

# 以患者满意为最高追求

## ——解放军第三〇二医院心系患者加强医德医风建设纪实

文·王锦秋 韩晓东 戴欣

军队医院作为部队医疗窗口单位,联系群众最直接、服务群众最经常,一言一行体现着党和军队的形象。解放军第三〇二医院把让患者满意作为最高追求,以群众的需求为导向,以群众的意见为镜子,用良好的医德医风诠释了党我军宗旨。他们擦亮了为群众服务的窗口,也赢得了群众的好口碑。

解放军第三〇二医院是全国整体实力最强、影响力最大、收治病人最多的三级甲等传染病医院,承担着传染病医疗、教学、科研、预防、保健、康复和技术骨干培训任务。医院拥有全军传染病研究所、全军艾滋病与病毒性肝炎防治重点实验室等10余个省部级重点(专)科,

主治40余种常见及疑难传染病及其他感染性疾病,每年门诊量近60万人次,住院患者5万人次。承担国家科技重大专项、973计划等军地科研项目200余项。

近年来,医院始终坚持“姓军为兵、服务患者”宗旨,坚持提高医疗技术和加强医德医风建设两手抓,卫勤保障能力和服务患者水平不断提高,圆满完成了汶川、玉树和芦山抗震救灾医疗救援和印尼东盟地区论坛救灾演练、菲律宾台风救灾等重大任务,以及“非典”“甲流”“禽流感”等突发公共卫生事件防控任务,赢得了部队官兵和人民群众的充分信任,患者满意度率保持在98%以上,先后5次被表彰为全军部队服务先进医院。

### ——真诚服务—— 为传染病患者送福音

传染病医院被称为“病毒窝子”,医护人员长年累月与病毒、细菌打交道,随时有可能被感染。面对服务对象的传染性和工作人员自身健康的风险性,医院党委大力宣传老一辈专家教授

“真诚热爱传染病专业,长期从事传染病工作,优质服务传染病患者,勇于献身传染病事业”的“皇甫精神”和“淡泊名利,大医精诚”的“菊梅品格”,激励大家全心全意为患者服务。

#### 全力抢救每一名患者

2010年12月27日,一声急促的电话声打破302医院深夜的寂静,某部战士吴子亮深度昏迷、不省人事,医院了解到这是一位来自基层部队的战士。院长吕吉云当即表示:“赶快送来,越快越好。”

吴子亮来到302医院时,已经是昏迷的第二天了,加之长途颠簸,病情更加危重,神智完全丧失,全身颤抖,大小便失禁,后来经过多学科全力抢救,吴子亮转危为安,出院的时候他泣不成声:“谢谢,谢谢……是302医院给了我第二次生命。”

军人的使命是保卫国家主权,维护国家统一,他们的身心健康重于一切。守卫生官的健康,302医院院党委始终矢志不渝、坚持不懈,遇有重症患者,无论是级别多高的干部还是一名普通的士兵,总是不惜代价、不计成本,本着对生命的敬畏,全力抢救每一名患者。

#### 千方百计抚平心病

为了更好地服务部队患者,302医院院党委牢固树立优质服务部队官兵的宗旨,保障官兵的身心健康、全心全意服务部队患者作为医院的首要任务,医院专门成立了“为兵服务办公室”,制订了《确保姓“军”为兵优质服务60条》、《关于进一步做好为部队优质服务工作的决定》等规定,并把为兵服务的工作纳入科室的医疗质量综合考评内容之中。

为军队病人医疗救治贴补经费都在1800万元以上。因拔牙不小心感染上丙型肝炎的李明,烦躁郁闷,沉默寡言,心仪姑娘主动表白,也不敢接受,糟糕心情严重影响治疗效果,病情总不见好转。一次看完病,李明推开了院长代表接待室的门,把满肚子苦水倒给了和自己母亲年纪差不多大的院长代表兰云。兰云轻拍小伙子肩膀说:“丙肝可以痊愈,只要保持心情舒畅,就能和另一半共同战胜暂时的困难。”

这件事引起了院党委的高度重视,医院马上对全院患者的心理状况进行了调查,发现传染病患者受到社会歧视,普遍存在心理问题。根据调查结果,大力倡导“全力以赴救治疾病,千方百计抚平心病”的医疗理念,该院针对传染病特别是肝病患者心理压力、情绪波动大的特点成立了全国首家肝病心理门诊,并提出了心理治疗占50%、生活调节占20%、药物治疗只占30%的全新治疗理念,药物和心理疏导“双管齐下”,600多名医护人员与病人建立“一对一”心理疏导服务。传染病患者治愈率明显提高。前不久,喜结连理的李明手捧喜糖,对院长代表兰云激动地说:“302医院给了我追求幸福的勇气。”

