



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、和谐地发展,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,

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



医院外景

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。现有在职职工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,吸引着省内外的患者慕名前来,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。

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”便民服务活动,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

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”、“白衣天使社区行、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。

培育人才
增动力
科技战略
谱新篇

被创造和打破。

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加支架术、颈动脉及锁骨下动脉等外周血管的造影术、锁骨下动脉扩张加支架术,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,在全国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、胰腺、胃肠、急腹症的探查等多种内、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
谋发展
展新颜

</div