

近年来，市立医院不断深化公立医院改革，以打造百姓满意医院为目标，积极开展以“服务好、质量好、医德好”为内容的三好一满意活动，进一步完善内部运行机制、加强绩效管理考核和成本核算、开展优质护理示范病房和便民惠民服务，用质量、责任、诚信和爱心创建百姓心中满意的医院。

德州市立医院始建于1947年，是集医疗、教学、科研、康复和急救功能为一体的二级甲等综合医院，是德州市直、区直离休干部唯一定点医院，是河北景县、故城、吴桥，德城，经济开发区职工、城镇居民医疗保险和新农合定点医院，是滨州医学院教学医院、济南军区总医院协作医院和“全国爱婴医院”。

加强医院管理 提升服务品质

——德州市立医院全力打造百姓满意医院

高效管理， 提高核心竞争力

建立科学、规范、完善的绩效考核体系，对于提高公立医院管理的运行效率和医院的核心竞争力具有至关重要的作用。医院制定了包括医护质量、科室管理及医德医风等方面工作的考核标准，与科室的绩效挂钩，并面向全体中层干部进行质量讲评，反馈结果，达到相互借鉴、整改不足、共同提高的目的。同时建立科室内部二次考核制度，激活发展潜能。并采取措施提高优秀护士的工资待遇。对优秀青年护士颁发了“爱岗敬业”特别奖。获此奖励人员的工资待遇也得到相应的提高，等同于同级在职在编人员的工资待遇，逐步建立起护理队伍的长效管理和服务机制。

优质服务， 情暖百姓创品牌

实施“优质护理服务示范工程”是落实百姓满意的现实需要。医院通过试点先行、稳步推进的方式，积极实践优质护理服务。一是强化基础护理，夯实保障力量。医院加大临床一线人力投入，先后招聘

“优质护理服务示范工程”的实施，改变了过去“基础护理靠陪人”的现状，陪护率下降了50%—60%，出院患者对责任护士的知晓率达到了100%，对病区护理工作满意度达到98%，医患关系和谐融洽。

重视人才， 锻造业务精英团

医院通过长期与短期、省内与省外、脱产与在职、引进与派出等多种形式，加快培育名医和学科带头人，近年来医院共派出百余名业务骨干到北京、上海、济南等国内知名的大医院去进修学习，今年下半年，还选派一名业务副院长到德国乌帕塔尔进行学习交流；医院引进学科带头人、招聘多名硕士及本科毕业生及护理人员来院，为医院的发展提供一支强大的生力军；同时加强对青年医师的技能培训，对全院卫生技术人员进行了年终业务考试，并邀请国内知名专家来院讲座，全力提高卫生技术人员的整体素质。

强化特色， 打造优势学科群

市立医院紧紧围绕“创新



▲区卫生局副局长兼院书记、院长张艳霞(右二)定期不定期地到病房与患者及家属交谈，征求意见和建议。

强重点学科建设。学科建设是医院可持续发展的基础。近年来医院各学科发展欣欣向荣、振奋人心，目前，医院按照《德州市医学重点学科建设管理办法》的要求，各专业均制定学科发展的主攻方向和中远期发展规划，积极创建一批在全市领先、具有显著特色和优势的医学重点专科。

以人为本， 便民惠民立口碑

一是全面推进预约诊疗服务。医院现开展电话预约及现场预约诊疗服务工作，全方位打造方便、快捷、高效的诊疗通道。二是加强交流合作，推进远程医疗会诊系统建设。2011年4月，医院与中国人民解放军总医院(301医院)远程医学中心达成合作关系，开展远程医学会诊和远程医学教育服务项目，使患者足不出户就能享受到国家一流医院专家的诊疗服务。三是简化报销流程，实现跨省直报。景县参合农民在医院实现联网跨省直报，不仅省去了患者为报销而两地奔波的麻烦，也大大缩短了报销时间。四是实施“先诊疗，后付费”的诊疗模式。自2011年10月8日起，医院对德城区、经济开发区、运河开发区的新农合病人实施“先诊疗，后付费”的诊疗模式，改变传统的就医模式，确保病人急救绿色通道

的畅通。五是实施惠民医疗，真情回报社会。医院启动“百万惠民工程”。这项活动在群众中产生了良好的反响，受到了社会各界的高度评价。

文化聚力， 和谐建院争一流

近年来，医院利用形式多样的文化活动，增强医院全体员工群体意识和凝聚力，营造了积极向上、奋发有为的医院文化氛围。每年医院迎新春联欢会自编自演、精彩纷呈；实行学习型奖励制度，选派先进工作者和中层以上干部参加凝聚团队、共创未来拓展训练；庆“三八”女职工趣味运动会、演讲比赛、摄影采风和排

球赛等活动放松了身心，缓解了压力，全院干部职工集体荣誉感和团队竞争意识得到了增强和锻炼；首届医学人文周活动，促进医患之间的理解和情感互动。并且多次参加省市区组织的文艺演出、比赛，均取得优异成绩，展现了广大职工良好的精神风貌。

医院“让党得民心，让民得实惠”的工作理念，“以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，赢得了百姓的广泛赞誉，多年来先后荣获山东省巾帼文明集体、全省卫生系统两好一满意示范团体、全省无偿献血工作先进单位、全省残疾人康复工作先进单位、德州市医院管理先进单位、德州市卫生系统先进基层党组织、德州市手足口及甲型H1N1流感防控工作先进单位等荣誉称号。



▲实行百万惠民工程，每月一日门诊检查费优惠百分之五十。



▲与中国人民解放军(301)医院协作开展远程会诊。

100余名护士，保障了临床护理岗位护士的配置。二是创新服务方式，促进医患和谐。医院建立扁平化管理模式，护士与患者建立了一一对的责任关系。对于危重及生活不能自理的病人，护士给患者洗脸、梳头、清洁口腔，还给患者翻身、拍背、剪指甲，使患者在住院中感受到亲人的关怀。三是强化特色专科，加

用质量、责任、诚信和爱心创建百姓心中满意的医院！