

扎根沂蒙山水见证百年沧桑 造福广大百姓再创医学辉煌

——山东省临沂市人民医院120周年发展回顾与改革纪实(下)

□ 唐振涛 刘伟 张海默

大型医院的良性运转不仅事关医院本身的兴衰,更关乎当地老百姓的切身利益。借助新一轮国家医改大潮,临沂市人民医院不等不靠,主动出击,牢牢把握人民医院为人民、办好医院为人民的宗旨,提高医护质量不松手,控制医疗费用不合理增长不懈怠,并主动承担社会责任,发挥优质医疗资源的辐射作用,带动基层同步发展,以有限的资源、合理的代价有效维护了人民群众的身心健康。



积极开展优质护理服务示范病房建设

加强培训学习

全面提升医院核心竞争力

全国人大代表、临沂市人民医院院长尹传贵接受笔者专访时反复强调,“医院能有今天的成果,是几代人辛勤努力的结晶。人民医院为人民,办好医院为人民。我们隆重举行纪念建院120周年活动,目的在于让年轻的医务人员了解这段历史,秉承优良传统并汲取力量和信心,在为患者服务的事业中永葆青春。”

如何永葆青春?创建学习型医院,让知识薪火相传是该院给出的答案。目前,随着国家医药卫生体制改革方案和公立医院改革试点指导意见的全面贯彻,医疗卫生事业特别是公立医院改革发展面临着全新的机遇和挑战,只有学好、吃透改革精神,在思想观念、服务模式上实现战略性转变,才能为医院改革提供强大动力和智力支持,全面提升医院核心竞争力。

近年来,临沂市人民医院结合不断发展的形势,把学习当做首要大事来抓,结合工作实际,制定了医院、科室的长期发展规划,将队伍建设、人才培养纳入了医院、科室管理者的任期目标,明确了责任范畴。成立了由院长任组长的创建学习型医院领导小组,对全院学习培训活动实行统一领导;各党支部、各科室也建立了相应机构。成立了继续教育学院,下设培训部、教学部和电教中心,具体负责干部职工的教育培训和临床教学活动。先后出台了《人力资源发展规划》、《职工继续教育培训管理办法》、《外出进修学习人员的管理规定》等重要文件。同时,把“以人为本,创建大型现代化区域性医疗中心”作为奋斗目标,把医院发展愿景和实现目标的措施展示给广大员工,在全院营造了浓厚的学习氛围。充分利用院内网站、院报、公示栏等院内媒体平台,打造学习园地,由专人负责内容的加工、转载和更新;医院还定期收集汇编学术、管理方面的优秀文章印发科室作为培训教材。逐步完善了两级管理、三级培训网络,保证了学习活动组织化、系统化。

加强业务学习是医疗工作者的立身之本。为提高广大员工的业务水平和综合能力,医院每年都要拿出100万元为职工订阅报刊杂志,购买各类书籍。每年从业务收入中提取一定比例作为发展基金,用于职工学习进修。近年全院用于职工学习培训的经费达3000多万元。统一实行学分制,每年对职工学习情况进行考核,除了国家一、二类学分外,还要考核院内三类学分,也就是院内的教育培训学分,考核成绩直接与评优、职务、职称、年度考核等挂钩。每年开展学习型科室、学习型家庭、学习型个人创建活动,在全院形成了人人学习、天天学习、终身学习的浓厚氛围。分批组织了200多名中高层管理干部到新加坡培训,学习其管理经验和模式,对照国外医院管理经验谈体会、找差距、探新路、议措施,为医院管理改革、创新发展提供了思想保证。有计划选送160多位学科带头人、中层管理干部赴美国、德国、法国、日本、以色列、韩国等国家和地区学习、考察,并鼓励有条件的科室和个人自行联系出国考察。同时,还通过汇报、讨论等多种形式,逐步形成了一人学习、全科受益,多人学习、全院受益的良性循环。

