

一切为了让群众满意

——山亭区人民医院发展纪实



山亭区委书记、区人大常委会主任王常胜(中)调研社区卫生工作



山亭区委副书记、区长李春英(左二)到区人民医院调研

巍巍翼云山，悠悠蟠龙河。2010年5月29日，由山亭区人民政府投资1.8亿元高标准规划建设成的山亭人民医院正式启用，标志着两山区级医院的成功整合，也由此揭开了山区卫生事业飞跃发展的序幕。

由于历史的原因，山亭区存在两家区级医院，一处位于枣庄老城，一处位于山亭新城驻地。由于房屋陈旧、设备老化、技术人员断层等原因，导致业务开展停滞不前，严重困扰了山区50万群众的就医、康复问题，老百姓“看病难、看病贵”问题一时得不到有效解决。历届区委、区政府领导一直把整合医疗资源，改善群众就医环境，提高医疗服务水平等工作列入重要议事日程，2008年，把新医院建设列入为群众所办10件实事之一。当年6月6日，新人民医院正式开工兴建。借助于省卫生厅卫生强基工程，在省、市、区各级领导的关心支持下，医院与青岛医学院附属医院结成帮扶对子，并派出管理团队进驻医院，培训中层管理人员，先期派出人员进修，对所有科室布置进行合理设计，为两家医院顺利搬迁及正式开诊做好充足准备。经过近两年时间紧张而有序的施工，高标准规划设计、高标准施工、高标准配置的新山亭区人民医院，于2010年5月胜利竣工。

新医院开诊后，摆在院领导面前的各种困难接踵而来。医院发展面临着人才团队建设滞后、人才缺乏、发展速度缓慢、科室建设不全和质量管理水平不高、各类规章制度不健全等诸多问题。因此，如何解决好软硬件建设问题成了医院发展首要解决的要素，也是山亭区委、区政府及区卫生局各级领导认为必须解决的当务之急。

2012年，经过山亭区委、区政府的统筹考虑，决定利用区域医疗卫生合作这种方式，就近依托三级医院对山亭区人民医院的发展规划、人员管理、诊疗技术、学科建设等方面进行帮扶。考虑到交通、综合实力以及技术等方面的优势，山亭区委、区政府领导通过反复外出考察、调研论证后，认为在全市卫生事业发

展势头方面，滕州市医疗卫生发展快、水平高。经过多方面的沟通协商以及各级领导的关心帮助，本着“虚心学习、主动接轨、真诚合作、互惠双赢”的宗旨，在山亭区政府与滕州市政府达成的《滕州—山亭区域合作协议》框架下开展两地医疗卫生区域合作。2012年11月2日上午，滕州市和山亭区区域医疗卫生合作启动仪式在山亭区人民医院举行，滕州市政府副市长姜妍与山亭区副区长孙友华代表两地政府共同签署了《滕州市—山亭区区域卫生合作协议》。正如山亭区委书记、区人大常委会主任王常胜所说：民生连着民心，卫生关乎健康，山亭与滕州地域相连、人缘相亲、经济相融、文化相通，两地百姓交往密切、干部交流众多，具有良好的合作基础和广阔的合作前景。

合作协议的成功签约，标志着山亭人民医院步入了快速发展的健康轨道。有了滕州市中心人民医院(以下简称“滕州医院”)的帮助和支持，对山亭区人民医院(以下简称“山亭医院”)的科室建设、人才培养、诊疗水平的提高等各方面都将起到强有力的推动作用。滕州医院离山亭医院仅30多公里，交通优势极为明显，坐诊专家来往便利，为到山亭开展技术帮扶和进行人才培养创造了有利条件。

区域卫生协议签订后，两地党委政府、卫生局和两家医院领导开始认真谋划，尽快把协议的各项内容进一步转化为实际行动，落到具体实处，对山亭医院的各项业务发展真正起到帮扶、推动作用，也标志着两家医院正式迈进了区域卫生合作的实施阶段。山亭区委书记、区人大常委会主任王常胜，区委副书记、区长李春英，副区长孙友华及区卫生局局长董宏意等领导，高度关注医院发展，多次到医院进行调研指导，深入探讨、合理规划医院发展总体思路，提出了许多合理化建议，并给予政策倾斜，及时解决各种困难，对医院长足发展指明了方向。通过各级领导的关心、支持、指导及两处医院领导班

