

祝贺大众报业集团成立10周年

励精图治铸丰碑

——济南市第四人民医院发展改革纪实

□撰稿:袁玉伟 秦冬梅 李洁月 摄影:尹姗姗

荣誉榜

国际“爱婴医院”；
首批“全国百姓放心示范医院”；
“全国质量服务信誉AAA级医院”；
“全国医院文化建设先进单位”；
“全国医院人文管理荣誉奖”；
“全国模范职工之家”；
“山东省卫生系统职业道德建设先进集体”；
省消费者满意单位称号；
全省卫生系统纠风工作先进集体；
“支援抗震救灾先进基层党组织”；
济南首家“慈善医院”。

济南市第四人民医院诞生于六十年前饱受战争创伤的战乱之际。近年来重整山河、异军突起，以其惊人的业绩，独有的魅力，在百姓心中铸起了一座丰碑，成为镶嵌在济南西北部的一颗璀璨明珠。这又是一个温馨的家园，四面八方的求医者在这里如沐春风，干部职工亲如兄妹。

伟大的事业由人创造，而能够创造奇迹的人，其胸怀是何等宽阔，其意志是何等坚强，其神采是何等迷人。装扮她的是一个由全体干部职工组成的英雄团队，而这个英雄团队的成功是因为有一个坚强有力的领导班子，他们以缜密从容的运筹和大公无私的奉献精神，使医院健康、快速、和谐发展，在四院发展史上书写了一页动人的篇章，为构建和谐山东奉献出一片赤诚丹心。

根深而叶茂，源清而流洁。如今的济南市第四人民医院，作为泰山医学院的临床教学医院，

已由建设初期设施简陋、技术单一的康复医院发展成为学科齐全、技术精湛、设备先进、服务优良、环境优雅，集医疗、教学、科研、急救和预防保健等任务于一体的大型现代化综合型三级甲等医院。医院占地75000平方米，开设床位680张，附设一个分院，两个社区卫生服务中心。现有在职工工 1013 人，其中专业技术人员 933 人，兼职教授、副教授 113 人，每年承担 400 多人的进修、实习等多项教学任务。她正以精湛的技术、先进的设备、舒适的环境、人性化的服务、合理的收费，吸引着省内外患者慕名前来，医院门诊人次、住院人次和业务收入每年都以两位数的速度增长。2006 年，医院业务总收入 1.4 亿元，同比增长 18%，人均业务收入 14 万元，同比增长 12%。医院总资产 3.2 亿元，同比增长 24.55%。呈现出团结稳定、人心思进、科学运行、蓬勃发展的良好势头。

关爱患者 造福人民

伟大的国际主义战士白求恩说：“一个医生，一个护士，一个护理员的责任是什么？只有一个责任，那就是使我们的病人快乐，帮助他们恢复健康，恢复力量。你必须把每一个病人看作是你的兄妹，你的父母！”

正如岳庆祝书记提出的：“虽然四院地理位置并不是很优越，我们要想生存发展，一定要找出路，出路就体现在我们的服务上，以心换心、情暖人心，不以善小而不为，越是细小之处，越容易体现出我们服务的优秀。作为‘全国百姓放心示范医院’，我们就是要在‘让百姓放心’上作文章，用精湛的医疗技术、温馨幽雅的就医环境，亲如家人的优质服务，奉献真情，让百姓放心，让社会满意。”全院广大职工正是按照岳庆祝书记提出的这一理念，处处将“病人至上”作为最高理念，待患者如亲人，深受广大群众的信赖和称赞。

医院紧紧围绕解决群众“看病难、看病贵”问题，积极采取措施，想方设法为患者提供优质、便捷的服务。从改进服务流程，改善诊疗环境，加强医患沟通，规范服务行为等四个方面开展工作。一是优化服务流程。为方便患者就医，门诊各窗口实行弹性排班制，提前15分钟开诊；强

