

率先发展， 全面打造德州医疗服务高地

发挥优势， 提升医疗保障能力

德州市人民医院是集医疗、科研、教学、预防、保健、急救于一体的现代化大型三级综合医院，学科齐全、技术力量雄厚、特色专科突出，以多学科综合优势享誉全市及河北省周边地区。

医院现有职工1600人，其中专业技术人员1399人，高级职称390人，博士、硕士研究生136人，市级以上有突出贡献的中青年专家13人，36人被聘为硕士研究生导师，60余人担任省、市医学会专业委员会主委、副主委。现开放床位1200张，年门诊量60余万人次，出院病人3万余人次，手术3.8万余台次。妇产科、眼科为省级医药卫生重点专业，妇产科为全市医疗卫生行业唯一的“首席专家岗位”，心血管内科、骨外科、心胸外科、神经外科、小儿科新生儿专业、内分泌专业为医院8大重点专科，其中骨外科正积极申报省级医药卫生重点专业。

医院开展的各种心脑血管病介入治疗技术、断指(肢、趾)再植技术、心脏瓣膜置换手术、心脏不停跳冠状动脉搭桥手术、白内障超声乳化人工晶体植入技术、各种关节置换术、各种内镜微创诊治技术、辅助生殖技术等多项医疗技术达到国内先进水平。近5年来，医院共获省、市级以上科研成果奖180余项，独立完成省级科研成果15项，获得国家专利228项。

医院是滨州医学院附属医院和中国医科院网络学院的教学实习基地，是潍坊医学院研究生德州教学基地，2011年被列为全省基层医疗卫生机构全科医生转岗培训基地，承担多所医学院校本科生、研究生临床教学和实习任务，每年严格遴选、接收来自市内各县市区基层医院骨干医护人员来院进修学习，对培养医学人才、推广医疗技术、强化基层医疗保障能力发挥了重要作用。2010年9月，医院申报的博士后科研工作站顺利通过国家人力资源和社会保障部专家委员会评审正式建立，成为德州市第一家、全省第二家在医疗卫生机构设立的博士后工作站，标志着医院的医疗、教学、科研工作进入了一个全新的发展阶段。

几年来，医院被评为国际爱婴医院、国际紧急救援中心网络医院、全国首批百姓放心示范医院、全国百姓诚信医院、全国科技创新质量管理先进单位、省级文明单位、省百佳医院、省卫生科技教育工作先进集体、省医院管理先进集体等省级以上荣誉称号50余项。2011年医院医保工作获得山东省医保定点医院“AAA”最好信用评级。

德州市人民医院根据人民群众和医疗市场的现实需求，按照“突出优势、发展强项、点面结合、整体推进”的原则，整合医疗资源，调整科室结构，打造自己的重点专业，做到“人无我有，人有我强”。今年以来，医院将人力、物力、财力向潜力专业倾斜，对妇产科、眼科两个省级重点专科和骨外科、心血管内科、儿科、内分泌专业、神经外科等市级医疗强科进行重点扶持，形成布局合理、综合配套、特色明显的优势学科群，带动着医院技术水平实现整体提升。

医院树立人才是核心竞争力的观念，通过引、培、聘等多种方式，大胆引进急需的实用型技术人才，建设合理的人才梯队，优化人才结构，提升“名医生、好医生”的影响力和吸引力。今年以来，医院调整各专业人才结构，一次性引进各专业硕士研究生37名，同时特聘技术专长实用性人才7名，为各专业持续发展奠定较强的人才基础。并建立起颈椎病介入治疗等几个填补医院空白、人民群众需要的专科、门诊。

同时，医院不断进行新设备、新技术、新疗法的引进和创新，以实用、新型、高技术含量为考量，力求开展一项见效一项。医院近半年来一次性投入2600多万元引进高档超声设备7台、病理诊断2台、血液透析机15台，并一次性招标引进宫、腹腔镜、电子胃肠镜、电子鼻咽喉镜等高端医疗设备。扩建了超声诊疗中心、检验科中心实验室、病理诊断中心、血液透析中心、腔镜诊疗中心，成功开展胶囊胃镜检查、血液透析滤过治疗、床旁连续血液净化、胸腹水针吸细胞学免组化等10余项国内先进诊疗技术，对全院医疗质量的提高和科研工作的发展提供了及时、准确的技术支持。同时，医院以“健康改善、健康促进健康管理(慢病控制)和疾病预防”为工作重点，根据人民群众保健新需求，扩建了健康查体中心，为群众提供更好更专业的健康预警和指导服务。