为了推动全员培训经常化,医院还培养了24名获得新加坡资质认证的国内首批医院管理与培训师,结合医院实际,编写课程,分

力转变,能者上庸者下。实行全员聘任制,推行人事代理制、聘任制、协议制等,职能部门主要负责人实行定期轮岗制度,建立了灵活、高效的用人机制。

质量管理上,完善修订规章制度,优化改进规范工作流程,健全三级医疗质量监控、评价体系,强化“三基三严”训练,狠抓三级医师培训;连续13年开展“质量月”活动,每年一个主题,针对医疗服务质量领域的缺点开展重点整改,确保医疗质量不断迈上新的台阶。医德医风是医疗质量的基石,医院出台了严厉措施,对违规人员根据情节轻重采取下岗、待岗、缓聘、解聘等处分,并先后对违纪者进行了严肃处理。

一流的医疗质量需要一流的服务水平,两者相得益彰,不可偏废。为此,医院不断改善设施,优化流程,倡导人性化关怀与服务,通过导医服务、时效星级护理服务、“礼仪上岗”、“微笑待患”、“温馨施治”、“亲情服务”等方式,为患者提供优质高效的诊疗服务。如今“爱心、奉献、创新、发展”的医院精神已深入人心,“人人讲质量,人人是形象”的服务理念、品牌理念已变成员工自觉行动。

护理最能体现医院的服务水准。确保护理人员人力资源配备,提高护理人员技能和职业精神,是提升医院服务的关键。近年来,临沂市人民医院不断强化急诊、急救意识,提高护理人员的应急能力,成立了全市首支护理应急救援队,对全员进行了50项护理技术操作特别是急救技能提升,提高了危重病人的抢救成功率。随着医院规模的扩大,该院护理人员恪尽职守,无私奉献,以娴熟的技术、优质的服务赢得了广大病员和社会各界的赞誉。临沂市人民医院神经外科ICU被评为山东省ICU专业培训基地,胸外科病房被评为全国优质护理服务考核优秀病房。

护理专业化,是医院积极倡导的护理学科发展方向。该院率先培养专科护理人员,先后成立了造口、伤口护理小组、静脉输液小组、PICC护理小组、护理科研小组、糖尿病护理小组、呼吸机管理小组等专科护理小组,培养了包括ICU专科、手术室专科、PICC等护理资格护士数百人。专科护理小组组织结构健全,工作制度完善,定期开展培训并负责全院的护理会诊。其中,造口、伤口小组和PICC小组的护理专家除在院内开展工作外,还承担着周边市、县、区造口管理和PICC工作的技术指导和培训。

牢记职责使命

全心全意当好人民健康卫士

2011年临沂市人民医院迎来了120周年华诞。尹传贵告诉笔者,医院不打算搞迎来送往、鲜花鞭炮等庆典活动,而是筹划采取减免费用、优化流程、下乡义诊、科普讲座、学术交流等让广大患者共同分享医院改革发展的成果。

诞生于斯,成长于斯,发展于斯,回报于斯。作为沂蒙老区人民自己的医院,临沂市人民医院始终坚持惠民、便民这一承诺不变,积极响应卫生部号召,广泛实行“低收费、广覆盖”政策,率先在全市推行缩短平均住院日、检查结果互认、医保网络即时结算,广泛应用中医中药,积极推行临床路径,降低检查收费等措施。床位费、药品收入占全院总收入的比例以及大型检查设备的收费标准等均低于国内同级医院的标准,患者平均住院天数为9天,为患者节省了大量费用。

为切实方便群众就医,解决看病难问题,临沂市人民医院积极采取行之有效的措施,取得了明显成效。实行24小时急诊,节假日全部开诊,增加诊室和检查化验窗口,增派高年资

医务人员和专家参与门诊急诊,医务人员加班加点,提前到岗等待病人,各项检查随到随做。加强信息化建设,开展多种方式的预约诊疗服务,先后与人社局、农业银行合作推行“医保卡”、“金穗健康卡”,实现就诊一卡通,实行挂号、诊疗、收费一站式服务。与泰康人寿合作,推行“健保通”服务系统,实现“免申请、零等待”的理赔服务,打造健康保障和医疗服务为一体的专业平台。

医院在全国率先成立慈善项目办公室,立足自身实际积极开展“天使回声基金”、“小天使基金”、“国际微笑行动”、“微笑列车”、“爱尔启聪中国行”、“红色沂蒙光明行”、“肢体残疾儿童救治”等基金和慈善项目,每年为3000多例家庭困难的唇腭裂、耳聋、白内障、心脏病、白血病、肢体残疾以及特困病人实施免费手术和治疗,为患者及其家庭带来健康幸福。

