

2011年度山东省社会信誉百姓口碑最佳荣誉单位(品牌)推选入围单位公示

# 枣庄市立第二医院: 固本强基让群众得实惠

□ 张环泽

枣庄市立第二医院坚持固本强基促创新, 让人民群众得实惠。该院先后被评为省级“文明单位”、省“价格诚信单位”、省“卫生行风建设先进单位”、省级“惠民医疗先进单位”、全省首批“医患和谐示范医院”及全省卫生系统创先争优活动先进集体、枣庄市“医德医风示范单位”、枣庄市“百姓满意医院”、枣庄市“行业作风建设先进集体”、枣庄市“两好一满意”示范医院。

## 三大主导业务创先争优

枣庄市立第二医院的前身是枣庄市精神病院, 始建于1960年。2006年以来, 医院确立了精神科、老年康复和社区卫生服务三大业务主线, 进入了快速发展期。

精神卫生管理注重品牌建设。大力实施“专科立院、技术强院”战略, 根据社会需求和医院业务发展实际, 对医院功能重新定位, 合理地整合技术和人才资源, 优化布局, 确定精神科、心理科、癫痫专科、康复医学四个重点专业进行品牌建设, 在对精神分裂症、抑郁症、躁狂症、癔症、躯体疾病伴发精神障碍、脑器质性精神障碍、人格障碍等治疗方面有了新的突破, 精神科被确立为全市十大名优学科。

全力打造老年康复家园。为满足老年患者的医疗需求, 1996年, 老年康复科应运而生。推行“全托无陪人”管理模式, 为老年患者提供医疗、护理、康复、生活照料, 临终关怀等全方位优质服务。建科14年来, 床位现已发展到200张, 共收治老人5000余例。“全托无陪人管理”被评为全省十大服务品牌, 这是济南市区以外唯一获得这一殊荣的地市级医院。

社区卫生服务管理走在前列。“六位一体”的服务功能日趋完善, 在93000余名社区居民中, 居民健康档案超过了90%, 加强了对60岁以上老人、孕产妇、六种慢性病人、残疾人、精神病人等重点人群的入户随访, 总回访率为88%, 在全省组织的星级社区考核中率先通过验收。



团结向上的院领导班子

## 以情医患铸造一流服务品牌

技术支撑医院发展的骨架, 服务则是医院发展的血脉。为使患者有一个舒适的诊疗环境, 投资400余万元用于医疗设备的更新换代, 努力提高检测检验水平。投资50万元对门诊楼进行整体改造装修, 增加便民设施, 在各专业门诊、服务窗口设立醒目标志, 实行全程导医服务, 首问、首诊、首接负责制; 为提高住院病人生活质量, 投资50余万元安装了太阳能热水器, 解决了住院病人洗澡的困难。对住院病床进行全面升级更换, 对病人食堂进行了扩建装修, 更新厨房用具, 加强了饮食质量管理; 为满足社会对养老托老的需要, 医院投资数十万元资金, 配备了外挂电梯等一流的服务设施, 组建成一个拥有30多张床位的新的老年康复高档病房区, 提高了

病人收住能力; 为改善病人休养条件, 开辟建立了病人活动广场, 对医院环境进行了整体设计美化, 扩大绿地面积, 增加文化长廊, 使环境达到了住院病房家庭化, 住院环境园林化、日常服务人性化的要求。

倡导人文关怀, 建设以人为本的护理管理模式, 全院所有病房开展了优质病房的创建和优质服务示范工程的创建。精神三科被评为全省优质服务示范病房。规范了“星级护士评选”、“住院病人对护士月评”、“模范休养员评选”活动, 加大了护理核心制度、护士长查房、健康教育等制度执行力度; 探索并推出首席质控师制度, 由院长担任全院总质控师, 全院聘任70名资深医、药、护、技人员为质控师, 以环节质量等制度为切入点, 狠抓医疗规章制度的落实、诊疗质量的提高、医疗缺陷管理、医疗工作效率管理, 实现基础质量、环节质量、终端质量全方位控制, 确保医疗安全, 让病人来院就医吃上“定心

