

以改革促发展 以发展惠民生

——焦作市“十一五”十大功勋人物之一、市五官医院院长杨旭东访谈录

●访谈嘉宾:焦作市“十一五”十大功勋人物之一、市五官医院院长 杨旭东 ●采访人:焦作日报记者 曾琳琳

编前语

这是一组激扬的数字,记录了市五官医院全体职工的创新睿智、民生关怀和辉煌业绩:

2010年,住院人次同比增长44%,手术台次同比增长28.7%,业务收入同比增长21.5%,创造了建院30年最高纪录;

2010年,首次在全市急救技能大赛活动中荣获一等奖,实现了建院以来急救技能质的飞跃;

2011年,150名职工参与征求意见月活动,提出建设性意见163条;

2011年,3项课题被省专家组评为国家级水平科研项目,1项科研成果被评为河南省医学科学技术进步三等奖,实现了建院以来科研工作的新突破;

2011年,新农合住院费用同比降低5.47%,是全市卫生行业新农合费用降低最多的一家医疗机构;

两年来,实现了人均住院费用2600元,药占比为22%,均创卫生系统最低纪录。

两年来,累计为群众减免费用937.7万余元,7398名贫困白内障患者在这里重见光明。

两年来,市五官医院先后获得省卫生工作先进单位、思想政治工作先进单位、创建白内障无障碍省先进单位、市行风建设先进单位、卫生系统文化建设先进单位、医院创新管理先进单位等荣誉称号;院长杨旭东当选为焦作市第八批市管专家、市十大杰出青年、市十大功勋人物,并被评为首届行风工作先进个人。

一位患者说,焦作市五官医院带给他们的不仅仅是肌体的康复,还有医院文化的丰厚、健康知识的充盈、医患关系的和谐和幸福指数的提升。

采访人:近日,省卫生厅厅长刘学周在调研市五官医院专科建设工作时,对市五官医院的专科建设给予高度评价,尤其对市五官医院确定的“院有专科、科有专病、病有专药、人有专长”的“四专”特色发展理念产生了很大兴趣。那么,作为一家专科医院,您认为市五官医院最突出的特色是什么?

杨旭东:“白内障个人全免费”是市五官医院在全市的独有招牌,也是市五官医院在全国独有的招牌。

白内障作为危害人类视力的第一大杀手,现已成为第一致盲眼病。为了帮助白内障患者特别是贫困家庭的白内障患者重见光明,市五官医院结合自身专业特点和优势,积极争取公共卫生服务项目,主动承担卫生扶贫任务。两年来,连续两次争取到中华健康快车项目,连续三次争取到“百万贫困白内障患者复明工程”项目。在中华健康快车项目中,作为基地医院,市五官医院承担着术前病人的前期筛查、组织和术后护理工作。为了将这项惠民工作做好,市五官医院先后抽调业务骨干到北京、郑州等地进行专项培训,以志愿者的形式征集服务人员,在全院范围内开展带教工作,进行白内障理论知识培训并考核,科学制定接待批量病人的工作流程,多次组织演练,并在全市范围内开展白内障流行病学调查和病员筛查,工作人员走遍六县五区的118个乡镇街道1000余个行政村,诊治病人3.3万人次,建立白内障病人档案8000余例。在创建白内障无障碍市的工作中,市五官医院还利用“百万贫困白内障患者复明工程”项目,在政府为患者减免800元费用的基础上,追加优惠800元,成为全市唯一一家在此项目上全免费的医疗单位。

两年来,市五官医院在中华健康快车项目、“百万贫困白内障患者复明工程”项目中,累计为群众减免费用937.7万余元,为7398名贫困白内障患者解除病痛,送去光明,为患者和家人送去了希望和幸福,使老百姓看病难、看病贵问题切实得到缓解,得到了国家卫生部的称赞,并被卫生部确定为中华健康快车白内障诊疗中心,卫生部先后两次赠送价值250多万元眼科设备,白内障植入晶体由卫生部专供,使得市五官医院专科实力进一步增强,可以用高端技术服务民众,使得市五官医院成为全市唯一一家对贫困白内障患者全免费的医院,也是全国唯一一家对白内障筛查、检查、手术、治疗全过程全免费的医院,真正竖起了“白内障全免费”的独有招牌。

采访人:近年来,为切实缓解群众看病难、看病贵问题,市五官医院将自己定位为惠民医院,而且在惠民方面做足文章,尤其在解决困难群体的看病贵、就医困难方面采取了一系列措施,您能具体谈谈吗?

