



# 医院出实招 群众得实惠

## —枣庄市峯城区古邵镇中心卫生院开展服务纪实



市、区领导及市发改委、财政、卫生等部门领导，来院检查基本药物制度开展情况

### 加强基础设施建设 完善服务功能

近年来，古邵镇中心卫生院着力加强基础设施建设，不断满足农民群众的基本医疗保健需求。首先加强硬件建设。通过多年努力，扩建了住院门诊楼和办公楼，修建了其它辅助用房，开设床位30张，内设内科、儿科、外科、妇产科、五官科等临床科室12个，有放射、化验等医技科室5个，有效提高了就医条件。尤其是去年6月份，该院投资40余万元对住院病房楼进行了改造，把病房进行了全防水处理，铺设了内墙砖、地砖，天花板全部吊顶，病房内风扇全部更换，并安装空调20余台，更新了病房门，改造医院门诊大厅，安装LED电子显示屏，使医院面貌焕然一新，提高了医院档次。其次加大卫生室建设。近年来，在区镇两级政府的扶持下，不断加大卫生室建设的投入，先后投资300多万元，建设29所高标准卫生室，去年10月份全镇29所卫生室全部顺利通过省财政厅验收。再次是更新医疗设备，先后投资100多万元，引进了500mA遥控摇篮X光机、DC-6T型迈瑞磁超、全自动血球分析仪等20余台，同时配备了电脑、传真机、打印机等设备，实现了网上直报功能。

### 创建诚信服务窗口 提升服务能力



B超室

在加强基础设施建设的同时，古邵卫生院结合医院文化建设，推出一系列便民利民措施。优化服务流程，对收费取药窗口进行了改造、整合，使病人取药等候时间不超过8分钟；充分落实首诊负责制，保证门诊医疗质量；提高医技科室工作效率，检验科实行“一管血”制度，明确告知出报告时间，一般检验项目半个小时出结果，复杂检查项目当天出结果。优化服务环境，医院各部位标识规范，指向明确；门诊急重症患者一律由医务人员护送到住院病房；为方便急诊急救患者，开通急诊病人绿色通道，对无钱或住院押金不足的，先抢救治疗，然后再办理付费，增加了院前急救力量，同时对出院病人追踪回访，为患者向院咨询建立了友好桥梁，充分体现了该院公益为民的服务宗旨。不断规范医疗行为，保证医疗质量安全高效。积极开展“创建无烟医院”活动，制定禁烟宣传牌40余幅，形成控烟、戒烟的良好社会氛围。大力加强医患沟通，实施惠民工程，构建了和谐医患关系，去年以来，全院完成门诊病人105508人次；住院病人892人；全院业务总收入1681.60万元，同比增长10%。提高医疗质量，造福一方百姓。该院深入开展“医疗质量万里行”和创建“三好一满意”活动，全员参与示范科室创建工作，努力营造工作氛围；加

## “身言：

枣庄市峯城区古邵镇中心卫生院，职能科室负责人会准时召开晨会，现场交接班，有条不紊地启动新的一天救死扶伤的工作，伴随着冉冉升起的太阳，这座位于“冠世榴园”运河北岸的具有特色医院更显无疆大爱。医院现为“一级甲等非盈利性综合医院、新型农村合作医疗定点医院、城镇职工医保定点医院”，“爱婴医院、山东省农村孕产妇住院分娩补助定点医院，先后获得了枣庄市百姓满意医院、枣庄市医德医风示范医院、枣庄市文明单位”等荣誉称号。

古邵中心卫生院历经六十余载。六十余载的栉风沐雨，六十余载的砥砺前行，该院一贯秉持“以病人为中心、以质量为核心”为标准的服务理念。医院的服务宗旨“救死扶伤、爱岗敬业、开拓进取、文明行医”。不断强化内部管理深化医疗改革，注重加强精神文明和职业道德建设，狠抓护理工作质量和医疗服务质量的提高，坚持全程化优质服务，实现了四个一流。即：以一流的技术、一流的设备、一流的服务、一流的管理，服务于社会，赢得了社会各界的广泛赞誉。

大院内感染控制工作，院内感染控制合格率100%；定期对传染病救治工作人员和乡村医生进行培训，共培训540余人次，提高了业务水平和应对突发事件的能力，规范病历、处方、门诊日志书写，定期考核，使病历、处方书写质量得到明显提高，医院成立病案室，病案管理由专人负责。不断加强人才培养，有计划的派出7名业务骨干到市、区医院进修，提高他们的临床经验和技术水平。对医务人员进行三基三严训练，每季度组织一次三基考试，每周二下午固定为职工业务学习时间，由专人负责培训。在去年全市护理技能大赛，该院获团体第二名，今年又有一人获个人第一名、团体第三名的好成绩。

### 坚持“以人为本” 创建一流品牌

坚持“以人为本”是医院实践科学发展观的根本所在。随着社会的进步和人们对精神文化需求的提高，人民群众迫切需要医院有更多的人文关爱。古邵卫生院各科室从创建一流科室，让患者满意等方面入手，来增强诚信道德观。妇产科现有医护人员13人，其中中级职称3人，设置床位18张，平均年门诊量7200余人次，出生婴儿600余人，剖宫产率28%，救治高危妊娠孕产妇12人。扎实开展孕产妇和儿童系统化管理工作，建立健全产妇产后随访制度，回访率达99.7%，为孕产妇建立保健手册，规范开展孕产期保健服务，儿童保健服务，开展健康教育，普及健康知识。尤其妇产科走在全院前面，诠释了“以人为本”的内涵。近年来，妇产科不断加强业务学习，7名医务人员全部到市立医院、市妇幼保健院、区医院进修学习，常年聘请市级妇产科专家坐诊，使患者和孕产妇不出镇就能享受市级专家服务。为尽量满足患者和孕产妇的需求，妇产科设立多间温