子和专家组的多次交流、探讨、论证，为山亭医院进行“量体裁衣”，制定了正确的发展规划。大力弘扬“善医”精神，最终实现“人才兴院、技术强院”的宏伟目标，已深深印在山亭医院全体员工的脑海中。

为了加快山亭医院的人才培养和学科建设速度，滕州医院前期派遣了领导班子成员常驻山亭，以帮助医院进行人员管理和发展规划。前期的技术帮扶先从门诊开始，派遣骨外科、产科、儿科的21名专家进驻各相关门诊，周一到周日长期轮班坐诊。并对门诊医师进行带教，以提高技术交流和教学速度。滕州医院为方便专家组成员上下班，不给山亭医院带来负担，购置了一辆专车用于接送专家。区域合作一年多，往返行驶里程逾10万公里。

门诊医疗技术合作开展后，取得了明显效果。山亭医院骨外、妇产、儿科门诊量呈直线上升趋势，突破了历史记录，其中儿科门诊接诊量每天达到100余人次。骨外科的合作和技术帮助效果尤其显著。在滕州医院坐诊专家的支持下，收治的患者数量明显增多。特别是外科微创技术发展迅速，新开展的多项技术位列枣庄市的前列，如腹腔镜下胆囊切除术、膀胱镜下经尿道前列腺电切术、关节镜下行膝关节探查术、关节镜下内侧半月板部分切除术、股骨头骨折微创经皮空心钉固定术、食道癌根治术、高龄患者髓关节置换术、股骨头置换术、膝关节置换术、腰椎骨折经皮钉棒系统内固定术、腰椎间盘摘除术、复杂骨折切开复位内固定术，数项手术的开展填补了山亭区人民医院乃至山亭区手术史上的空白。

滕州医院除做好技术帮扶外，还积极热心于公益事业，拿出专项资金20余万元，先后为山区群众开展了白内障复明工程、小儿先心病手术等惠民服务项目，对多名贫困住院患者积极给予资金帮扶，受到社会各界的一致好评。山亭医院也适时出台了降低药品价格、提高新农合报销比例、控制大额处方等多项惠民举措，为患者提供质优价廉的医疗服务，最大程度地使山区群众从中受益。

门诊技术帮扶的顺利成功，给两处医院领导和专家们增强了信心，更看到了技术合作的发展前景。为了继续扩大技术帮扶的范围，扩大医院的影响力，2013年7月3日，由山亭区医院投资新建，滕州医院技术支持援建的综合内科正式投入使用。新成立的综合内科由滕州医院资深专家任科室发展带头人，带领山亭医院医护人员开展学科建设、医疗技术教学、人才培养及科技创新。该科室拥有医学博士3人、医学硕士5人，可开展心肌梗塞药物溶栓治疗、心力衰竭治疗、冠心病药物治疗、各种肾内疾病治疗、尿毒症透析、消化内镜、肠镜检查等。综合内科的成立，有力地提升了山亭医院的医疗服务能力，扩大了诊疗范围，提高了医疗技术水平，进一步满足了人民群众的就医需求，同时也为山亭医院的发展储备了技术人才。

借助于综合内科的成功合作，再一次增强了两家医院领导班子对技术合作的信心。根据山亭区地域以及患者就诊疾病特点，经过两家医院领导班子和专家组研究后，决

定在普外科发展方面给予支持，继续深入合作，成立了综合外科。由滕州医院外科专家领衔强力打造特色科室建设，采取和综合内科同样的模式，继续做好对年轻医师的传、帮、带，在医院学科建设、科室发展和人才培养等方面进行深入帮扶。进入2014年，滕州医院又选派口腔科、耳鼻喉科、麻醉等专家到山亭医院进行技术帮扶，下一步将继续深入到病房，包括儿科、妇产科等科室，医疗联合体已经基本形成。

为了让医护人员接受新的服务理念及技术知识，滕州医院除了技术上的帮扶，在年轻技术人员带教方面更是倾注了大量心血和汗水，定期选派各科知名专家到山亭医院轮流讲课。区域合作一年多以来，多次成功举办市级以上大型学术会议，开展讲座、培训、授课40余次，聆听人员达到3800余人次，山亭医院医护人员的服务理念得到转变提升，医疗技术及服务水平得到快速提高。

合作也带动了医院科研项目的发展。山亭医院先后引进新项目、新技术6项。2012年申报市级科研项目2项、区级科研项目5项，市级科研项目立项成功1项，发表学术论文12篇，省级发表文章7篇；举办了枣庄市儿科学术会议和参加省级以上学术会议9次。

