

# 2016改善医疗服务全国医院擂台赛追踪报道

# 为人民群众提供优质高效的医疗服务

编者按

近日,“2016进一步改善医疗服务行动计划”全国医院擂台赛五大主题赛果揭晓,我院在与省级、地市级大型综合医院的较量中,凭借强大的医疗队伍、精湛的医疗技术、先进的医疗设备、人性化的医疗服务、科学的医院管理,多项参赛案例脱颖而出,入围全国前十,引起国内同行的高度关注。

我院地处山东省西南部,这里既不是经济发达地区,也不是医改试验田,医疗服务综合实力缘何如此出众?为此,本报记者带领大家一起揭开这层神秘的面纱……

“医院持续发展的目的是什么?就是要最大限度地满足人民群众对医疗服务的需求,使广大人民群众享受到更加优质、安全、便捷、经济、高品质的医疗卫生服务。”滕州市中心医院院长杨琼说。

目前,我院作为全市规模最大、就医人数最多、医疗任务最繁重的医院,其定位已超越基层医疗服务机构成为鲁西南区域医疗中心,始终把为群众提供优质高效的医疗服务作为使命。



开启国际化医院建设的新篇章

## 建设智慧型医院 提升患者就医感受

作为全市最早开始医院信息化改革的医院,我院于2010年建立了医院信息系统(HIS)和医院PACS系统,2011年启用电子病历系统,2012年上线处方审核与点评系统,2015年上线整体护理系统,2016年上线远程影像会诊系统……在信息化背景下,积极拓展“互联网+医疗”服务模式,在区域预约诊疗平台建设和内网医生工作站预约平台建设的基础上,借助掌上医院APP、微信平台、支付宝钱包等移动医疗终端,成功开展手机预约、挂号、缴费、化验结果查询等服务。目前,医院已全面实现电话预约、网络预约、诊间预约、现场预约和掌医分时段预约等服务,在全省范围内形成了绝对的领先优势,受到社会各界广泛赞誉。

另外,在实施就诊卡预充值、“一卡通”服务的基础上,上线了自助挂号、交费、查询系统及影像自助报告胶片打印系统,逐步实现了患者就诊自助化。在全省率先引进了德国Rowa智能门诊药物存储分发管理系统,大大提高了发药效率,并将药师从药品调剂的机械劳动中解放出来,使其主要精力用于临床用药指导,真正做到了以服务患者为中心。除了利用互联网优化流程外,我院还利用信息化把对患者的服务从院内延伸到了院外,成立了以网络平台为依托的病友服务中心,全面开展咨询、答疑服务及出院病人病情随访、回访和满意度评价等工作。

目前,医院正不断加大投入,加快启动医院

“云平台大数据建设”,实现医院大数据的互联互通,建成智慧医疗型医院。

## 提升服务能力 靠“组合拳”圆梦

不断提升创新能力和服务能力,建设一流的现代化研究型医院是医院勾画的“宏伟蓝图”。为此,近年来医院打出一组漂亮的“组合拳”。

完善机制,激励科研创新。我院设立了人才开发专项资金,对取得国家自然科学基金、省级科研项目按1:1进行专项配套,并对发表的SCI论文,每篇按影响因子予以额外奖励;对取得省级重点专科科室奖励20万元、建设单位科室奖励10万元,以后每年分别给予5万元学科建设经费;对取得市级重点专科科室奖励5万元,每年给予2万元学科建设经费。另外,通过制定优惠政策,鼓励中青年赴国内外知名医院研修学习。先后选派10多名优秀青年医生前往美国、德国、意大利等国际顶尖医院进修学习,100余人到国内各大医院研修,180余人次参加国际国内学术交流,实现了医院发展理念、医疗技术、管理能力与国际水平的全方位接轨。近3年来,全院完成山东省自然科学基金项目1项,荣获山东科学技术奖三等奖2项,枣庄市科技进步奖一等奖5项、二等奖66项、三等奖19项;发表论文600余篇,其中SCI论文20余篇;获得发明专利实用新型120余项,出版著作50余部;完成各类科研鉴定84项。

绩效改革激活发展活力。引入第三方公司



德国西门子3.0T磁共振

量身打造绩效考核分配方案。同时,合理设定药占比、耗材比、平均住院日、医疗纠纷、均次费用等在绩效考核中的比重,重点突出服务质量、患者满意度等要素在绩效分配中的重要作用,进一步从管理机制上遏制过度用药、过度检查、过度使用高值耗材等,集中精力解决服务态度出现的短板。

