

■“医院管理年”成果展系列报道之二

全市医院综合服务能力提高,群众满意度提高
住院医药费用降低,就诊等候时间缩短

医院管理年 3 年换来群众满意

本报记者专访市卫生局副局长王万鹏

市民看病花钱少了实惠多了

“为了切实解决群众看病难看病贵问题,以严格规范严加督察为手段,形成合理检查、合理用药、合理收费的良好氛围。”王万鹏介绍,如为避免重复检测,在全省较早实现辅助检查同城互认制度,即整个郑州市二级以上医疗机构之间,符合条件下要做到互认辅助检查结果。

为尽可能减少药品虚高进价问题,医院建立健全药品招标采购模式。2006年市卫生局采取有标的招标采购模式,收到良好效果。2007年上半年,门诊每张处方平均费用55.76元,比同期减少3.16元,下降了5.36%,门诊处方人均费用61.52元,比同期减少3.63元,下降了5.5%,出院病人人均费用3683.65元,比同期减少25.17元,减少率为0.68%,是全国2006年平均水平(4668.9元)的78.9%。为此,患者对医疗服务满意度比同期增加1.53%,增长率为1.60%。

患者等候时间缩短满意度增加

窗口服务速度提高。仅从2007年上半年的调查结果分析就可以看出,挂号、划价、收费、取药等候时间较去年同期都有不同程度的缩短。如辅助检查预约到出具检查结果时间为19.49小时,比同期减少1.21小时。工作效率提高,门诊总人次同比增加395312人次,增长率为16.04%,入院人次同比增加21637人次,增长率为19.14%,增长幅度均超过省平均水平。患者满意度增加,今年上半年为96.97%,比同期增加1.53个百分点。

“这一切都说明通过管理年活动,医院以病人为中心的服务理念正深入人心,在工作效率明显提高的同时,也促使医院的工作量大幅攀升。”王万鹏说。

调整医疗资源方便市民就医

为了合理调整卫生资源,贴近群众需求,在郑州市医疗资源分布不尽合理的情况下,卫生局将卫生资源重新配置。郑州市二院搬迁至航海路,解决了郑州西南区域30万群众看病难问题,面积狭小、发展受限的市七院也将于2008年整体迁建郑东新区。2007年,郑州共有社区卫生服务机构166家,其中社区卫生服务中心35家,社区卫生服务站131家,社区卫生服务机构工作人员1665名,覆盖率达到85%。

医患矛盾进一步缓解

据调查,约60%的医患关系不和谐源于医患双方沟通不畅,加强医患沟通已经成为提高社会满意度的



记者印象

初次拜访王万鹏副局长时,他热情地招呼记者坐下,言谈举止间流露出温和豁达的微笑。和记者谈医院管理,言语虽不华丽,但句句掷地有声。

3年医院管理,使全市医院连续三年呈现出综合服务能力提高、群众满意度提高和人均门诊、住院医药费用降低、患者门诊诊疗、住院手术等候时间缩短的“二高二低”的可喜局面。市中心医院、市五院连续两年在全省医院管理年活动评比中名列前茅。对此,郑州市卫生局副局长王万鹏坦言:“着重从改进服务、降低费用方面下工夫,让患者花最少的钱而享受到最优质的服务,这是我们开展医院管理年的初衷,也是对医院管理年的理解和努力方向。”

晚报记者 詹莉莉/文
见习记者 赵楠/图

重要举措。王万鹏指出,过去患者在医院就诊对医院的信息、个人病情方案、费用等情况了解甚少,患者隐私权也不能得到保证。现在医院进行院务公开及单病种限价临床路径管理工作,公布门诊专家、住院专家,让百姓有自主选择权,在方便病人的同时也起到监督卫生部门的作用。要求医院采取各种措施尊重患者知情权、隐私权。如医生尽量跟患者沟通,对患者病情进展情况进行告知,对患者提供一医一患等措施来保护病人隐私。不仅建立起医患双方信息对称的服务体系,而且也营造出医患和谐的良好氛围。

转变思路重新强调医院公益性

上世纪80年代前,公费医疗制度下的医院公益性质较突出。随着改革开放的深入,人民群众对医疗体系需求的增长,国家允许医院走向市场和以药养医,很多医院开始转向以经济效益为主的思路,公益性质日益淡化,鼓励开高价药、购买高价医疗设备等,不仅造成医疗资源的浪费,而且使医疗安全形成隐患,医疗水平下降,且加深了医患双方矛盾,成为看病贵的原因之一。

