



最是惠民可致远

——长垣县蒲西医院创新发展纪实

本报记者 卜俊成 通讯员 陈兆胜 文/图

“一家医院只有真正用安全有效的医疗技术和优质的医疗服务护佑群众健康，才能赢得民心，赢得跨越发展的先机。”3月6日，长垣县蒲西医院院长张景祖告诉记者，惠民是卫生事业的根本，群众满意度是衡量医院综合实力的重要标准之一。

为此，自2013年以来，蒲西医院上下求索，求真务实，组建医疗联合体，注重感动式服务，激发全体职工干事创业的劲头儿，致力于编织一张让基层群众满意的健康安全网。

医疗联合 专家坐诊家门口

蒲西医院成立于2004年，2011年6月整体搬迁到新址，现有医务人员120名，设置有内科、外科、妇产科、儿科等特色科室，开放病床150张，拥有飞利浦双排螺旋CT、数字化全自动X光机等单价上万元的医疗设备144台(件)。该院环境优美，科室优势突出，医疗设备先进，被评为河南省2012年度“群众满意的医疗卫生机构”、河南省百佳乡镇卫生院。该院院长张景祖被评为河南省2013年度优秀卫生院院长。

“很多地方的乡镇卫生院留不住患者，直接原因是缺少技术精良的医疗团队。”在张景祖看来，当乡镇卫生院的硬性条件达到一定标准后，就要主动搭建平台，组建医疗联合体，借助区域现有优质医疗资源，赢取患者信赖。

2013年9月12日，新乡市第一人民医院、蒲西医院医疗联合体正式成立。作为长垣县首家由三级医院和乡镇卫生院组建的医疗联合体，按照协议，新乡市第一人民医院将长期派专家团队入驻蒲西医院，联合开展诊疗活动，形成紧密型合作。

“医疗联合体的组建不仅能够提升蒲西医院的诊疗水平和医院管理水平，更为重要的是能让附近的居民在家门口就能享受到质优价廉的高水平医疗服务。”在医疗联合体挂牌仪式上，长垣县副县长徐鹏越说，两家医院的合作是缓解基层群众看病难、看病贵问题的有益探索。

“组建医疗联合体还有利于扩大蒲西医院的业务范围，打造一批医疗技术精湛、专科优势突出的特色专科，有利于医院人才梯队建设。”张景祖说，牵手医疗技术实力雄厚的三级医院，是基层医院突破发展瓶颈、真正惠及群众、满足基层群众多层次医疗需求的必经之路。

据了解，每周一到周五，新乡市第一人民医院神经内科、外科、妇产科、呼吸内科、骨科、糖尿病科、儿科、消化内科、肿瘤科、心脏内科、乳腺科等科室的专家都会在蒲西医院坐诊。

采访当天，记者遇到正准备让医疗联合体的坐诊专家为孙子看病的李女士。“真没想到，在家门口就能找到市里的专家看病。”李女士告诉记者，新乡的市级医院专家在蒲西医院坐诊后，确实让群众“看病更方便了”。

感动服务 把患者当亲人

“向群众提供优质的医疗服务，是医院赢得社会声誉、群众好口碑的基础。”张景



医疗联合体挂牌仪式

祖对记者说，建院以来，蒲西医院秉承“博爱弘慈，崇德济生”的文化核心理念，把患者当亲人，倾心为患者提供热情周到、安全有效的医疗服务。

“医院一贯要求全体医务人员为患者提供感动式服务。”蒲西医院副院长顿琪玥说，该院要求医生为患者诊治时，以诚心、耐心为本；护士护理患者时，要细心、有爱心，对待患者要做到“来时有迎声，走时有送声，走后有回访声”。

为了进一步提升蒲西医院全体职工的服务水平，2013年，蒲西医院以深入学习贯彻的十八届三中全会精神，紧紧围绕深化医药卫生体制改革中心任务，在广大党员中开展“树先锋形象，做健康卫士”“讲责任、讲敬业、讲奉献、讲纪律”活动；邀请北京专家来该院举行医院核心理念和服务技能培训；开展医院核心理念演讲比赛和医务礼仪比赛；要求各个科室根据自身情况，切实从细节入手，把为患者提供优质医疗服务当成自觉行为。

“无论做什么工作，首先要学会换位思考。工作中，我就常常问自己，假如我是一名住院患者，我希望得到怎样的护理？”采访中，蒲西医院内科病区护士长顿方告诉记者，她和同事们每天在保证住院患者合理用药和安全治疗的同时，还会为患者洗头、洗脸、喂饭等，“放下身段，把患者当成自己的亲人来对待，虽然忙碌一天很累，但是看到在大家的精心努力下，患者的病情逐渐变轻，就会有莫大的成就感。”

2013年，蒲西医院在全县19个乡镇卫生院中，率先设置客户服务部。该院客户部的工作人员每天深入病区倾听患者心声，及时协调解决患者反映的问题。同时，该院还在门诊大厅的显著位置摆放院务公开栏，公开服务承诺书和全体院领导与科室主任联系电话、监督电话，争取在第一时间处理患者遇到的问题；开展“四个一”活动(入院时说一句温暖的话、住院时发一张监督卡、出院前征求一次满意度、离院时送一张联系卡)；每月定期举办患者及患者家属座谈会，积极听取患者及患者家属的合理化建议等。

“医疗质量是医院医疗服务的核心内容，也是医院发展的生命线。”蒲西医院副院长闫中立说，一直以来，该院建立健全医疗质量管理控制体系，严格首诊负责制，加大医务人员医疗核心制度和“三基三严”知识方面的考核力度，实行末位淘汰制，最终保证该院综合服务质量的提高。该院建院