杨旭东:对于老百姓而言,他们最关心的是,医院能带给他们的生命健康带来多大的保障,能带给他们看病就医带来多大的实惠。

为确保病人及时得到救治,市五官医院坚持病人病情第一、病人安全第一的原则,对紧急病人实行先住院治疗后补办手续,对特殊情况病人减免部分费用的规定。目前,在老百姓昂贵的医疗费用中,医药费占了很大一块。据统计,中国药品费用占全部医疗支出之间的比例是52%,世界各国的比例在30%-40%之间,而市五官医院一直把药占比控制在22%左右,特别是今年年初以来,通过完善实施“双十”公示、临床路径、基本药物制度和药品集中采购等管理手段,使药占比控制在20%以下,住院费用平均在2600元左右,而我市2010年年底的住院平均费用则是6567.19元,今年上半年新农合医疗费用同比下降5.47%,是全市新农合住院费用下降最多的一家医疗机构,从中可以看出市五官医院无论是药占比还是住院费用,都是全市卫生系统中最低的。为了帮助贫困群众,市五官医院还在全院范围内开展了“节能降耗、开源节流”活动,领导干部带头,千方百计降低行政成本,节约开支,惠及于民。



中共中央委员钮茂生(右二)、全国政协委员方吉黄(右一)、市委书记路国贤(左二)和副市长牛越丽(左一)为设在市五官医院的中华健康快车白内障治疗中心揭牌。本报记者 赵耀东 摄



省卫生厅厅长刘学周(左二)在市五官医院调研。王沙沙 摄



市五官医院院长 杨旭东

院长感言

医改的最终目的就是要缓解群众看病难、看病贵问题,解决医患矛盾,构建和谐社会,促进经济发展。作为公立医院,市五官医院应始终把公益性放在首位,一切为患者着想,千方百计惠民利民便民,实实在在为老百姓办实事、好事,让老百姓真正看得起病、看得好病,让病人满意、员工满意、社会满意、政府放心,同时实现医院的和谐发展。

院长档案

杨旭东,男,1967年5月出生,中共党员,医学学士学位,曾先后赴清华、人民大学等高等学府深造行政管理专业。2009年任焦作市五官医院院长、党总支副书记。先后获得焦作市政府目标管理工作先进个人、政府信息先进工作者及河南省行风工作先进个人等荣誉称号,并当选为焦作市第八批市管专家、第九届“焦作市十大杰出青年”和“焦作市十大功勋人物”。

医院简介

焦作市五官医院是河南省唯一的眼、耳鼻喉、口腔、医疗美容专科医院。该院集预防、临床医疗、科研、康复于一体,依托优越的技术特色和资源优势,全力打造人性化、品牌化、现代化、宾馆化医院,让五官疾病患者在最短时间内享受到最精湛的技术、最优质的服务、最低廉的费用、最明显的效果,办群众满意、政府放心的医院。

特色品牌

市五官医院是焦作市首批城镇职工医疗保险、城镇居民基本医疗保险、市工伤医疗保险、新型农村合作医疗定点医院,市首家扶贫定点医院,河南省眼科网络中心焦作分中心、河南省白内障复明专家会诊中心、创建“白内障无障碍市”定点医院,卫生部中华健康快车白内障治疗中心、焦作市视觉光学中心。

特色专科

市五官医院设有眼科、中医眼科、耳鼻喉咽喉头颈外科、准分子激光近视矫治科、口腔内科、口腔外科、口腔修复正畸科、医疗美容外科、美容皮肤科、美容牙科、内科等11个主要临床科室和6个医技科室。其中,眼科、耳鼻喉咽喉头颈外科是我市医学重点学科,口腔科是我市医学重点培育学科,五官专科齐全,实力雄厚。

特色技术

市首例自体毛发移植术、首例非重水玻璃体腔内晶体取出术、首例百岁老人白内障手术在市五官医院成功实施;眼玻璃体切割多联手术、儿童弱视个性化治疗、准分子个性化治疗800度以上超高度近视、乳突切开加鼓室成形术,全市独家德国种植技术与以颌面部外伤、肿瘤等治疗均在全市保持比较优势。

独家服务

市五官医院是我市唯一一家对贫困白内障患者全免费的医疗医院,也是全国唯一一家对白内障筛查、检查、手术、治疗全过程全免费的医院,白内障植入晶体由卫生部专供,长年聘请国内外顶尖专家来院坐诊、讲学、交流,在全市卫生系统首家实行电子叫号系统,候诊看电视、听音乐。

专业视听

市五官医院先后两次争取到卫生部共250多万元免费眼科设备,成立了全市最大、全省领先的丹麦技术听力中心,豫北地区独家引进德国眼科OCT标准诊断眼底病;全市独家开展中西医结合治疗眼底病;豫北地区独家引进笑气镇痛仪,实施无痛口腔手术;全市独家引进日本口腔种植设备和德国种植系统,开展牙齿种植手术。拥有德国歌德后节玻璃体切割系统、爱尔康白内障超声乳化仪、海德堡共焦激光眼底造影系统、法国光后节激光治疗系统、美国味特美YAG激光治疗系统、德国蛇牌70准分子激光近视治疗系统等一大批国内外高、精、尖医疗设备,对攻克五官疑难杂症医学难关、提高临床疗效提供了强有力的技术保障。