王万鹏说,重新强调医院的公益性,医院开始转变过去重视经济效益的思路,强化医院管理活动,目的就是要促使医院良性发展,切实方便群众就医、减轻群众医药费用负担,真正落实到以病人为中心。

“以病人为中心”服务理念逐步形成

过去医院普遍存在“门难进,脸难看”,有时候病人进了医院不知东西南北,看病往往需要排上半天队。而如今,医院想方设法为患者提供优质、便捷、高效的医疗服务。

王万鹏坦言,在医院管理年活动开展以前,医院忽视“以病人为中心”的服务理念,在服务流程和管理方面都偏重“以医生为中心”。随着管理年的深入开展,各医院都以改善服务流程为切入点,打造以病人为中心的医疗服务体系,处处体现出“以病人为中心”。强化医德医风教育,促使医院服务模式发生根本转变。如市一院、市儿童医院门诊楼的改造、市妇幼保健院率先开展的“医卡通”服务,以及各医疗机构均加强导诊、便民服务等措施,患者从进入医院到离开医院,都能享受到医院实行的“一站式”服务。贯彻落实核心制度为重点,打造完善的医疗质量监督体系,要求各医疗机构结合自身实际,制定较为完善的核心制度,医院建立起院、科两级的结合监管模式,将监管范围扩大到全市一级以上医疗机构。“树立良好的医德医风是构建和谐医患关系、提高医疗服务水平的关键,也是我们工作的龙头。”

变医院管理年为长效机制

采访最后,王万鹏指出,下一步卫生局将会按照科学发展观的要求,变医院管理年活动为医院管理长效机制,使医院发展处于良性持续发展状态并不断深入。“以病人为中心”的服务理念将逐步扩大到“以人为中心”的服务理念,具体而言就是以人为本,医院服务范围将从5%患者群扩展到95%的亚健康和健康人群,服务方式则从单纯的临床医疗拓展到健康教育保健服务领域。

王万鹏满怀信心地说:“这必将促进郑州市的卫生事业大踏步前行,医疗卫生投入力度也将空前加大,给患者带来许多实实在在的好处。”

河南省军区医院——寒冷的季节,畅享男性健康“盛宴”

特邀专家组莅临举办男科疾病大型会诊

在他的眼中,你是最好的。
可是你知道,昨天的你和今天的你,已有些不同。
一样的面孔,一样的服装,不一样的夜晚,
现在的生活却成了“盗版”!
你想过吗?
怎么可以做一个“盗版”的男人呢?

我院用科学规范的治疗为您解决以下问题:

龟头炎 / 前列腺炎 / 前列腺增生 / 泌尿系统疾病
尿道炎 / 包皮包茎 / 泌尿系结石 / 男性功能障碍
睾丸炎 / 生殖感染 / 男性不育症 / 精索静脉曲张
精囊炎 / 生殖湿疣 / 生殖器疱疹 / 男性生殖整形

全力打造男性重点科室, 我院全面开展专家亲诊大型优惠活动

会诊期间, 来医院就诊可享受如下优惠:

免费项目	优惠项目
免挂号费	美国绿激光PVP治疗前列腺增生(肥大)手术优惠1000元
免男科诊疗费	最新数字型腔内消融系统治疗前列腺疾病优惠500元
免尿常规检查费	螺旋式核磁短波治疗系统治疗泌尿感染优惠100元
免前列腺液常规费	生物超导微波治疗急性、慢性前列腺炎优惠100元
免尿流动力学分析费	包皮包茎环切术优惠80元。

有信心, 就有希望 / 让我们一起期待好的结果!

会诊时间: 10月10日—11月30日
健康热线: 0371--
63876333

岂能盗版

地址: 河南省郑州市金水路18号(与经七路交叉口) 河南省军区医院5楼男科泌尿中心
乘104、32、6、21、34、63、603路公交车到新通桥下车向东200米即到

特聘
我院因业务拓展, 现面向社会公开招聘男医、护士、药剂师专业人才:
要求: 1. 思想品质好, 拥有集体观念和团队合作精神, 五官端正, 能吃苦耐劳, 与病人有良好的沟通能力。
2. 具有相关工作经历两年以上者, 可优先录用
招聘电话: 0371-65213358