#### 子弟兵把我们当亲人

针对传染病潜伏性、爆发性和可控性特点,在精心搞好院内治疗的基础上,积极主动“院前积极预防、院中精心治疗、院后主动随访”的一体化服务格局,定期开展健康教育“进社区”、“百日行”等传染病知识宣传和医疗义诊服务活动。近3年来,先后派出120多名医疗专家到陕西、宁夏、西藏、内蒙古、新疆等老少边穷地区开展送医、送药、送健康服务,年赠送药品、器材总额达100多万元,随访了1万多名患者。

性胆管扩张症,脾大、脾功能亢进,肝硬化、腹水,急需进行肝移植手术。而巨额的的手术费用,对于这个年收入仅3000元、早已负债累累的农民家庭来说,简直是个天文数字。

得知小亚男的病情和家庭后,302医院为她开辟“绿色通道”的同时,号召全院人员向这个不幸家庭和可怜家庭伸出援助之手。全院上下积极响应,慷慨解囊,捐款总额达15万元。并成功实施了由其父亲高存捐献供体的活体肝移植手术。孩子康复出院后,父母感激地说:还是解放军医院医术高明,还是子弟兵把我们当亲人!

近年来,医院先后被评为拥政爱民先进单位、首都文明先进单位、支援新农村建设工作先进单位、军队医院支援西部地区医院工作先进单位。

### ——端正医风—— 像防范病毒一样抵制不正之风

#### 数字化截住“关系药”

前不久,有名药厂代表,千方百计找到302医院药学部主任韩晋,想打入全国最大、全军唯一的三甲传染病医院“内部”。韩主任笑笑说:“我们这儿的老人是‘数字化’,每一片药的采购都由‘它’说了算,你找我没用!”

“打印”,系统打印出采购明细的同时,在右上方自动生成二维条形码;登录全军药品采购平台网络系统,用扫描枪扫描二维条形码,电脑就会将采购计划自行发送到军队指定的各个药品配送公司;配送公司在网络上得到指令后,迅速将药品送到医院。

该院从2006年就开始不断探索运用各种数字化、信息化手段对药库进行管理,减少“人为因素”,规避“人情风险”,经过几年的努力建成了国内首个数字化药库。

与此同时,他们还开发了“院长全局可视化药品管理系统”“药品库上下线控制系统”“冷链管理系统”,并将这几个模块进行无缝连接,这样就形成了多角度、全方位的立体药品采购管理模式,不仅提高了工作效率,减少了差错率,而且有效预防了“关系药”流入医院,在源头截住了“回扣”现象出现。

在药品采购方面,所需药品由药品管理软件,根据门诊、住院、手术等用量,并结合药房库存,在电脑上自动计算出采购计划;药库管理人员只需进入电脑页面,点击



①302医院把让患者满意作为最高追求,他们擦亮了为群众服务的窗口,也赢得了群众的好口碑。  
②运用各种数字化、信息化手段对药库进行管理,建成国内首个数字化药库,减少了“人为因素”。  
③来自基层部队的战士吴子亮深度昏迷,经过302医院多学科全力抢救,吴子亮转危为安。  
④缺陷病历展示成为独特的“风景线”,也使“责任心”三个字深深刻在了医护人员的内心深处。  
⑤302医院心系患者,十分注重加强医德医风建设。

#### 医院发出的药都带追踪器

在预防“大处方”和“堆药疗法”方面,302医院引进了合理用药医学和问题医嘱查询系统,并结合自主研发出的药物使用量统计软件,构建出医院合理用药“数字化”工作站。

如果一名医生在单位时间内反复使用同一厂家的药品超出了合理范围,电脑就会自动发出提醒,并将信息迅速传送到后台。医务部则会对相关医生和药厂代表进行约谈,如果发现违规现象,将予以严肃处理。

该工作站不仅对医学上的药品配伍禁忌、抗生素使用不当等医学错误处方,在医生开处方的同时,第一时间纠错提醒,避免错误处方出现。

现在该院所有药品从采购、入库到出库,发放每一个环节都采用数字化信息系统进行监控,有人开玩笑说:“302医院发出的药都带着追踪器。”

#### 端正医风打造正气医院

医院还坚持把端正医风作为打造人民满意医院的重要着力点,注重从群众反映强烈、社会普遍关心的医疗不正之风抓起,严起,加大监督力度,加强技术防范,进行医德医风专项行政监察,并开展了“无红包、无回扣、无大处方、无滥检查”的四无活动,取得了明显成效。

时间等项目超出设定上限的,医生无法形成处方。建立合理用药讲评制度,每月对全院处方用药情况进行讲评,对不合理用药处方的医生提醒批评,超过10个的在全院进行点名通报。