▲人民医院远程会诊中心。



▲市委书记吴翠云(右二)来院检查指导工作。

注重质量， 保障患者医疗安全

医疗质量和患者安全，是人民群众和患者最关注的问题。为此，德州市人民医院持续加强基础医疗和护理质量管理，严格落实医师考核、医患沟通、技术准入、感染控制、抗生素合理应用等规章制度，督促医务人员练好疾病诊断、急症处置、重症抢救、临床技能等基本功，做到工作有标准，标准有考核，考核有奖惩，有效防止安全管理上的漏洞和落实上的“空档”，确保医疗质量和医疗安全。

医院重点抓好医疗和护理核心制度落实，加强诊疗环节、终末质控，加强对不良事件、安全隐患的监管和追踪，形成了系统的不良事件“报告、监测、评价、改进”管理体系。同时，医院积极开展“岗位培训、技能比武”活动，采取理论考试与操作考核相结合、全员考核与重点对象考核相结合等方法，定期组织医护人员进行理论和技能操作竞赛，全面提高了医护人员的理论及技术操作水平。

医院加强医德医风教育，特别是在科学治疗、合理用药、治理乱收费等人民群众高度关注的问题上下功夫，通过

推行临床路径、实施单病种质控、压缩药品使用比例等措施，规范医务人员的执业行为，构筑相互理解、相互尊重、相互信赖的新型医患关系。

患者人身财产安全，也是医院高度关注的方面。医院对医疗设备、电梯、电源、氧气等定期进行安全检查，严格按照规程操作；对易燃易爆危险品、剧毒和放射性物品、有毒生物制剂实施严格的安全监管；对消防设备定期检查，经常性地进行职工和住院患者消防安全教育，定期开展消防疏散和初起火灾扑救演练。

拓展服务， 建设和谐医患关系

随着人民群众医疗保健需求的提高，与医疗技术、医疗设备等硬件因素相比，医院服务水平的高低，越来越多地影响着患者对一所医院是否从心里真正认同。德州市人民医院在开展“提高水平，打造高地”活动的过程中，把建设“服务型医院”作为构建和谐医患关系、增加人民群众对医院满意度的重要内容。

服务，在医院工作中时时处处都有体现：保持整洁、舒适的就医环境，有利于患者获得良好的心情；畅通医疗通道、推行“一站式”服务，患者就医会更加方便；开展礼仪服务，尤其是在门诊、急诊等“窗口”部位多使用尊重性语言、礼貌性语言，就会产生融洽的医患关系；增加医患之间的沟通，就能够消除医患隔阂、拉近彼此距离。

为此，德州市人民医院引领职工树立全新的服务理念，

一方面通过创建省级护理示范病房来规范服务内容和方式，一方面通过简化就医流程、增加服务窗口、优化就医环境等措施，提高患者就诊效率，并推行了预约挂号、急诊绿色通道、无假日医疗服务、门诊医卡通、电子叫号系统等全新的



▲医院获得全省医保工作“AAA”最高诚信评级。

医疗服务模式，把优质服务贯穿于医院工作的各个环节，确保全院、全员、全程、全优服务，为患者营造一个亲切、方便、平等、和谐的就医氛围。现在，患者来到医院感受到的是医疗工作的及时性、有效性、安全行、收费合理的经济性，人文关怀的温馨性，从而在医患之间建立起了真诚、互信的医患关系，医院工作赢得群众的满意。

后记

通过深入开展“提高水平，打造高地”活动，德州市人民医院实现了医院管理的科学化、技术和设备的现代化、诊疗程序的规范化、医护服务的人性化、就诊环境的便捷化，全面提升了患者对医院工作的满意度。今后，医院将继续以“三好一满意”和“提高水平，打造高地”活动为指导，靠实力争先，靠内涵创优，为建设“幸福德州”、保障人民健康，做出自己应有的贡献。