

# 一切以群众满意为出发点

## ——剑阁县普安镇中心卫生院跨越发展纪实

核心提示

剑阁县普安镇中心卫生院是一所集医疗、预防保健为一体的综合性医院,地处普安镇中心,服务面积59平方公里,服务总人口8.4万人。现有在职职工65人,其中高级职称3人,中级职称10人,初级职称50人,拥有98%以上的专业技术人才。近年来,该院在创新中不断发展,在发展中不断壮大,在壮大中不断完善服务功能,走出了一条让群众得实惠、让医院得发展的成功之路。



慰问贫困户



慰问社区居民



慰问贫困户



产后访视



慰问结对帮扶户

“党的十九大开幕时,我们组织全院干部职工集中观看了电视直播。听到十九大报告中关于实施健康中国战略的内容时,大家热烈鼓掌。听完报告后,大家倍感振奋,聚在一起讨论了很久。”这是剑阁县普安镇中心卫生院院长刘波泉见到记者说的第一句话。

在“没有全民健康,就没有全面小康”的基础上,十九大报告提出“人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志”,提出实施健康中国战略,完善国民健康政策,为人民群众提供全方位全周期健康服务。刘波泉说,接下来该院将按照十九大报告指明的方向,结合医院的实际情况,制定出下一步工作的细化方案,打造健康服务升级版。

“不忘初心,砥砺前行,努力创建群众满意医院。”这是普安镇中心卫生院一直奋斗的方向。

这是一所别具一格的乡镇卫生院,是剑阁县第一所集医疗、预防、保健于一体的乡镇卫生院。该院以群众满意为出发点和落脚点,不断强化硬件建设、人才队伍建设、优质内涵建设,赢得了群众的满意,先后被评为“国家一级甲等医院”、“社会医疗保险定点医院”、“爱婴医院”,连续多年被评为市级“文明单位”、“卫生先进单位”、“诚信单位”,2016年入选全国首批“群众满意乡镇卫生院”名单。

### 理念存于细节

#### ——百姓需求促进医疗服务规范化

在普安中心卫生院,记者看到,虽然一大早带着小孩前来打防疫针的家长很多,但不论是在问诊室、登记大厅、接种处,大家都自觉排队,秩序井然。“每次来都要先取号排队,等候的时间可以在大厅里的凳子上坐,大屏幕滚动显示小孩的姓名,轮到了再接受问诊,秩序很好,体验非常好!”家长宋女士说道。

“我们2016年建成的数字化预防接种门诊,第一个特点就是规范化。门诊严格按照省卫计委发布的预防接种门诊建设标准,精心设计流程,合理布局各科室,做到面积和功能都能满足就诊需求。整个门诊区域呈“回”字形,做到“不走回头路”,不交叉拥堵,减少嘈杂混乱,整个流程符合实际应用要求。”刘波泉介绍说,其次,数字化预防接种门诊还有信息化、智能化的特点。预防接种门诊统一设置候诊区、预检登记区、接种区、观察区等相应功能区。在候诊区、预检登记区和接种区通过语音呼叫、LED液晶显示屏和电脑显示屏等形式,引导儿童家长按照服务流程完成预防接种。每个工作人员都可以通过电脑屏幕看到当前每名接种儿童的详细个人信息,有效避免了差错事故的发生,解决了登记台前的拥挤现象,保证了就诊秩序。

在数字化预防接种门诊,记者看到,家长带着孩子进门取号后,系统自动打印“排队告知单”,家长排队等候进行

检查登记。根据语音呼叫和大屏提示信息,家长带着孩子有序接种,解决了排队拥挤现象。数字化预防接种门诊系统可自动记录儿童留观到点时间;确切记录儿童接种时间、疫苗批号、接种医生、接种部位;建立连续性儿童预防接种服务档案,包括儿童全程疫苗接种各类信息、服务记录、未能接种原因、服务医生等信息。

据了解,该院一直重视加强预防接种工作,严格预防各类疾病的发生。2017年1至9月共接种一类疫苗6223支,二类疫苗7191支,不仅为本镇适龄儿童提供接种服务,还为周边乡镇儿童提供接种服务。同时,该院还负责了全县破伤风免疫球蛋白、狂犬免疫球蛋白的接种工作(该两种疫苗实行零加价),今年1至9月共接种两种疫苗229支。

患者在医院就诊期间体验到的每一点变化,其背后都是一个流程的变革与再造。针对患者就诊期间的各项难题,医院特意推出了一系列的便民措施:

——门诊大厅设置咨询台,现场解答各种咨询,配置专职门诊咨询员,方便患者选择就诊科室;

——开辟“24小时急诊绿色通道”,对急危重症患者实行先救治后付费,方便快捷;

——分时段预约检查,在不影响患者诊治前提下,错峰安排门诊及住院患者检查治疗时间;

……

理念存于细节,群众的需求促进医疗服务的规范化。按照该院医务人员的话说就是,“病人的时间病人作主,我们就是想更好地服务群众、方便群众。”

### 举措务实利民

#### ——百姓受益就是医院建设方向

该院碎石专科被评为市级重点专科。在医院碎石的患者免挂号,服务流程方便,收费标准低,治疗过程简单,方便患者,随叫随到。

而这只是普安中心卫生院加强技术提升的一个缩影。

“百姓受益就是我们卫生院学科建设和发展的方向,我们不仅要加大硬件设施的投入,同时要在人才引进上下足功夫,真正把卫生院打造成老百姓身边的医院。”该院负责人说。

目前,该院门诊设有中西内外科、儿科、妇科、外科、皮肤科、口腔科、五官科等临床科室,开设有B超、心电图、放射、化验、脑电、脑血管检查等医技科室,还开设有碎石、泌尿生殖、脑血管病、妇产、疼痛小针刀、针灸风湿等特色专科。住院部现开放病床50张,设有普通病区、爱婴区,还设有治疗室、手术室、危重急救室、分娩室、待产室。