团结街小学、环南一小等小学开展口腔健康教育,设置健康教育宣传栏,免费实施牙齿窝沟封闭,有力推动了全民健康教育进程,在我市营造了浓厚的健康教育氛围。

通过一系列下乡义诊、送医送药、健康教育宣传活动的开展,让群众在家门口就能享受到健康服务,让更多的人懂得如何防病治病,不仅增强了老百姓的健康防护意识,从源头减少了疾病的发生,还将全心全意为人民服务的党的宗旨体现了出来,让群众感受到了党的关怀。

采访人:“一切为了病人”是很多基层医疗机构提出的口号,而市五官医院却提出了“一切为了人”。从“一切为了病人”向“一切为了人”的转变,一字之差,折射出的服务理念是不是也完全不同?

杨旭东:优质服务不仅是市五官医院打造品牌医院的必经之路,更是市五官医院稳健发展的根本。在市五官医院,服务好病人的同时,还要服务好病人的家属以及来办事的群众,让他们都能感受到最精湛的技术、最优质的服务、最低廉的价格。医院是社会的细胞,只有细胞和谐了,社会才能和谐。一字之差,不仅给市五官医院的服务提出了更高要求,更折射出市五官医院立足高远、胸怀大局,勇担社会责任的宽广胸襟。

在市五官医院,“急病人所急,想病人所想”已经成为全院职工的自觉行动,让患者从细节中感受到方便实惠是全体职工的共同心愿。在市五官医院,“感动服务”随处可见。为了方便病人在市五官医院专门安装了门诊电梯,连通了门诊与病房通道。对门诊和病房全部进行装修改造,并在全市卫生系统首家实行门诊病人电子叫号系统,尽可能地地为病人提供良好的就医环境。为解决病房不足问题,医院行政办公区全部搬至天台搭建的临时板房内,把最好的房间让给病人。为提高服务质量和效率,在全院范围内开展了优质服务品牌医院创建工作,推行护理限时服务,制定便民服务措施和各具科室特色的服务内容,每年开展征求意见月活动、优质服务月活动,举办礼仪培训,进行星级护士评比。为了在服务上不断改进,医院还设置了意见箱,公开了监督电话,坚持周六院长接待日制度,畅通了监督渠道,接受科室、职工、病人及家属的评议,虚心听取意见和建议。

此外,市五官医院还推行了“微笑服务”,要求全院职工以愉快的心情、饱满的精神状态,对待病人像家人一样,有问必答,有求必应。为实现医患之间的零距离服务,医院认真接待好病人入院、出院、会诊与转院等各个环节的工作,提高收费、取药等服务窗口工作效率,并在门诊为病人提供热水、水杯和针线包,配置了血压计,设有人在门诊免费发放医院宣传资料,介绍就诊流程、专科专家情况。

两年来,市五官医院孜孜以求,真诚为民,得到的当然是百姓的信任和认可,换来的是人人夸赞的口碑,患者对市五官医院的医疗服务满意度平均在98%以上。

采访人:医院文化建设是推动医院更好更快发展的蓄力,只有后劲足了,医院才能长期持续发展。为此,市五官医院在全市创新实施了“军队、学校、家庭”六字管理模式,能具体给大家谈谈吗?

杨旭东:医院要做大做强,做精做细,更好地服务于民,主要源于创新管理,用一流团队协作精神才能服务好每一位患者。为此,市五官医院大力开展医院文化建设,实施了“军队、学校、家庭”六字管理模式,将严明的管理与以人为本的理念融为一体,在实践中既讲求科学管理的制度性、刚性的约束,更注重从人的情感、需要、发展的角度进行柔性管理,形成了医院比较系统完善的管理体系与科学规章制度,打造了一支爱岗敬业、精诚团结、奋发图强的医学团队,进一步增强了医院的核心竞争力。

军队。医院如军队,是说一个单位的管理要像军队一样严格,令行禁止。市五官医院的规章制度已经达到15万字,就连抽烟、骂人这些小事也都列入其中。通过建章立制,做到有章可循、有规可依;利用工作质量考核平台,实行有情宣教、无情制度、绝情处理的原则,每周有检查、有台账、有处罚,而且在医院,只要是违反规章制度,无论是领导还是一般职工,都一视同仁,按制度办事。截至目前,医院被待岗处理的有8人次,被罚款的有3人次,被免职的有3人次。全院签订廉政建设责任书,开展医药购销专项治理工作,拒收各种礼金近50万元。