似亲人 解急难

化一条龙导诊服务，按照病人的就诊需要引导就医，对行动不便的病人，用轮椅全程接送，负责到底；周末所有门诊及相关特检科室正常开放；实行分楼层就诊挂号交费；仅开化验单、检查单、常用药物的病人，不需要挂号，直接开单开药，消除了就诊过程中的“三长一短”现象。二是改善诊疗环境。医院对院内环境进行了科学规划，高标准整治，建成了快捷方便的环形通道，大大改善了院内交通和停车状况。走进医院，视野开阔，阳光明媚，大树成林，出行便捷，诊疗环境得到很大改善。三是加强医患沟通。一百多名高级职称的专家一周安排两次门诊，医务人员详细解释，告知患者病情和各种检查报告结果，直到患者满意为止；设立药物、价格咨询室，随时解答各种疑难问题；团员青年牺牲休息时间开展了两届“青年志愿服务，夏夜爱心相伴”便民服务项目，义务为患者提供接诊导医、陪护检查和住院、诊疗咨询以及发放健康宣传材料等志愿服务；注射室为高考、中考期间患病的学生划出输液专区并增设了书桌，给学生创造安静的治疗及学习环境；手术室开展了访视工作，实行术中心理护理，全程陪伴；心外科推出了术后随访这一

人性化服务举措，向病人提供咨询、查体、宣教等服务内容，使病人在家就能享受到贴心的服务。四是规范服务行为。医院认真落实国家下调药品价格政策，采用院内公示与综合目标管理考核挂钩的形式，有效遏制医疗费用的不合理增长。积极做好院务公开工作，利用电子显示屏等形式及时公示药品、治疗、手术等医疗服务价格，坚持住院收费一日清单制和费用查询制，实行单病种质量控制和医师用药公示制度。

医院本着“以人为本”和“方便百姓，感动患者”的理念，把医疗服务延伸到社区，向社区居民开展预防、保健、医疗、康复、健康教育、计划生育指导“六位一体”的综合性一体化服

培育人才 科技战略

在激烈的市场竞争中，只有加大人才的引进和培养力度，加强医疗技术建设，突出重点专业，才是实现医院可持续发展的不竭动力。

医院紧紧把握“发展才是硬道理”这一理念，制定了促进医院协调可持续发展的“1234”战略思路：一是全心全意为病人服务的宗旨；二是改善医疗和工作两大环节，加强人、物两个管理；三是实施名医、名科、名院的“三名”战略；四是创技术一流、设备一流、服务一流、管理一流的综合医院。通过强化管理，内强素质，外树形象，使医院实现了超常规的快速发展。

为在重点专业发展上实现新的突破，医院筹划和建立了“济南市心血管病治疗中心”、“肿瘤治疗中心”、“济南市 120 急救中心”、“内窥镜治疗中心”、“临床检验中心”、“放射介入治疗中心”、“济南市食管狭窄治疗中心”等七大中心，下设“济南市心血管病研究所”、“济南市脊柱研究所”，心血管专业被列为济南市 A 级重点专业，骨外科为 B 级重点专业，全科医学专业为建设期重点专业。

近年来，一个个历史在这里作古，一项项的纪录在这里

务，形成了社区为医院发掘病人，住院病人康复期转到社区中心的新型医疗模式，四院社区成为全国社区医疗服务的先进典型，被命名为“全国巾帼文明示范岗”。先后启动了“专家进社区、健康大课堂”、“白衣天使进社区、卫生服务进万家”活动。针对辖区内特困户多、低保户多，下岗失业人员多的现状，组织多专业专家免费为辖区内 2000 余名 70 岁以上老人和残疾低保户进行了健康查体，建立专门的健康档案，与残废军人、特困户、孤寡老人结成“帮扶对子”，定期上门为他们免费查体、健康咨询、赠送药品及健康教育资料，为辖区内居民实施免费查体及医疗优惠措施，受益人群达 3700 余人，减免费用 14 余万元。

增动力 谱新篇

被创造和打破。

心内科专业已成为济南市的“拳头”专业，广泛开展了冠状动脉造影术、PTCA 支架植入术、颈动脉及锁骨下动脉等外周血管的造影术、锁骨下动脉扩张支架植入术，对各类严重心血管病的抢救治疗积累了丰富的经验，开通了急性心肌梗塞的“绿色通道”，独立开展了射频消融术、永久起搏器植入术和经皮二尖瓣球囊扩张术等，在全省率先开展了血管腔内超声检查技术。心外科在济南市最早开展了心脏直视手术，包括心脏跳动下的室缺、房缺修补术、冠状动脉搭桥术、风心病瓣膜置换和成形术、法四根治术、二尖瓣、主动脉瓣同时置换术、先心病介入伞堵手术、心脏移植、婴幼儿手术等高难手术。尤其是为两位扩张型心肌病的病人成功实施了心脏移植手术，解除了病人多年的痛苦，填补了济南市空白。济南市骨外科治疗中心的脊柱研究所，下设颈肩腰腿痛特色全天候门诊，特别是采用椎管镜治疗腰椎间盘突出症技术达到国际先进水平。腹腔镜外科手术包括肝胆、胰胆、胃肠、急腹症的探查等手术、外、妇科疾病，它损伤小、恢复快，深受患者欢迎。肿

