

把有限的资金用在“刀刃”上

——温县第二人民医院新农合工作纪实

本报记者 吴玉玺 任得志 王正勋 通讯员 张土旺 文/图



张素芳院长

医院介绍

温县第二人民医院始建于1984年，其前身为温县公费医疗门诊部，1996年更名为温县社会医疗保险医院，1998年加挂“温县第二人民医院”牌子，2007年经省红十字会批准为温县红十字医院，是一所集医疗、康复、教学、急救和预防保健为一体的新兴二级综合医院。

温县第二人民医院位于县城西区慈胜大街中段，地理位置优越，交通十分便利。医院占地2.8万平方米，建筑面积为1.2万平方米；现有在职职工301人，卫生技术人员265人，其中高级职称21人、中级职称56人；开放床位250张，设7个病区，配备有美国GE螺旋CT、东软飞利浦彩超、DR、骨科C臂、全自动生化分析仪、腹腔镜、宫腔镜、膀胱镜、关节镜等现代大型设备60余台(件)。

温县第二人民医院先后荣获“省级文明单位”、“省级卫生先进单位”、“市消费者协会‘诚信单位’”、“市园林式单位”等称号；2005年~2012年连续8年在焦作市卫生局组织的“医院管理年”、“医疗质量万里行”和“三好一满意”活动中名列前茅，受到表彰；2006~2012年连续7年荣获省市行风建设先进单位称号。



张素芳院长查房，为患者检查治疗



护士为无陪护患者梳头



发明床角量角器，防止长期卧床患者发生褥疮

“参合农民满意为唯一标准。要把有限的资金用在‘刀刃’上。”

“截至目前，今年我院患者次均住院费用为3348元，较2012年下降123元，下降了3.5%；平均住院日为8.6天，较2012年下降0.5天。”

“参合住院患者即时结报率达100%(除外伤患者)。”

“我院荣获2012年河南省‘群众满意的医疗卫生机构’称号，是焦作市唯一获得此项殊荣

的县级医院。”

温县第二人民医院院长张素芳短短的几句话，勾勒出了该院近年来新农合工作的全貌。

近年来，该院以改善服务态度、提高医疗质量、控制医疗费用、减轻农民负担为总目标，以患者满意为标准，新农合工作多次受到县主管部门的表扬，得到了全县参合农民的好评和上级部门的肯定。

把控制费用当硬道理

新农合制度惠及千家万户，关系着每个农民的切身利益，对保障农民健康、构建和谐社会具有重大意义。

随着河南省卫生系统“五大工程”“县级医院倍增计划”的逐步落实，基层群众“大病不出县”的目标基本成为现实，“看病难”问题逐步得以缓解。在此情况下，控制医疗费用增长、缓解“看病贵”问题，逐渐成为群众最为关注的问题。

张素芳介绍，为缓解参合农民“看病难、看病贵”的问题，温县第二人民医院实施了“阳光纠风”工程，全力打造“廉医、诚信、为民”医院。合理用药、合理检查，是控制费用的最关键问题，为此，该院出台了严格的规定。

在合理用药方面，温县第二人民医院要求：能用普通药、不用新特药，能用国产药、不用进口药；临床医生使用同一系列药物必须从低价位药起，不得重复选用同类药物。

对于门诊处方，温县第二人民医院实行了限额制，单张处方药品价格不得超过100元；对临床确需使用的贵重药品，主管医生须首先征得患者或家属的同意签字后方可使用。

在合理检查方面，温县第二人民医院实行特殊检查“一单通”制度和“知情签字”制度，即：同级医疗机构的医学检查，在不影响疾病诊疗的前提下，应予以认可；下级对上级医疗机构的医学检查应予以认可。

为了确保这些措施落到实处，温县第二人民医院医务科、药剂科等有关职能科室还每周对合理用药、合理检查等情况进行督导。

温县第二人民医院农合办主任郑二霞欣慰地告诉记者：“实施这些措施后，我们医院门诊及住院人均费用在全县同级医院中最低。”

按病种付费是控制医疗费用不合理增长的重要措施之一。温县第二人民医院的做法是，每周各职能科室对各科按病种付费情况进行督导，对存在的问题及时反馈，要求给予整改，每月进行一次统计分析；对开展好的科室给予表扬奖励，对差的科室进行处罚。截至目前，该院新农合患者按病种付费入组率比去年同期提高30%，变异率下降25%。

在日常工作中，温县第二人民医院严格执行新农合收费标准，把降低参合患者平均住院日、次均住院费用、平均床日费用，提高参合农民补偿比例作为新农合管理工作的重点，严格控制各项费用指标。

“每天查房，每周通报，每月总结。”郑二霞说，为了保证各项指标达标，每天下午农合办都会有专人查房，积极与临床科室沟通，加强事前、事中监控，及时处理发现的问题，每月都要将各项指标以简报形式印发全院。

据统计，自2013年年初到9月20日，温县第二人民医院共收治参合患者4067人次，实际补偿金额达726万元。参合患者平均住院日为8.6天，较2012年下降0.5天；次均住院费用为3348元，较2012年下降123元，下降了3.5%。