医院专门从总后卫生部、北京市卫生局和地方物价局等单位聘请10名医德医风监督员,张榜公布联系方式,24小时接受监督;聘请3名退休干部和驻地社区人员作为医德医风巡查员,随机模拟“病人”明查暗访,从挂号、看病、划价、交费、取药等实施全程监督。每季度听取1次监督员、巡查员的情况报告。通过这一措施,医护人员拒收“红包”、“购物卡”更加自觉。

医院党委还感到,个别医护人员工作中由性子、摆架子,是导致医患纠纷的重要诱因,而避免医患纠纷这个问题关键在于端正医护人员对患者的根本态度。为此他们多次修订《文明规范服务用语》、《门诊服务守则》、《住院服务守则》,用强制性规范性约束,端正医护人员对患者的根本态度。在经治医师、主管医师、主治医师“三级诊疗”过程中,第一时间把患者病情、诊疗方案、治疗风险视告知患者或家属,充分保障了他们的知情权和选择权,避免引起患者误解。对院方无责任过错的医疗纠纷,按照有理、有利、有节的原则,积极稳妥地与患者及家属进行沟通解决。

医院还充分利用信息化智能手段,研发“药品监控系统”,对异常和超范围用药情况进行自动预警,对药品种类、用药剂量、给药

方式等项目超出设定上限的,医生无法形成处方。建立合理用药讲评制度,每月对全院处方用药情况进行讲评,对不合理用药处方的医生提醒批评,超过10个的在全院进行点名通报。

### ——建章立制—— 建设医德医风常态机制

#### 缺陷病例成独特“风景线”

在302医院病区走廊宣传栏里的一张大海报,成为该院回头率最高、驻足时间最长、围观人数最多的独特“风景线”。海报上到底刊登着什么样的内容,有如此大的“魅力”呢?原来是医院缺陷病历展示。

别医生经手的病历不是“缺胳膊少腿”,没有治疗知情同意书或化验单;就是看见相同病情马上在电脑上复制、粘贴;“省事”应付;还有些医生字迹潦草,书写的内容谁也看不懂。

病历不仅是患者看病就医的“档案”,而且还能探索罕见疾病发展规律,成为处理医疗纠纷提供重要依据。所以,书写得准确、完整、规范与否非常重要。为此,302医院每月都会选出20份有教学价值的优秀病历,公布在网络上,以便广大医护人员学习借鉴,提高病历书写质量。可这种只“宣扬长处、避短”的方法收效甚微。总有个

别医生经手的病历不是“缺胳膊少腿”,没有治疗知情同意书或化验单;就是看见相同病情马上在电脑上复制、粘贴;“省事”应付;还有些医生字迹潦草,书写的内容谁也看不懂。

在质量年动员部署会上,院党委做出明确指示:病历质量高低直接反映出医护人员的诊疗水平和责任心,决定着患者对医院的信任度。要想把提高医院各方面质量落到实处,就不能害怕揭丑亮短,采取措施“一针见血”,才能真正解决问题,及时改进工作中的不足之处。

经过研究,他们决定逆向思维,改表扬

好的为公示差的,每月选出20份缺陷病历,做成大海报,张贴在上班的必经之路上进行展出。海报上不仅详细著名了错误原因,并设置了“连连看”的环节,把医生的名字打乱写在下方,让大家猜猜每份病历的“主人”是谁。

医院病案中心出台的《病历质量管理规定》也明确指出,哪位患者的病历“榜上有名”,那么这位患者的主治、经治医师都要承担责任,在大会上予以通报批评,并取消评优评先资格。被批评两次以上者,暂停工作专门培训病历书写。

缺陷病历海报,给每个人敲响了“警钟”,一次,有位科室副主任发现自己书写的病历被“点名批评”后,吃不下饭、睡不着觉,以后工作绷紧了“认真”这根弦,患者现病史、既往史、家族病史每一项都记录得认真、仔细。现在全院病历书写质量明显升高,合格率始终保持在98%以上。大家都说:此项举措看似不留情面,但实际教育意义深刻,通过“揭短”,使责任心这三个字,深深刻在了内心深处。

构建“防火墙”系统治理药品回扣

前不久,302医院正式启动了防“统方”系统,该系统可对全院所有“统方”行为进行监控,坚决杜绝非法“统方”的发生。

“统方”原意是指医院对医生用药信息进行定期统计。但近几年,这个常用术语却因医生、药商相互勾结,利益熏心变了味。医药代表“打通”信息关键渠道后,通过定期检索,统计相关医生开具处方及用药品种、数量情况“论功行赏”,严重影响了医院及医务人员的社会形象。

