

优化医疗服务 强化质量安全 孵化人才培育

长庚医院倾十年之力打造百姓放心医院

本报记者 黄颖颖

在平阳县长庚医院主院楼上，“全力打造百姓放心医院”十个大字在阳光下熠熠生辉，“这是我院一直不变的办院宗旨。”院长王昌信说。

十年来，长庚医院以创建“全国百姓放心示范医院”和“全国诚信民营医院”为契机，以《进一步改善医疗服务行动计划》为指导，以基层为重点，以改革创新为动力，预防为主，中西医并重，将健康融入所有政策，不断创新医疗服务，强化质量安全，坚持不懈向着“全面提高患者就医感受”的目标迈进。目前，该院实际开放床位450余张，发展成为拥有8个临床一线专科、4个辅助检查中心和12个门诊科室的综合医院，业务辐射周边5个县（市、区）。

优化医疗服务，提高患者满意度

2011年6月，平阳县长庚医院公开向社会作出十项承诺，即优质服务、合理收费、科学检查、规范用药、拒收红包、每日清单、首问负责、绿色通道、贫困减免、促进健康，接受群众监督。多年来，该院落实首诊负责制和首问负责制，病区设立责任护士和责任医师，对病人诊疗服务责任到人、负责到底；完善门诊急诊的医疗就诊标识、就诊流程，设置导诊分诊台，合理安排门诊服务窗口，帮助患者预约诊疗和准确挂号；健全医患沟通制度，维护患者的合法权益，履行知情告知义务，保护患者隐私，构建和谐医患关系；加强患者投诉管理，将投诉管理纳入医院质量安全管理体系，建立起投诉信息上报系统及处理反馈机制，公布投诉电话、地点、信箱等，及时调查处理医疗投诉并改进工作。

同时，该院对待病人极具爱心，和县慈善总会共同建立了“平阳县长庚医院贫困病人慈善减免基金”，帮助在该院就诊的贫困病人。十年来，该“基金”已为9912人次总减免917.5万元，收到了非常好的社会效益。

强化质量安全，贴近群众期待值

对于要办成怎么样的医院问题，长庚医院院长王昌信坚定地说，就是要办成服务便捷，费用经济，疗效突出，群众满意的花钱少、能看好病的百姓放心医院。

该院一贯秉承规范行医的原则，实行科学检查、合理收费、规范用药等措施。2013年，主动实行药品零差价，以每年450万元的金额让利于群众。之后，还多次主动邀请社保、物价等部门来院进行价格指导和培训，严格执行物价政策，让群众少花钱，让更多人看得起病。

强化制度管理，保证医疗质量。该院抓核心制度落实，按照《全国百姓放心示范医院动态管理第六周期考核标准》，从基础抓起，加大力度落实《首诊负责制》《三级医师查房制》《疑难病历讨论制度》等核心制度，促进医疗质量的提高。同时，严抓护理安全管理，加强护理质量监控，提高专业护理水平和队伍综合素质，有效完善了质量考核标准，通过加强夜间及节假日等薄弱时间段的检查，确保护理质量监督的经常性。

孵化人才培育，组建百姓放心团队

该院组织全院职工积极参加“全国百姓放心示范医院大讲堂”，全院职工按照要求，自觉参加各项学习、培训。通过“大讲堂”的学习，进一步提高了医务人员的业务水平和行政人员的综合素质，也提高了医院的执行力。加强医疗安全管理，抓“三基”培训，促进技能水平提高。该院每年各季度都会定期举办相应的理论考试和技能考核，通过有计划地培训、检查，病历书写质量得到进一步提高；健全医疗新技术、新项目准入制度，使医疗技术开展更加合理化、规范化，保证新技术应用的安全、有效。

“随着社会和经济的发展，百姓对健康的需求也在不断地增长和增强，‘百姓放心医院’建设永远在路上，我们深知任重而道远。”院长王昌信说。



关爱自闭症儿童公益活动



健康义诊活动



慈善一日捐



慰问贫困老人



护理技能大赛



院内业务学习



平阳县长庚医院

全力打造百姓放心医院

急诊急救绿色通道

行人勿入 心港杆