技术上的进步，有效促进了医院的良性发展。但是若无先进的仪器设备，仅仅依靠技术手段，会极大地限制医院更好更快的发展。为尽快解决这一实际问题，山亭医院自筹资金2000余万元，在滕州医院的技术帮扶下，兴建了高标准的10位高压氧舱及26张病床的血透病房，购置了美国史托斯腹腔镜系统、彩超机，32排64层德国西门子螺旋CT正式投入使用，完成了核磁共振基础建设，近期即可投入使用。先进医疗设备的配置，有效提升山亭医院的诊断服务水平。

“医院要发展，技术、设备、服务一样都不可少，服务质量是医院的生命线，是医院管理的核心内容和永恒主题。”山亭区人民医院院长王道峰深有感触地说。一所医院的服务水平决定着一个医院的发展水平。山亭医院按照“人文关怀、温馨舒适、方便快捷、身心并护”的服务宗旨，对就医环境、诊疗流程、设施设备、服务标准等进行全方位改造，并专门修订了服务质量评价标准，制定了服务体系量化考评方案；装备了先进的计算机综合管理系统，全面实现了住院管理、药品管理、人事管理、急诊管理、患者费用查询、化验单自助打印、内外监控等全程计算机自动化管理，大大提高了医院管理效率。

医院不断加大投入对内外环境进行合理规划，室外设置了大量的

绿化带、小花园、健身区、休息区，病房安装了中央空调，冬暖夏凉，干净卫生。病人在病房内享受到宾馆式的、人性化的服务及亲人般的关怀。舒适优雅的就医环境，无微不至的温馨服务，让患者在医院享受先进医疗服务的同时，内心深处更加感到温馨、惬意、舒适。

随着山滕区域医疗卫生合作的纵深推进，为医院各项业务开展带来了巨大的发展空间，医疗技术水平不断提升，有效带动了医院的飞速发展，赢得了良好的社会效益。2013年门诊急症量达150467人次，同比增长29687人次；收治住院病人12039人次，同比增长1995人次，开展手术2588例，同比增长416例。2013年医院总收入突破7790万元，同比增长2555万元。床位使用率78.3%；平均住院天数9.4天。危重病人抢救成功率在95.2%以上，术前与术后符合率达到100%。2012年外科共开展手术1144例，2013年与滕州医院合作成立综合外科后，共成功开展手术1400余例，有多项技术填补了山亭区外科史上的空白。

山亭—滕州区域医疗卫生合作以来，依靠滕州医院这个强大的技术后盾作为支撑，为山亭医院注入了“强心剂”和助推器。通过滕州医院的医疗技术帮扶，山亭医院的医疗技术水平、仪器设备、就诊服务、诊疗环境都得到极大改善和提高，发展速度突飞猛进。借助于滕州知名专家的名望，周边十里八乡的百姓来山亭医院就诊数量与日俱增。医护人员的工作服务质量骤然猛增，工作积极性普遍高涨。医护人员非常珍惜这一千载难逢的发展机遇，大家同心同德、团结协作，共同绘就医院发展新蓝图，共同书写医院崛起新篇章。

优质的服务也为医院带来了更多的荣誉。2012年，山亭医院被枣庄市卫生局评为“百姓满意医院”、“青年文明号先进单位”，被市纠风办评为“行业行风先进单位”，被市人社局评为“社区卫生服务先进单位”；2013年，被市卫生局评为“卫生科技创新先进单位”，2013年10月31日，山亭区人民医院胜利通过二级甲等综合医院评审。在2013年枣庄市社情民意群众满意度三次调查中，山亭区卫生系统的医疗保健水平和服务质量调查得分连续三次荣膺全市第一名。数项名誉和称号接踵而来，各种表扬信、锦旗也如雪片般到来。合作办医为周边群众带来了福祉，最终实现了让山区群众满意的目标。山亭滕州医疗联合体的成功合作，不仅是两地党委、政府及卫生局之幸事，也是两家医院之幸事，更是52万山区百姓之幸事。合作之路漫长而又深远，我们期待着通过双方精诚合作，山区医疗卫生事业会创造出更加辉煌的业绩。

(贾方团 李方立 张承)



医院荣升二级甲等综合医院



山滕合作成立的综合内科、综合外科



滕州专家指导开展微创手术



滕州市、山亭区党政领导出席滕山区医疗卫生合作启动仪式