学校。医院如学校,是说一个单位要有学校一样的氛围去学习新知识、新医术,攀登业务高峰。一个单位给员工最好的待遇不是奖金,而是学习培训的机会。两年来,市五官医院在全院范围内开展了医、护、核心理制度和医院制度职责与内部管理规定的学习培训,每年都要开展为期半年以上的全员轮训工作。院领导带头参学、带头点评、带头讲

课、带头调研,从医院工作礼仪、服务礼仪、医院文化建设、行风建设、廉政教育等方面入手,多次讲课,同时,要求院内所有中层以上干部和中级以上职称人员人人备课、人人讲课,集中宣讲,在全院形成了活动启动快、学习氛围浓、活动载体新、学习效果好的喜人局面,全力打造学习型医院。在创先争优活动中,院领导还参与撰写了20万字的党员干部思想政治教育读本《高瞻远瞩——创先争优抓党建的历史视野》,在全市党政、企事业单位和多个省地市发行,成为创先争优活动最具可读性的教育读物。

家庭。医院如家庭,是说一个单位的领导和员工相处得如同家庭成员一样和谐。在市五官医院,凡是职工婚嫁嫁娶、家属生病住院,院领导都要登门探望、援手相助。每位职工生日当天,医院都会送上“生日的祝福”。同时,医院还不断努力,让职工在福利待遇方面感到满意,以此提高职工的幸福指数。

此外,市五官医院还在全院范围内开展系统化管理工作,院领导亲自授课、培训,每个科室拿出一项具体工作,制定系统化管理流程试运行,并逐渐增加工作项目数量,进行规范化、标准化操作。同时,医院还利用“医疗质量万里行”和“十大指标考核”机制,分块分条,对每项工作都建立管理组织,并根据人员变动情况调整和建立新组织共20多个,确保工作事项有人干、督察有人管,责任明确、措施具体,使整个流程的衔接工作都做到疏而不漏,这就是市五官医院的管理理念和医院文化精髓结合的体现。

独具特色的人文氛围,培养了职工的集体意识,提高了职工队伍的凝聚力,促使职工对医院总体目标产生认同感、使命感和自豪感,全院上下人心思齐,人心思进,人人爱院如家,工作积极,热情高涨,极大地提升了医院的核心竞争力。

采访人:通过两年来的工作,您在医院管理以及发挥服务职能作用,解决群众看病难、看病贵等方面做了很多工作,推动了医院的发展,一定也有不少体会,能给大家谈谈吗?

杨旭东:两年来,我们在农村的流动调研中发现,农村贫困患者和城市居民中,仍有一些拿不起新农合或医保起付线的贫困群众,他们有病不等、病不治、病不治、病不治,我们对于这些患者实施了全免费治疗,但由此暴露出现有的保障体系对于解决农村贫困人口看病难、看病贵问题仍有盲点。要改变这种状况,应鼓励财政的投入重在公立医院惠民便民服务上,更好地激励公立医院多为老百姓,特别是地处边远、偏僻、贫困地区的老百姓办好事、办实事。

现在看来,开展形式多样的医疗互助活动,也是解决百姓看病难、看病贵的最直接、最有效、最便捷的办法。如健康快车项目和百万白内障项目,就是通过政府行为、社会团体行为和个人行为,多渠道筹集社会资源,用整个社会的力量来帮助那些最需要得到帮助的患者。所以我们建议慈善项目常需见病多发患者的医疗救助活动的实施首先选中小医院,这将会进一步激发中小医院救助困难群体的热情,让慈善项目更好地惠及群众,同时促进中小医院的发展。

经过两年来的基层实践,可以说感受颇深。深化医疗卫生体制改革是一项服务群众、造福群众的重大举措,希望新一轮的医改不仅要解决当前人民群众呼声很高的看病难、看病贵问题,更重要的是在市场经济条件下,所进行的一场涉及卫生服务体系再造、健康干预模式转变和政府公共服务模式创新的深层次改革。作为基层医院,我们也将尽全力配合,竭力解决群众看病难、看病贵问题,让医改真正造福人民。

为民服务,永无止境;面向未来,重任在肩。

编后语

千事业、促发展、惠民生。市五官医院经过两年的艰苦实践,以矢志不渝打造惠民医院为目标,把维护人民健康权益放在第一位,把缓解群众看病难、看病贵问题作为一切工作的出发点和落脚点,不断改革创新,千方百计惠民利民便民,用爱心、真心书写着服务民生、惠及百姓、造福社会、构建和谐的光辉篇章,结出了“让患者满意、让员工满意、让社会满意、让政府放心”的累累硕果。

在这辉煌的业绩面前,市五官医院并不满足,仍将乘风破浪、奋勇前行,用辛勤的耕耘、无私的奉献续写救死扶伤为民的新篇章。