做细做实做好基础工作,充分发挥职工在医院发展、建设、经营管理中的积极性、创造性,打造一支高素质的医疗服务团队,推动医院全面发展。

沧海横流,方显英雄本色;大浪淘沙,才见真金风采。赵焕东表示,在未来的工作中,永城市第五人民医院人将一如既往,永葆激情,精诚团结,奋力向上,为护航当地群众的生命健康谱写新的篇章!



送医送药到基层



拓展训练熔炼团队



赵焕东,本科学历,现任永城市第五人民医院院长,曾获永城市第四届劳动模范、永城市第六届优秀中青年科技专家、永城市优秀共产党员、永城市先进工作者、永城市平安建设先进工作者、永城市消费者喜爱的服务明星等荣誉称号。



赵焕东在查房



临床业务技能比赛



便民服务无处不在



职工积极参加无偿献血活动

