

精准诊断寻短板 对症下药补短板

市一医“质量服务提升年”活动实打实

2016年,是市一医的 质量服务提升年 ,寻短板补短板 是其中一项主题内容。一年来,该院上下树立主人翁意识,各科室锁定每一个节点,努力寻找和正视短板和隐患,明确问题出处,落实整改。20日,该院召开第一批科室寻短板补短板工作汇报会,11个科室主任一一汇报了各自科室的寻短板补短板工作,院领导针对短板进行提问和点评。市一医院院长童跃锋说,有了问题不可怕,通过寻找短板,并将短板转化为长板,才能不断提高医院服务质量,让病人有更多获得感。

记者 李梦楚



市一医第一批11个科室进行“寻短板补短板”工作汇报

放疗中心

短板 :市一医2015年7月引进金华地区首台Triogy直线加速器,与省级医院的放疗设备相同,是目前世界上最为先进的放疗设备,但是利用率不高。

原因 :一是我市肿瘤放疗病人外流较多;二是医务人员不够,效率不高。

措施 :一要加大宣传力度;二要提升效率;三要充分发挥与上海一医合作平台的作用,进一步提升质量。

口腔科

短板 服务意识待加强。

原因 存在“老大”思维模式。

措施 实行首诊负责制,将投诉、满意度、回头率等纳入考核指标,提高科室成员的服务意识,组织科室成员到私人诊所进行就医体验,甚至跨行业到海底捞体验其服务理念,提升科室服务水平。

呼吸内科

短板 输液率、平均住院日控制未达标,科研、论文不足。

原因 :长期住院病人、重病人多。

措施 :严格控制输液治疗指征,合理使用抗生素;掌握好出院指征,加快病人周转;实行科室科研奖励制度,提升科研积极性,让金华市重点学科的名称名副其实。

门诊内科

短板 药比偏高,就诊环境有些杂乱。

原因 :慢病特病人多、随访病人多;部分医生重视程度不够;门诊医生少、就诊病人多。

措施 :一、加强管理,提高医生的重视程度,精简处方,减少大剂量处方;加强学习,提高合理用药水平。二、改善就医环境,让患者满意,定期开展门诊宣教,搭建患者沟通桥梁,提高医患沟通技巧,快速、有效地疏通。

骨二科

短板 业务开展欠缺。

原因 :年轻医生对科室开展的疾病谱未能完全掌握,门诊医生对疾病手术指征掌握不全;低年资护士对关节疾病的护理知识掌握不全;带组医生还未能形成强大的影响力。

措施 :一、医生、护士分批召开学习会,加强学习;二、增加短期高级进修频率,安排业务骨干外出进修,开拓视野;三、加强门诊力量,计划每天安排专家坐诊;四、与浙二医院骨科、上海交通大学附属第一医院建立合作关系,更多使用新技术。

血液肿瘤科

短板 特殊药品供不应求。

原因 :该科每年收治血液病患者约600人,包括各类贫血、血小板少及白血病、淋巴瘤等恶性肿瘤。由于所有药品都由省药械采购中心集中采购,所以一些廉价老药品消失,新药品由于不是常规药,需临时审批。

措施 :争取简化进药流程,使患者能够及时治疗,同时积极探索新药物的治疗,加强与化验室的联系,提高患者满意度。

眼科

短板 :品牌效应不明显。

原因 :市一医眼科医疗技术已达到三甲水平,比如说,同样的白内障手术,市一医能做到不仅仅是看见,而是看清。然而,酒香也怕巷子深,不吆喝,患者也不知道。另外,随着民营医院的崛起、专科医院的成立、眼科诊所的增加,眼科竞争压力非常大。

措施 :加大宣传力度。积极开展老年活动中心、市民健康学校等眼科知识讲座;下乡开展义诊、讲座等公益活动;指导乡镇卫生院开展眼科疾病诊治等。通过吆喝,提升竞争力。

泌尿外科

短板 :体外冲击波碎石病人流失较多。

原因 :存在“重手术轻治疗”的片面观念;负责碎石治疗医生不固定。

措施 :培养专职体外碎石医生,增设1名专职护士,辅助医生开展碎石治疗;定期组织体外冲击波碎石术经验交流会,促进科室成员共同提高。

感染科

短板 :输液率高、住院日无法得到良好控制。

原因 :住院就得输液的老观念在影响患者的同时,也影响到医生的用药习惯,部分重病人拖床。

措施 :一、面对诊断尚不明确的情况,严格控制输液,用药讲究原则,减少非必要用药,能口服不输液,提高医生认识,合理使用抗生素。二、对管床医生实行拖床情况问责制,尽量减少拖床情况;加强一般病人的预约住院机制,利用科室门诊力量,解决病人周转问题。

消化内科

短板 :无痛消化内镜、内镜下三四类手术开展不多。

原因 :科室不够重视,人员不够。

措施 :取得与麻醉科的协作支持;增加内镜医生、内镜室护士;安排医生到上级医院学习进修;聘请上级医院专家到院指导,提高服务能力,满足患者需求。

骨一科

短板 :宣传力度不够。

原因 :虽然骨一科技术在永武缙区域已达到了较高的层次,却因多方原因显得有些默默无闻。

措施 :积极下乡结对,开展义诊,举办学术讲座,提高科室知名度;配强门诊专科力量,积极开展专科专家门诊;加强与上级医院的合作,邀请上级医院专家来院开展门诊、指导手术、诊治疑难病例;安排骨干医生到上级医院进修学习,加强人才梯队建设。