瘤专业设化疗科和放疗科两部分，拥有国内最先进的肿瘤治疗设备和“光子刀”治疗技术，已形成集肿瘤诊断、手术、化疗、放疗、热疗为一体的完整体系。胸外科专业成立了“济南市食管狭窄治疗中心”，对肺癌、食管癌手术及内镜下实施介入治疗等技术都居国内领先水平。

医院按照“优秀人才优先培养，重点岗位重点培养，紧缺人才加紧培养，年轻人才全面培养”思路，不断加速专业技术梯队建设，采取多种形式，大力实施人才发展战略。积极创造条件，不惜重金送他们出去学习，深造，先后培养了 56 名博士和硕士。

宏图大略 善于创新

要驾驭风云变幻的市场，决策者不仅需要敏锐的洞察力，也要有战略的眼光和开拓创新的能力。岳庆祝书记带领的一班人就是一个不墨守成规，敢于改革，善于创新的团队。

工欲善其事，必先利其器。随着人们对健康的需求也不断增长，对医疗设备诊断及治疗水平也有了更高要求。而对于医院的现状来讲，亟需加强在软件、硬件方面的建设。但所需的巨额资金从哪里来？这成了摆在院领导班子面前最头疼的问题和最大的挑战。他们没有被眼前的困难吓倒和屈服，开始了艰苦卓绝的“外交斡旋”。工夫不负有心人，在上级部门的鼎力支持下，争取到了外国政府的优惠、低息、免税贷款，许多的工程得以上马实施。

3.6 万平方米的济南市第四人民医院智能化新病房大楼于 2003 年 11 月开工建设，2006 年 3 月投入使用，为病人提供了良好的就医环境，大大提高了医院的核心竞争力。信息化建设是智能化新病房大楼建设的重中之重，为此，医院面向数字化、信息化、自动化，加大了经济投入和工作力度。采用了国际顶尖产品综合布线，结合卫生部的医院信息中心建设规范，投入 120 余万

特聘瑞典皇家医学院曹义海教授、中国工程院院士、齐鲁医院张运教授和北京 301 医院知名专家、博士生导师余翼飞教授为客座教授。通过传、帮、带，造就了一批在济南市有一定知名度的学科骨干，为今后的学术和技术发展注入了生机和活力。有 5 名同志被中共济南市委、市政府授予济南专业技术拔尖人才称号，10 名同志被授予济南市青年学术技术带头人称号；举办和承办了 10 余期国际性和全国性学术会议。医院已形成了名老专家带路，中青年学科带头人领先，青年骨干紧跟的人才梯队，为医院可持续发展提供了可靠的人才保证。

谋发展 展新颜

元建立了包括 UPS 电源和精密空调的主机房和计算机机房。设计了万兆主干千兆到桌面的局域网系统，实现无线网络全覆盖、无线查房、无胶片化、无纸化数字医疗。推行了电子病历，使医疗信息管理更迅速，时间更节约，临床诊断更方便，医师更容易收到反馈信息，从而保证医疗质量，最大限度地减少了不完整和不合格病历的出现。引进了国际领先的 APC 英飞 UPS 监管系统，实现了对大楼的 UPS 强电输出网络进行全面的精细化管理和电源的有效监控。在手术、ICU、血库、药房等科室建成了智能化的管道物流传输系统，在市级医院率先实现了智能化的管道物流管理。利用荷兰政府贷款引进了世界上最先进的 PreciseTM 全数字化医用直线加速器、飞利浦 Intera Achieva1.5T 磁共振肿瘤放射治疗设备，以及大型血管造影机、彩超、中央监护系统等一大批现代化、高精尖设备。这些重要项目和工程的顺利实施，使医院的医教研水平和整体服务功能进入了一个崭新的历史时期。这对于提高医院诊断和治疗工作的整体水平和综合实力，更好地为人民群众的健康服务，起着非常重要的作用。



院长、主任医师、博士贾如意在带教青年医师



局副巡视员、院党委书记岳庆祝等领导陪同
荷兰政府代表团参观医院新病房楼。



济南市首例心脏移植手术在我院成功实施。