让更多人民群众正确地认识健康,捍卫健康是医院义不容辞的责任。在沂蒙大地上,医院专家团队和健康教育工作者的足迹无处不在,每年开展各类义诊活动上百场次,发放医学科普处方数百万份。医院还积极与全市2000多家党政机关、企事业单位建立起医疗服务联系点,定期登门走访,送医送药送健康,征求意见、接受监督,建立就诊绿色通道,深受社会各界欢迎。为上万名环卫工人、老党员、人大代表、政协委员、劳动模范健康体检,搞好健康管理,全面提高了人民群众的健康素养。

倾力帮扶基层医院

既是策略也是社会责任

临沂市人民医院先后通过多种方式整合医疗资源,组建了大型医疗集团。而当前,医院顺应医改潮流,响应国家“保基本、强基层、建机制”的号召,把卫生强基、帮扶基层医疗机构作为重要使命,通过无偿赠予医疗设备、无偿培养技术骨干、无偿提供管理支持等多种方式,扩大优质医疗资源的辐射带动作用,对于缓解基层群众看病就医困难收到了事半功倍的效果。

临沂市人民医院院长助理、社区医院院长张高山告诉笔者,按照国家推行的卫生强基工作部署,在省、市相关政策的支持下,医院已经和费县、蒙阴县、临沭县、郯城县四个县建立了合作关系。“通过实地调研发现,随着新农合全面铺开,助推了基层医院快速发展,病人多了,摊子大了,技术人员和管理人才都欠缺,有的管理干部眼界不开阔,发展意识不强,规范化管理上远远不够,医疗技术和服务质量长期得不到提高和改善,感染控制、消毒、隔离等基本措施不到位。而管理是大医院的特长和优势所在,我们无偿提供自己的管理经验,毫不保留,全力以赴支持基层医院,确实起到了立竿见影的效果,深得基层医疗机构的好评和赞誉。”

为提高基层医院技术和服务能力,临沂市人民医院制定了针对性很强的帮扶计划,首先是为基层培养管理人才。医院把医务科、护理部等核心部门的管理团队下派到基层医院对应科室,开展“一对一”帮扶。下去的专家教授,需要吃住在当地,到一线科室查房、门诊、教学,包括医疗、护理、感染控制、营养治疗甚至包括礼仪培训,规范化接待病人等,帮助基层医院全方位提升。医院更是敞开大门,随时接收他们的技术和管理人员来院学习进修,大大提高了基层医疗服务能力和水平。

主持人: 张中海 组稿: 张海默

电话: 0531-82625141 邮箱: dzby6666@sina.com



微笑行动外籍专家为唇腭裂患儿进行治疗



首位进站博士后曾平在开展健康教育工作



质量月知识竞赛



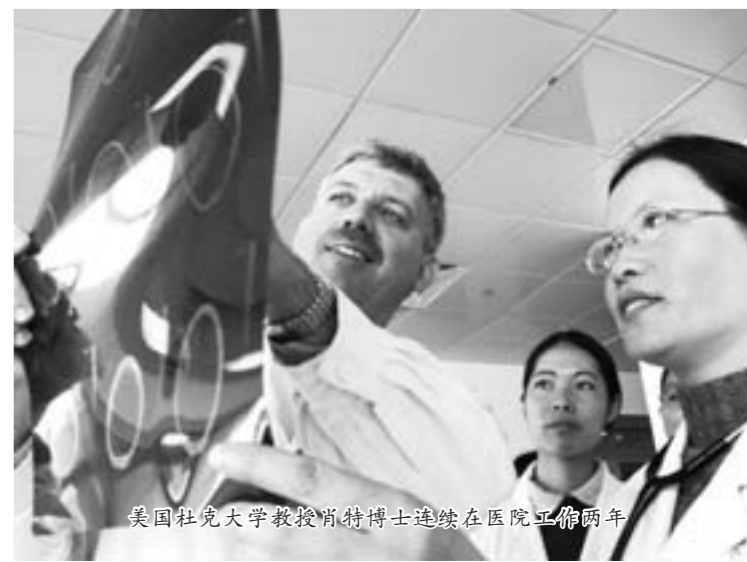
进行病人满意度调查



中医药专家普及中药材知识



院内培训师对全员进行培训



美国杜克大学教授肖特博士连续在医院工作两年