先进的医疗设备助推学科快速发展。投入9000余万元用于先进医疗设备的引进。两年来,先后引进了ECT、1.5T磁共振、大型生化自动流

水线、DR、最先进的彩超、准分子飞秒激光、腹腔镜、电子胃镜、口腔CT等一大批先进的医疗设备,大大提高了诊疗水平。

创新驱动学科技术水平提升。我院始终把创新作为医院发展的内在原动力。仅2015年全年就开展新技术新项目100余项,部分项目达到国内先进水平,并填补本地区空白,大大提升了医疗服务水平。另外,举办了20余项省级以上的高水平学术研讨会,取得了良好的学术效果与社会效果。

## 改善医疗服务行为 提高患者就医感受

提升门诊服务。在门诊配备了轮椅、担架,在候诊区配备了饮水机、电视、自动售货机,并推出预约诊疗、门诊延时服务,设立“一站式”服务中心,为患者提供导医咨询、病历复印、病理报告发放、药事咨询、投诉接待一站式服务等。在全市率先实行导诊人员一站式服务。对弱势就诊患者全程陪同就诊,实现门诊导诊、服务窗口、电梯引导、诊区导诊的无缝对接。开设了无节假日门诊,实行门诊弹性值班制,增设错时门诊、夜间专家门诊,延长专家门诊出诊时间,并由医院领导带队每日坚持门诊值班为患者提供咨询服务。同时,不断优化诊室布局,方便患者就医。先后改造了皮肤科、口腔科、中医科、儿科、康复医疗等门诊布局和室内环境。在所有楼层设置挂号、收款、取药窗口,使患者就诊流程更加便捷通畅,环境更加温馨。另外,在药、检、放等辅助科室保证工作质量的情况下,进一步提高工作效率,提供快速检测报告服务,减少了患者问询及往返检查等待时间。

提升住院服务。改造新生儿病房,建设了神经重症监护病房和新生儿重症监护病房;整合住院处、医保结算流程,并由社会志愿者及专职人员提供入院接待、入院宣教、生命体征测量、发放床品和病服、协助入科等一站式服务;改造并成立了集婴儿洗澡、预防接种、保健于一体的妇幼保健中心;成立了日间病房,积极开展择日住院手术和日间手术工作,使轻症患者术后一日即可出院,大大缩短患者等候住院和手术时间,既减轻了患者就医负担又节约了大量的医保资金;成立医院志愿者服务队和运送中心,专职为年老、行动不便及住院患者提供检查预约和陪检服务,提高了服务的时效性和便捷性。

## 外强筋骨内修气魄 打造特色品牌

近年来,医院以疾病为中心横向整合,以亚专科建设为切入点纵向深入,推动医院学科建设发展。在继心内科、神经内科被评为省级医药卫生重点专业后,2015年,医院眼科成功创建省级临床重点专科,消化内科被评为省级临床重点专科建设单位,另有13个专业成为枣庄市重点学科(专业),在本地区形成了强劲的核心竞争力和品牌优势。同时,医院始终保持开放合作的心态,打造学科品牌的“升级版”。已先后与美国国际综合医疗中心(ICIM)、意大利锡耶纳大学医院等国内外知名



名医疗机构建立了协作机制,逐步开启国际化医院建设的新篇章。

如果说这只是外强筋骨的做法,那么加强人才队伍建设则是医院在内修气魄上的更大追求。近年来,医院加大人才引进力度,吸引、培养、构建了充满活力的人才梯队。截至目前,先后与天津血液病研究所、中山医院病理科、青岛大学附属医院、上海仁济医院、上海长海医院建立长期协作关系,并聘请血液内科、病理科、神经外科、小儿外科、骨科学科带头人5名。此外,重点实施了“中青年医学人才培养计划”,投入大量财力用于其学习深造、业务发展、科研创新等。另外,设立“科技创新基金”100万元,用于鼓励科室和个人技术创新及新项目新技术的引进;设立“扬帆计划”基金100万元,用于中青年院内科研立项,进一步激发了医务人员科研创新的主观能动性、积极性。

## 勇担社会责任 坚持医院公益属性

近年来,我院大力弘扬救死扶伤的人道主义精神,始终追求医院责任担当。在抗击非典、禽流感、甲型流感疫情、重大交通事故等紧急事件救治中,做到了召之能战、战能取胜。

为更好地发挥省级医院传、帮、带作用,提升基层医疗技术水平,先后与泗水、山亭、微山及全市乡镇卫生院、社区服务中心建立了城乡医院对口支援关系,逐步建立起双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗新模式。圆满完成了省卫生计生委下达的援助坦桑尼亚医疗任务和



慈善救助



为患者提供优质护理服务



60岁以上老年人免挂号费服务窗口



精细化的服务深受患者好评



急症重症监护病房



全自动化流水线

□宣传科



医院外景