



济南市第九人民医院祝全区人民新春快乐,身体健康!



济南市第九人民医院成立于1946年,是一所集医疗、科研、教学、急救、保健、康复为一体的综合性二级甲等医院,是山东中医药大学教学基地,济南市职工、工伤、生育、城镇居民、省直医保定点医院、长清区优抚医院,是区域内的医疗中心。2015年,济南市第九人民医院以创建人民满意医院为目标,以公立医院综合改革为指引,求真务实,开拓创新,促进医院持续健康稳定发展。



院内领导定期与医护人员一起给病人查房。

狠抓医疗质量, 切实维护患者利益

医疗质量是医院的“生命线”,也是医院管理的核心。医院对此始终高度重视,时时刻刻抓在手上,记在心里,并采取有力措施加强管理。

医院坚持每周病历质量专项检查调度和每月医疗质量检查制度,运用“PDCA”等质量管理工具,督促医疗核心制度落实。医疗质量管理小组,每月进行一次全院医疗质量和安全大检查,督导首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、术前讨论、死亡病例讨论、手术安全核对等医疗核心制度的落实,将考核结果及时总结反馈给科室并与绩效工资挂钩,科室立即制定方案予以整改提高。医院5个联系科室小组,每周三对临床科室运行病历进行检查,月末检查一次终末病历,并将检查结果在周一院周会上进行反馈,落实奖惩。通过督导检查,病历质量显著提高,无单项否决病历,处罚病历显著减少。根据医院质控科统计,去年1-10月份,医院共检查病历1751份,发布病历质量通报46期,处罚问题病历81份,处罚金额310元,奖励病历8596份,奖励50185元,抽查申请单、报告单2126份。

此外,还建立医患关系第三方见证工作机制,防止和减少医患纠纷发生。去年6月,市医调委驻济南市第九人民医院工作站成立,并引入医患关系第三方见证机构,设立医患关系第三方见证工作室,在医务人员对患者实施诊疗前,由第三方人员见证医患沟通并签字,充分保障患者知情权,同时也保护医务人员的合法权益。该工作开展以来,医患沟通更加到位,患者知情权和医务人员权益得到充分保障,医患纠纷明显减少,患者满意度明显提高。

着力加强手术患者安全管理。对重大手术从术前讨论到术后恢复进行监管,对全麻手术实行医院审批制度。这些措施,为急、危重症、疑难患者安全有效治疗,提供了及时可靠的保障,降低了医疗风险。

实施科技兴院战略, 推进医院快速发展

人才是发展医疗健康产业的第一战略资源,是医院健康可持续发展的坚实基础。

加强人才引进和培养。一方

# 齐心协力谋发展 扬帆奋进自远行

## 济南市第九人民医院争做市民满意医院



医院廉政教育展厅启动

面,积极通过人事编制招考优秀人才,2015年招考的人员已经正式上岗。同时,医院面向社会公开招聘部分合同制专业技术人员,解决临床科室人才急需。另一方面,医院加强人才培养,通过院内、院外专家培训以及将医护人员送到其他三级医院进修学习等方式加强人才培养,提高专业人才技术水平。

各科室积极开展新业务、新项目。康复医学科病房于去年7月6日开诊收治住院病人,设床位12张,运行良好;重症医学科二病区于去年11月1日开诊收治住院病人,设床位14张,目前业务顺利开展;普外科“两腺”(乳腺和甲状腺)治疗室建立并顺利开展,两腺治疗技术逐渐规范化;检验科新开设甘胆酸检测项目;成立动态心电图室,提高专业诊断水平;为心内科和神经内科新病区及康复医学科、重症医学科二病区配套中央监护仪等设备。

积极开展科研创新和教学工作。新呈报市科技局科技计划发展项目8项。去年5月,上报济南市自然科学学术创新奖4项;去年立项的7个科研项目正在实施中,其中有3项进入结题阶段。为保障课题按计划完成,医院每季度召开一次调度会,督导课题

进展情况,对遇到的问题及时协调解决。加强对实习生的带教和管理力度,确保医疗安全,保障实习秩序,全年带教山东中医药大学、济南医专、泰安卫校等高校实习、见习学生1000余人次。

加强与上级医院技术合作。医院继续巩固与省立医院、齐鲁医院、千佛山医院、山东中医药大学第二附属医院、市立三院、市立四院等医院的技术合作关系,上级医院专家定期来院坐诊,指导医院业务技术,带动医院相关专业的全面发展。