丸”, 提高了病人满意度。

患者最大的愿望, 就是花最少的钱、用最短的时间看好病。该院制订了《枣庄市立二院几种重要疾病住院治疗指南》、《“新农合”“新城合”目录药物分级管理规定》和《精神科护理流程》等规定, 对会诊指征、诊断的客观依据、入院时和治疗中的辅助检查、病陪人的知情告知、“参保”与“新农合”病人目录药品的使用率等作出明确规定, 减少靠主观意愿诊断病人, 控制传统高风险药物和新型昂贵药品的使用。全院药占比控制在32%以下, 减轻了患者的就医负担。

## 规范制度构建一流管理品牌

枣庄市立第二医院下大力气建章立制, 创新管理。他们制订了《领导班子决策议事制度》, 规范领导班子议事程序, 深化领导班子成员联系科室制度, 提升领导班子决策的科学化、针对性和时效性。推行中基层干部竞聘上岗和全员竞聘上岗。实施《职能科室考核标准》、《鼓励职能科室分管工作在全市检查中争优奖励办法》, 强化责任意识, 提升中基层干部管理能力和行政执行力。对护士长进行动态管理, 就管理水平、履职能力、服务态度、协调能务、创新水平等方面进行综合考核, 对末位者实行诫免谈话或劝其自动离岗制度。完善内部分配制度改革,



医务人员为患者庆祝生日

修订《全方位目标管理方案》, 在有病床的科室全面推行《ABC目标分级管理方案》, 增强了管理的针对性、科学性和实效性, 提升了行政管理能力和水平。

细化成本管理, 建设节约型医院。该院以科室《节能降耗管理方案》为抓手, 开展节能降耗评先评优活动, 延伸出台《车辆使用管理办法》、《办公用品请领办法》等, 加强车辆、水、电、日用消耗品的管理, 努力降低运行成本。出台《物资招标采购管理办法》, 对大额总务物资实行政府招标采购或院内招标采购, 降低采购成本。

## 医患和谐共塑一流文化品牌

不断深化医院文化内涵, 紧紧围绕《医院文化建设方案》, 以全员培训为突破口, 整体素质提高为目标, 以满足人民群众的医疗卫生需求为永恒主题, 全面推进八大文化建设, 创作了院歌《可爱的二院》; 以寓意深刻、色彩鲜明的院徽为主体, 开展医院标识文化建设, 规范院内及科室内部的各种牌标和制度; 推出“德优、技精、心齐、院盛”八字院训, 进行了全面阐释, 相继组织开展了创先争优活动、“三好一满意”活动、优质服务创建活动。同时, 从身边的职工中积极推出先模人物, 树立榜样, 大力弘扬无私奉献、爱岗敬业精神, “以德治院, 以情医患”八字院风深入人心。加强廉政文化建设, 举办警示教育会, 杜绝商业贿赂。规范医疗收费行为, 加强收费监管, 制订《住院病人收费指南》, 减少收费随意性, 坚决杜绝人情收费、私收费。

医院文化建设的实施, 使职工的核心价值观念得到确立, 心灵得到了净化, 情操得到了陶冶, 素质得到了提高, 为民服务理念进一步确立, 促进了和谐医院的构建。



重民生 促和谐 铸口碑  
第五届山东省百行业社会信誉百姓评价活动  
大众日报联系人: 赵波 13965310067  
百姓口碑网址: www.bxbk.com

增强亚洲声音 共创美好未来

Strengthen Asian Voice, Jointly Create a Better Future

## 中国移动山东公司贺 “第四届东盟与中日韩(10+3)媒体合作研讨会”召开 世界主流媒体的选择, 亿万客户的信赖。选移动通信, 选中国移动。




中国移动

“第四届东盟与中日韩(10+3)媒体合作研讨会”  
唯一指定通信服务商