馨病房，让产妇身心放松，开展了住院报销绿色通道，对持准生证生育的，及时给予报销医药费用。她们坚持回访制度，在做好产后上门随访的同时，对所有产妇和住院病人进行电话回访，了解其健康情况，及时给予指导。同时开展了“一个微笑、一声问候、一杯糖水、一碗鸡蛋、一束鲜花”等五个一活动，让产妇和患者享受家的温暖，树立了一流品牌，很多产妇和患者慕名而来。

### 1. 充分发挥基层卫生服务网络优势，开展诊前预约

入院前摸清底子，主动诊前预约，辖区内每个村都有责任心强、医德良好的乡村医生担任村公共卫生协理员，负责包点村庄新婚育龄妇女摸底、登记、通讯方式等资料上报卫生院，并向其介绍该院妇产科已开展的孕产期保健服务项目，向其发放明白纸及联系电话，为目标人群免费登记和发放叶酸并指导服用方法。

### 2. 舒适安全的就医环境

以病人满意为出发点和落脚点，从细节做起，不断优化服务环境，提高服务质量。2010年完成对门诊、病房楼的修整，室内陈旧的办公桌椅全部进行了更新，门诊、病房都设有休息区。重要场所安装了闭路监控系统。配有2名专职保安，实行24小时值班制。伙房提供免费炉火加工饭菜，健康宣教室播放健康防病知识宣传片，提供多种健康教育资料，母婴病房内有专门的陪护家属休息床、桌椅。

### 3. 优化服务流程，规范服务行为，提升服务水平

收费、取药、采血等服务窗口布局合理，逢集日上午病员相对较多，收款室、药房等都会增加一个服务窗口，辅助检查实行限时报告制度，减少等待时间，建立人性化知情同意告知制度，严格落实13项医院核心制度，规范服务行为。门诊大厅LED电子屏幕及

时公布医院医疗服务项目、诊疗项目收费标准、药品及医用耗材价格等信息，增加社会透明度。设有投诉意见箱，公布投诉电话，发放满意度调查问卷，不断促进服务水平的提高。实行住院费用每日清单制，按时发放。产妇入院后即发放“住院分娩补助须知”、“新农合报销须知”，让患者提前做好报销手续的准备，使患者省时间又少跑路，胎儿出生后预防接种门诊医生主动为其办理儿童预防接种证和接种IC卡，告知预防接种程序。

### 4. 人性化的回访制度

由妇产科、儿科专业医生、司机组成回访小组，有固定车辆，定期入户随访，按照回访数量和质量给予回访人员一定补助，按月发放，使回访制度得到了很好的落实。2010年共入户随访451人次，随访率达99.7%，得到了广大群众的一致好评。

### 一体化稳步推进 新农合健康发展

古邵卫生院严格执行一体化管理各项规章制度，定期考核，做到奖罚分明，责任到人，每月21号按时召开乡医例会，传达上级卫生工作会议精神，通报存在问题，开展业务培训，安排各项工作，听取反馈意见。卫生室按照“四制四统一”标准良性运转。目前已有29所卫生室全部配备电脑、打印机、电话，新农合工作网络化率达到了100%。

该院不断加强新型农村合作医疗管理工作，严格执行新型农村合作医疗各项规章制度，进一步提高服务意识和能力。2010年全镇新农合农民参合率达99.05%，全年报免金额总计493余万元，受益26.1万人次。2011年全镇新农合农民参合率达99.5%，1-6月份报免金额总计366.3余万元，受益16.45万人次。

### 加强公共卫生服务 保护群众身体健康

全面落实基本公共卫生服务项目，提升基本公共卫生服务水平，更好的保护广大群众的身体健康，促进公共卫生事业健康、持续、协调发展，按照市、区卫生局的统一部署，今年又投放资金10万余元，对公共卫生服务管理办公室、预防接种门诊和院容院貌进行装修改造，公共卫生服务办公室下设疾控预防控制室、妇幼保健室、卫生监督室、慢性病管理室、健康教育与档案管理室，配有专职工作人员24名，聘用村级公共卫生员73名，认真履行辖区内公共卫生管理和服务职能，收到较好成效。公共卫生完成孕产妇住院分娩补助1297人次，增补叶酸6600人次，孕产妇产后访视1456人次。从3月份开始投资，配备专用体检车一辆，人员8名，利用3个月的时间对全镇60周岁以上老年人、高血压、糖尿病患者，共计11000余人进行健康查体、建档工作；印制宣传教育读本8000余册，健康教育处方15000余份，健康教育宣传光盘100份，投入资金合计8万余元，居民健康档案进行查缺补漏，逐一筛查，重点是慢性病人的健康体检，加快完成个人健康基本信息采集和更新，完善全镇居民基本公共卫生体系的建设，得到了镇党委、政府的大力支持和广大群众的一致好评。

**编后语：**如今方兴未艾的古邵镇中心卫生院，在新一届领导班子的精诚团结，共同努力下，正昂首挺胸迈着矫健的步伐前进。我们有理由相信，在不久的将来，古邵中心卫生院着力打造的特色科室，将成为鲁南地区一道亮丽的风景线。  
(李成华 李永伟)