为提升水平下苦功夫

“我们为什么对二院满意？说到底，首先是这里的医生能治好病、服务好，其次是在这的花费比别的医院便宜。”在内一病房，一位不愿透露姓名的老大爷诚恳地说。

“想要更好地发展，必须不断提高诊疗技术水平和护理服务水平。”张素芳说，“为了提高诊疗技术水平，我院狠抓技术、狠抓管理，靠提升内涵提高效率。”

温县第二人民医院内一病区主任杨会平告诉记者，2012年，该科派段彩荣到北京朝阳医院进修一年。段彩荣进修归来，带回了先进的技术和管理理念。今年年初，该科又派出周春娟到郑州大学第一附属医院进修。

杨会平说：“和别的临床科室一样，我们科室每年都会派业务骨干出去进修学习，以不断提高我们的诊疗技术水平。”

“诊疗技术水平是核心，也是基础和前提，离开这个基础和前提，一切都是虚的。如果不能享受到的好的诊疗服务，就是花费再低患者也不会满意的。”张素芳说。

为持续改进医疗质量、保证医疗安全、改善医疗服务，按照医院评审PDCA质量持续改进要求，温县第二人民医院在全市率先开展了品管圈管理模式。该院护理部主任白志玲介绍，从7月30日开始，内二病区成立了该院的第一个品管圈——同心圈。

品管圈即为同一工作场所，工作性质相近或相关的基层人员组成，针对所选定之部门内部的问题，以自动自发的精神，结合群体智慧，通过团队力量，运用各种品管手法，使成员感受到参与感、满足感、成就感，从而持续改善护理管理和服务质量水平。

同心圈的第一个活动主题选定为“健康教育知晓率低”，成员们制订了活动计划，绘制“鱼骨图”，根据“鱼骨图”列出了对策表，又根据对策表制订健康教育路径，并列出具体的实施办法、落实时间、责任人、考核方法等。

内二病区护士长张艳霞告诉记者：“同心圈成立两个月后，内二病区患者的健康教育知晓率由15.8%提高到90%，患者满意度也由97%上升至99.5%，新的管理模式效果十分明显。”

“这种模式改变了自上而下命令式的管理，实现了自下而上的自我管理，开发了每位护士的无限脑力资源，从而提升了我们的护理服务水平，让患者更加满意。”白志玲说，目前品管圈管理模式已经在该院护理工作中全面实施，并逐步延伸到医疗、药剂、后勤等管理工作中。

将患者满意当金标准

“满意不满意，患者说了算。”张素芳告诉记者，该院切实将患者满意当成真标准，专门聘请了3名社会监督员，每季度来医院一次，

到患者床头征询意见。

“患者有什么想法和建议，希望医院改进哪些方面的服务，会毫无保留地对社会监督员说。”张素芳说，近年来，该院的监督员根据多次调查评议情况，结合医疗卫生工作中普遍存在的问题，对全院干部职工开展廉洁从医警示教育，并对新农合管理情况提出合理的意见和建议，对提升医院管理水平和医疗服务水平起到了很好的促进作用。

听说患者对新农合政策的新规定搞不清楚，温县第二人民医院就利用各种会议对全院干部职工开展新农合政策培训，并在醒目位置设置新农合政策宣传栏，张贴了新农合优待、住院及报销政策，广泛宣传，让新农合政策深入人心。

新农合窗口不但是参合农民医疗费用补偿之处，更是宣传新农合政策的重要阵地。据郑二霞介绍，温县第二人民医院新农合窗口为患者免费提供纸笔、电话、复印资料等，努力做到不让一位农民带着不满意和疑惑离开。

为了让农民亲身体会到新农合政策是看得见、摸得着的实惠，温县第二人民医院每月定期利用公示栏公布当月的补偿情况，使农民群众充分认识到新农合政策的优越性，积极主动参加并支持新农合。

杨会平告诉记者，温县第二人民医院门诊科室的便民服务也是一大特色，他们设置了导医台，派导医协助老人、残疾人做检查、取药，实施了为患者提供开水、针线包、轮椅、老花镜等便民服务措施，并帮助参合患者办理出入院手续。

杨会平说，为了配合农办搞好工作，该院还对新农合住院患者实行“三卡”告知服务制度，即患者入院发放诊疗告知卡，住院期间发放沟通告知卡，出院时发放健康指导卡，使沟通告知服务贯穿参合患者住院的全过程。

“在护理方面，我院在搞好基础护理服务的同时，积极推行亲情称谓及人性化服务。”白志玲介绍，各科根据疾病不同，创新开展了各种人性化服务，如妇产科开展“母爱式”服务，神经内科开展了“关爱式”服务等。

优质的服务赢得了患者的满意，也赢得了政府主管部门的高度肯定。2012年年底，由河南省卫生厅组织开展的“我最喜爱的健康卫士”和“群众满意的医疗卫生机构”评选活动中，温县第二人民医院荣获2012年河南省“群众满意的医疗卫生机构”称号，是焦作市唯一获得此项殊荣的县级医院。



为地震灾区人民捐款



举行“闹元宵”联欢晚会



护士利用下午时间给患者读报



优美的院区环境



温县第二人民医院