拥有固定资产852万元,业务用房3700m<sup>2</sup>,配置有大型体外震波碎石机、前列腺汽化电切镜、膀胱镜、心电监护仪、微波治疗、牙科综合治疗机、婴儿暖箱等

大中型高精尖治疗设备以及500mAX光机、脑地形图、彩色脑血管多普勒、B超、心电图机、血糖仪、全自动生化仪、尿液分析仪、血球计数分析仪等大中型诊疗设备,各类诊疗设备共50余台件。这一项项硬件设施的投入,使该院诊疗水平如虎添翼。

不仅仅抓硬件投入,该院还在人才引进、技术创新等软件建设上有了新的进展。目前,现有在职职工65人,其中高级职称3人,中级职称10人,初级职称50人,拥有98%以上的专业技术人才。这样的高层次人才结构比例在乡镇卫生院并不多见。

近年来,该院招聘了一批卫生专业人员到乡镇卫生院工作,乡镇卫生院业务力量得到充实。共招聘医学技术人员13人,其中具有本科学历学历5人。

大投入也带来大的回报。近年来,该院在外科、妇科方面能开展阑尾切除、疝修补、肠切除吻合、胆囊摘除术;各种类型骨折、脱位手法复位,四肢各种类型骨折钢板、髓内针固定;肾、输尿管、膀胱切开取石、肾切除,前列腺汽化电切;输尿管支架植入、新法接生、剖宫产、卵巢肿瘤切除、子宫全切及次全切等大中型手术。

### “守正”助力“出新”

#### ——医院不断创新惠及百姓

乡镇卫生院的公益性应该体现在哪些层面?普安中心卫生院写在民生答卷上的是“守正”与“出新”!“守正”即是坚守公立医院的公益性,以“服务大局、服务临床、服务患者”为主题的“三服务”核心价值理念就是最生动的诠释;“出新”则是以百姓需求为切入点,发掘医院自身的内涵与优势,不断创新医院服务的新理念和新模式。

为了让群众享受到国家基本公共卫生服务项目带来的实惠,该院将公共卫生服务目标任务按月进行了细化,严格

科学管理,强化责任落实,使基本公共卫生服务质量稳步提升。对公卫科人员进行了调整补充,以四个社区为划分区域,组建了四个健康管理医疗服务小分队,各村以本村的乡村医生为责任医师,按照健康管理的要求,对各项任务进行分解并落实到了人头,与各家各户签订“健康管理责任医生服务协议”。

2016年,该院共为居民建立家庭健康档案纸质档案42292份,并完成了电子健康档案系统的录入。对辖区65岁以上老年人随访指导2197人次,对慢性病人高血压随访管理6180人次,糖尿病随访管理1272人次,重症精神疾病患者随访管理400人次。

坚持定期更换健康教育宣传栏,累计发放宣传单26种,发放健康教育宣传资料11000份,开展公众健康咨询及健康教育知识讲座共16次,接受教育共9686人。全年为辖区儿童及外来流动儿童建卡326人,进行免疫规划预防接种5230人次,二类疫苗5020人次,四苗接种率达100%。

尤其值得一提的是,该院对孕妇、儿童的管理。孕前督促检查,对产妇进行产后上门探视,对新生儿进行常规健康体检,督促0-6岁儿童进行预防接种……先进的设备、高超的技术、舒适的环境……让不少患者联想到昂贵的费用,从而对就医望而却步。

然而,在普安中心卫生院就医后的患者纷纷表示,在这里就医享受到的是优质的服务和“亲民”的价格。

“我们先后多次组织学习了《2015年抗菌药物临床应用指导原则》,对个别用药缺陷较重的,还会召开合理用药听证。”医院相关负责人介绍,该院还会组织临床医生与临床药师面对面讨论交流,指导临床医生合理用药。

医院自实行药品零差价以来,已累计让利达800余万元,药占比控制在38%以下,群众看病享受到更多实惠。

加强医德医风建设和缓解医患矛盾是卫生系统重点问题,也是难点问题。该院坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、重点防护”的原则,把维护患者利益、有效治理“过度医疗”、“看病难、看病贵”作为核心工作,以评促改、以评促建、纠建并举。院领导与分管领导、科室负责人签订廉医目标责任书,对患者“吃、拿、卡、要”,日常工作中以病人恢复健康为己任,千方百计减轻患者医药费负担,同时聘请了行风监督员10名,召开行风监督员座谈会2次,通过多方面的整改落实,采取走出去、请进来等方式,广泛征求本单位干部职工、服务对象、患者及家属以及上级部门意见和建议,力求让就医群众切实看到医院风清气正和整改效果。一系列措施和行动使全院医务人员热情服务蔚然成风,病人对医护人员的满意度也大幅提高,医患关系日趋融洽。

何为履职尽责,普安镇中心卫生院全院上下的一言一行早已做出了最好的诠释。提高医疗技术、提升服务质量……这一切都源于医院真正要为当地百姓构建一个高效、便捷、价廉、安全医疗环境的决心。他们履行了最好的“职”,尽到了最好的“责”,始终把“服务于民”作为医院建设与发展的终极目标,真正兑现了“一切以病人为中心”的服务承诺,为8.4万普安人民开启了一扇健康幸福之门。

(张剑 本报记者 徐丽芬)



新生儿体检



排队预防接种



预防接种宣传

职工慰问结对帮扶户