302医院防“统方”系统直接连接信息中心核心交换机,具有及时报警“统方”行为、定时生成“统方”报表、实时监控“统方”

信息三大功能。只要发觉可疑“统方”行为,该系统会以短信、邮件、电脑弹出提示框的方式,第一时间向302医院纪检部门报告,并详细显示何人、何时、在何地哪台电脑上,统计哪种药品的详细使用信息,评估可疑“统方”级别,为查办违规违纪问题提供原始证据。

该系统还能实时监控批量提取患者姓名、诊断结果、联系方式等隐私信息的违法行为,不仅为医生开处方安装了“报警器”,同时为我院患者信息安全配备了“电子锁”。该系统一经启用,就受到广大医护人员和患者的好评。

患者的事情大于天

风领导小组,军政一把手担任组长,定期分析形势,审定重大事项,研究奖惩事宜。机关成立医德医风办公室,收集、汇总、讲评医德医风情况,提出加强和改进工作的意见建议。基层科室设立医德医风联络员,及时反馈医德医风规定在末端的落实情况,形成了医德医风三级管理体系。

履行医德医风承诺制:要求科主任向院党委作出明确承诺,凡因违反医德医风规定一年内受到患者投诉投诉超过5次的,自愿接受有关行政处理。医护人员与住院患者签订《廉洁承诺书》,对服务质量、合理用药、拒收“红包”等8个方面内容公开承诺,如有违反,自愿接受相关处理。

开展医德医风量化考评制:把医德医风细化为服务态度、医疗作风、廉洁行医等9个具体项目,按照“考核到个人、奖惩到个人”的原则,每月对医护人员医德医风情况综合讲评,通报31个科室考评排名,对获得患者好评的前10名医护人员点名表扬,对患者投诉投诉3次以上的直点其人、直指其事。每年年底,对全院1500多名医护人员形成年度综合考评结果,直接与调级晋职、评优评先挂钩,对考评不合格一票否决。量化考评实施一年来,患者满意度由95%提升至98%。

履行医德医风承诺制:要求科主任向院党委作出明确承诺,凡因违反医德医风规定一年内受到患者投诉投诉超过5次的,自愿接受有关行政处理。医护人员与住院患者签订《廉洁承诺书》,对服务质量、合理用药、拒收“红包”等8个方面内容公开承诺,如有违反,自愿接受相关处理。

开展医德医风量化考评制:把医德医风细化为服务态度、医疗作风、廉洁行医等9个具体项目,按照“考核到个人、奖惩到个人”的原则,每月对医护人员医德医风情况综合讲评,通报31个科室考评排名,对获得患者好评的前10名医护人员点名表扬,对患者投诉投诉3次以上的直点其人、直指其事。每年年底,对全院1500多名医护人员形成年度综合考评结果,直接与调级晋职、评优评先挂钩,对考评不合格一票否决。量化考评实施一年来,患者满意度由95%提升至98%。

履行医德医风承诺制:要求科主任向院党委作出明确承诺,凡因违反医德医风规定一年内受到患者投诉投诉超过5次的,自愿接受有关行政处理。医护人员与住院患者签订《廉洁承诺书》,对服务质量、合理用药、拒收“红包”等8个方面内容公开承诺,如有违反,自愿接受相关处理。

开展医德医风量化考评制:把医德医风细化为服务态度、医疗作风、廉洁行医等9个具体项目,按照“考核到个人、奖惩到个人”的原则,每月对医护人员医德医风情况综合讲评,通报31个科室考评排名,对获得患者好评的前10名医护人员点名表扬,对患者投诉投诉3次以上的直点其人、直指其事。每年年底,对全院1500多名医护人员形成年度综合考评结果,直接与调级晋职、评优评先挂钩,对考评不合格一票否决。量化考评实施一年来,患者满意度由95%提升至98%。

履行医德医风承诺制:要求科主任向院党委作出明确承诺,凡因违反医德医风规定一年内受到患者投诉投诉超过5次的,自愿接受有关行政处理。医护人员与住院患者签订《廉洁承诺书》,对服务质量、合理用药、拒收“红包”等8个方面内容公开承诺,如有违反,自愿接受相关处理。

开展医德医风量化考评制:把医德医风细化为服务态度、医疗作风、廉洁行医等9个具体项目,按照“考核到个人、奖惩到个人”的原则,每月对医护人员医德医风情况综合讲评,通报31个科室考评排名,对获得患者好评的前10名医护人员点名表扬,对患者投诉投诉3次以上的直点其人、直指其事。每年年底,对全院1500多名医护人员形成年度综合考评结果,直接与调级晋职、评优评先挂钩,对考评不合格一票否决。量化考评实施一年来,患者满意度由95%提升至98%。