成功举办学术年会。去年11月28日,医院成功承办了济南医学会普外科专业委员会2015学术年会,会议邀请省立医院、省千佛山医院、省肿瘤医院、济南军区总医院等医院的著名专家学者做了丰富精彩、新颖高深的专题讲座。

创新医疗服务模式, 打造就医温馨港湾

优化就医环境和流程。医院将改善市民看病就医感受作为提升医疗服务水平的创新点和突破点,落实便民、利民措施。一是坚持开展“三增一禁”便民活动。全年增设无节假日门诊、错

时门诊和夏季夜间门诊,不定期由分管领导到窗口科室督导检查,严禁医院工作人员带熟人插队加塞、挂人情号,一经发现,按医院规章制度处理,由此将方便让给普通群众,减少医患矛盾的发生。二是发挥“HIS”、“医卡通”、“LIS”、“PACS”等信息化系统的智能作用,简化门急诊和入院、出院服务流程,大厅设置自动充值机和检查结果查询机,减少患者就医等待时间。三是积极推行预约诊疗,各科室开展电话预约诊疗,超声室安装电子叫号排队检查系统,磁共振、数字胃肠室、内镜室、血液透析室、口腔科、理疗科、针灸推拿科等部分科室实行提前预约诊疗制度。四是坚持门诊大厅行政总值班制度,每天安排一名职能科室人员在大厅行政总值班,另有一名专职医务人员在服务台值班,及时解决患者就医过程中遇到的各种问题,接待并解决患者及家属投诉意见,协调解决各科室日常工作中遇到的问题等,实现“一站式”医疗服务。

优质服务,护理先行。以深入创建优质护理服务示范工程为抓手,加强护理质量管理,不断提升服务水平。一是加强护理质量检查督导力度,各护理单元每周进行护理质量自查,对存在的问题及时整改追踪;护理部质控组每月对全院护理单元督导检查。二是转变质控理念,先从护理部、护士长等管理层自查,看看存在的问题是系统原因还是个人原因,对重点问题重点分析重点跟踪,实现了护理质量的持续改进。三是完成每月护士长夜查房,护理部组织安全大检查,提高了护理质量,保证了护理安全。四是鼓励各病区运用QCC质量管理工具加强护理质量管理,如心内科、肿瘤内科开展了以本科室专业为特色的品管圈,并制定圈徽、圈名等,有效降低护理差错的发生。五是各科室坚持开展优质服务年活动,各科室坚持开展独具科室特色的优质服务措施。六是每月组织陪人座谈会,每次有一位副院长参

加,悉心听取每一位住院病人或陪人的意见和建议。

加强行风建设,谱服务和和谐乐章。医院着重抓好服务承诺,门诊部及健教科每月对门诊、住院病人进行满意度调查征求病人意见和建议,平均综合满意度95%以上。健教科对出院病人定期进行电话回访,了解病人的需求与建议,并进行指导。医院主动接受院内、外行风监督员、社会各界及广大群众对医院工作提出的建议和监督。利用自动查询机、显示屏公示各种医疗信息,让病人明明白白消费。医院为患者和职工建立合法的诉求渠道,完善医患纠纷处理工作制度及工作流程,健全意见箱,公布监督电话和邮箱,定期收集意见建议,医院对意见建议及时予以研究,妥善处理。

大爱无疆,公益惠民暖人心。一个医院的成长绝不仅是解民病困,更要以履行社会责任为己任,德行并重,回馈社会。2014年8月,经中国南丁格尔志愿服务总队批准,济南市第九人民医院成立南丁格尔志愿服务分队,作为济南市19支南丁格尔志愿服务分队的份子,志愿者们用热心、爱心、耐心、细心给人们带来光明、温暖和希望。去年3月25日,护理志愿者到南山老年公寓开展健康宣传、义诊志愿服务活动;5月12日,护理志愿者参加济南市南丁格尔志愿服务活动——“进社区、助失能”活动;9月9日南丁格尔志愿护理服务队,携带操作模拟人及电除颤等设备及物品,来到了文昌社区卫生中心院为全院医护人员进行了急救技能的培训和指导;9月26日,护理志愿者再次到南山老年公寓为老人开展志愿义诊查体活动。

当前正在深入进行的医疗改革,对济南市第九人民医院来说,既是一次重要的历史考验,也是一次良好的发展机遇。济南市第九人民医院全体干部职工站在新起点,将积极作为,不折腾、不懈怠、不拖沓,为建设人民群众满意医院而努力工作。