以来，未出现一起医疗事故。

“这里环境好，医生技术水平高，看病由新农合报销，我们家里有个啥病，都会来这里看病。”在蒲西医院内科病房，长垣县患者赵老先生告诉记者，他患有多种慢性疾病，“每次都是到这里看病”。据了解，2013年，蒲西医院门诊量达到14136人次，出院患者3260人次，与2012年同期相比，主要业务指标增长36%，收到群众送来锦旗(匾)26面(块)，表扬信50余封。

绩效考核 铆足劲头干事业

2月18日，巩义市卫生系统的相关负责人来到蒲西医院交流学习该院的绩效考核模式。而在这之前，上蔡县卫生局、云南省某县卫生系统等省内外有关单位的代表都曾来该院交流学习该院绩效考核模式。

“绩效考核是凝聚医院全体医务人员向心力，激发其干事创业激情，变被动为主动，促使医院医疗质量、运行效率全面提升的有效抓手。”张景祖告诉记者，自2013年9月起，蒲西医院实行了以“按劳分配、多劳多得、优劳优酬、效率优先、兼顾公平和可持续发展”为原则的绩效考核制度。

张景祖向记者介绍，绩效考核以职工薪酬分配公开、透明和有据可依为基础，主要向医院重要岗位和业务骨干倾斜，向临床一线风险高、工作量大、条件艰苦的岗位倾斜，促使医院各类、各级岗位的薪酬水平适当拉开距离，真正发挥薪酬分配的激励作用，充分调动职工工作积极性，促使医院快速发展。

“以前，工作都是领导催着干；实行绩效考核后，各种工作都是抢着干。”蒲西医院手术室护士长张兆甫告诉记者，科室日常工作都被量化，考核分数跟工资挂钩，多劳多得、优劳优酬。每个月发工资前，先由各科室自评，再召开全院考评会，各科室之间互评；医技科室考评临床科室，一线科室考评后勤行政科室。

“实行绩效考核后，工作真有压力，大家都在努力提高业务水平，争着抢着做工作，自己咋能甘于落后呢？”蒲西医院外科医生邓惠贞对记者说。她认为工作就应该这样，“有竞争、有压力，才会有进步、有提升”。

“新的绩效工资分配办法实施以来，彻

底打破了做多做少一个样、做好做坏一个样、主动做与被动做一个样、创新与平庸一个样、合作与不合作一个样的旧的工作局面，激发了员工工作的内动力。”蒲西医院党支部书记张军帅很自豪地告诉记者，以前，有的科室不愿意收患者，现在争着收患者；以前，有的医生只注重对患者的治疗，现在人人都自觉打回访电话，“用心服务，创造感动”已成为蒲西医院每个员工的自觉行动。

2013年，蒲西医院门诊人次均费用52.66元，住院人次均费用1700多元，药占比15.3%，药品门诊人次均费用10.66元，药品住院人次均费用241.8元。

勇担责任 编织健康安全网

“作为一家卫生院，我们在组建医疗联合体、开展感动服务、保证医疗质量的同时，也在积极努力，为辖区群众编织一张健康安全网。”张景祖说，2013年，蒲西医院为了切实做好国家基本公共卫生服务项目，主动向辖区居民提供预防保健服务，勇担职责，较好地保障了辖区居民的身体健康。

据介绍，蒲西医院严格按照《国家基本公共卫生服务规范》，认真做好城乡居民健康档案管理、健康教育、预防接种、0~6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、老年人健康管理、高血压病患者健康管理、2型糖尿病患者健康管理、重性精神疾病患者管理、传染病及突发公共卫生事件报告等工作，并协助上级卫生行政部门开展辖区内食品安全、饮用水安全等公共场所健康相关产品巡查及报告，对辖区内妇女开展婚前保健知识宣传教育，充分保证辖区居民的身心健康。

2013年，蒲西医院医务人员下乡村、进社区、进校园、到工厂，积极开展疾病防控和健康教育工作，先后举办健康讲座20场，发放健康教育宣传资料3万多份；连续在县城万德隆广场、蒲西中学等，开展急救知识宣讲活动，有6000多人次接受教育。

同时，蒲西医院为了进一步加强公共卫生服务办公室的领导，对每一项内容都要明确专人负责，同时根据人口比例、村落范围、距公共卫生服务办公室的距离，适当调整各村责任医生和协助人员，加强公共卫生服务办公室与村卫生室的联系。

“医院进一步完善考核奖惩制度，对工作不力、漏洞差错较多的村卫生室和公共卫生服务办公室的责任人进行处罚。”张景祖说，为了促进各项基本公共卫生服务项目工作落实到位，蒲西医院对服务对象、内容、流程、要求、考核指标及服务记录表等都进行了详细规定。在历年的公共卫生服务检查中，该院都赢得上级部门和群众的好评。

从建院之初的2层小楼到如今占地2万余平方米、建筑面积约1.3万平方米；从仅有一台心电图机，到如今拥有百余台先进医疗设备；从以妇产科为主要科室，到如今内科、外科、妇科、儿科等科室设置齐全，短短10年间，蒲西医院完成了从无到有、从弱到强的华丽转身。

张景祖说，办一家有实力守护好基层群众健康的医院，让群众看得起病、看得好病，是蒲西医院的愿景所在。尽管实现这个美丽愿景的道路上荆棘遍布，困难重重，但是为了群众的健康，蒲西医院的职工将攻坚克难，一往无前！



张景祖院长参加全省百佳乡镇卫生院颁奖仪式



优质护理赢得患者好评



核心理念和优质护理服务培训



医疗联合体专家为群众义诊



医患座谈会



定期邀请专家对乡村医生进行新技术培训



医院大楼