

峥嵘一甲子 辉煌奔百年



热烈庆祝东昌府区妇幼保健院建院60周年

大医精诚至善 厚德载誉水城

写在东昌府区妇幼保健院建院60周年之际

本报通讯员 张全林 马宗辉 王兴美

生命之爱，高于一切。托付之重，莫重于以生命相托！1952年—2012年，东昌府区妇幼保健院走过了60个春秋。经过半个多世纪的发展，医院已发展为集保健、临床、科研为一体的大型三级妇幼保健院。医院“以病人为中心，患者至上”为办院宗旨，赢得了良好的社会声誉，在妇幼卫生事业发展的历程中谱写了精彩华章。

彰显公益勇担当

东昌府区妇幼保健院根据新医改的要求，充分发挥公益作用，关注民生办实事，慷慨回报社会。医院将提供医疗服务和参与社会公益事业紧密结合，以群众息息相关和需要解决的民生问题为契合点，为党和政府分忧，为一方百姓解难。医院按照医药卫生体制改革的要求，积极开展公共卫生服务项目。扎实做好农民健康服务行动，医护人员乘坐大型体检车深入村庄，为村民诊断疾病、健康查体，并发放健康教育资料，为村民建立健康档案，真正让村民不出村就能享受到和城里人一样的医疗服务。

医院作为东昌府区唯一指定送医下乡的医疗单位，还承担着全区农村妇女的健康体检工作。医院定期组织业务骨干，深入农村，开展妇女病普查工作，并建立健康档案，免费为孕妇进行产前检查和指导，通过普查对妇女的常见病、多发病、“两癌”做到早发现、早治疗。医院还积极承担了全市“万名贫困母亲免费健康查体工程”东昌府辖区的任务，共为2000余名贫困母亲进行了免费体检，查出疾病500余人次。除此之外，医院还承担东昌府区农村孕产妇增补叶酸工作和农村孕产妇分娩补助的发放工作。

“公益惠民、阳光诚信”是该院一直以来秉承的核心价值理念，医院深入开展了“志愿者服务在医院”活动，树立了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，全院共有400多名青年医务人员参加了志愿服务，组织开展了捐献造血干细胞血样采集活动，医务人员踊跃捐献。在血站遭遇血荒时，医务人员又主动献血，医院被聊城市卫生局和市红十字会授予无偿献血工作先进集体；医院参与援助百名贫困家庭脑瘫患儿大型公益活动——金海豚行动，为88名脑瘫患儿免费诊断和康复治疗指导，赢得了社会的广泛赞誉。2008年四川大地震时，郭敬春院长带领8位医护人员在第一时间赶赴灾区抗震救灾。

医院多种措施减免、降低诊疗费用，加强了药品的管理和监督，充分发挥了药事委员会的监管职能，严格按照规程对院内所有药品进行社会公开招标、议标，规范了药品采购渠道，降低了药品成本；严格抗菌素临床使用规范，全院抗菌药物品种控制在35种以内；规范医师处方行为，促进合理检查、合理用药、合理治疗，医院药品收入占业务总收入的14%左右，降低了患者就医费用。

优质服务铸品牌

近年来，按照国家新医改的各项任务和目标以及卫生部倡导的“三好一满意（服务好、质量好、医德好，群众满意）”活动要求，东昌府区妇幼保健院积极开展“优质护理服务示范工程”，将更高水准的服务体现在患者诊疗的全过程，更深层面地解决医疗服务需求问题，更大限度地惠及民生。

该院开设了便民门诊，成为便民服务的又一重要举措。便民门诊设于门诊大厅，顾客无需挂号，凭单据，可直接购药、开具超声检查和检验单，缓解了门诊排队、挂号压力，缩短了患者的等待时间，受到广泛欢迎；在儿童保健中心新设门诊叫号机系统，家长在取号成功拿到号票后，只需在候诊区候诊，静待电脑自动发出就诊顺序的叫号声，通过语音呼叫、LED屏显示等形式，引导儿童家长按照整个服务流程完成检查。



▲“万名母亲”健康查体活动，免费为农村妇女体检。



▲农民健康服务行动，体检车开进农村。



▲积极参与造血干细胞捐献活动，事迹以新华社通稿被全国多家媒体报道。



▶住院分娩补助发放现场。

医院自申报五星级接种门诊以来，积极按照《星级规范化预防接种门诊评审标准》，稳步推进自身星级规范化预防接种门诊的建设工作。门诊叫号系统的应用打破了传统的候诊模式，儿童娱乐区、喂奶区的建设，深化了服务内涵，保证了患者的就诊秩序，提升了医疗服务环境。

医院扎实开展了“六心”优质服务活动，即“与顾客贴心、治疗精心、护理细心、生活关心、环境舒心、管理耐心”，将用心服务做到了极致：端午、中秋、春节等节日免费送上粽子、月饼、饺子，雨天准备一把雨伞，出入院准备超市推车，出院时护士微笑着将每一位产妇送到车旁，随时为顾客递上一杯热水，护士站永远备着一些针头线脑……一系列的真情服务拉近了医患之间的距离，使医患关系更加和谐，患者满意度始终保持在95%以上。

在整个“优质护理服务示范工程”的实施过程中，医院护理部积极整合基础护理、病情观察、治疗、康复及健康指导等环节，实施责任制，并结合医院的专科特色，不断丰富服务内涵，扩充延伸到患者入院、住院、出院的各个环节，并定期进行交流，及时总结护理工作中存在的问题及好的经验做法。在开展“三好一满意”活动过程中，该院涌现出了一大批先进科室和先进个人，除赵青护士外，产科二病房被评为“全市第一批优质护理示范病房”和“两好一满意”先进集体。

文化建设聚人心

“在东昌府区妇幼保健院，我们的医务人员拒红包、拒吃请，把红包交到患者医疗费中，为贫困患者垫付医药费这些好人好事层出不穷，就连我们院的保洁员都会把捡到的财物上交或是送还到失主手中。我想，这除了制度的约束外，更有医院文化力量的影响在其中。”谈到医院文化建设的重要性和作用，院长郭敬春不无感慨。他认为，医院文化的力量就是医院的核心竞争力，医院文化有一个特殊功能——凝聚功能，这个功能可以把各种有形和无形的力量整合在一起，形成一个强大的合力，构成医院发展的和谐。基于这一文化建设理念，东昌府区妇幼保健院着眼于文化建设的主体结构，坚持科技管理、管理文化，服务文化并举的做法也就给人耳目一新的感觉。

在管理上，医院推崇科学管理、精细化管理的制度文化。医院从加快改革，持续创新，从全面绩效考核、综合目标管理、全成本控制、全面质量管理等入手修订、完善医院绩效分配方案，构建起全覆盖的规范化、精细化的内部管理体系。借用第三方力量，对医疗质量、绩效分配、成本控制、人力资源等多个方面进行改革，真正实现了绩效分配综合考核，人力资源阶梯推进，成本控制措施得力，医疗质量全面提高，切实提升医院整体管理能力和水平。

医院通过塑造“聊城形象”，树医德、铸医魂、提精神、创伟业，倡导医护人员树立“自豪、创业、包容、奋进”的聊城精神。在文化建设，医院摒弃务实，以创建省级文明单位为载体，以多姿多彩、蓬勃向上的文化载体营造了具有鲜明行业特色，蕴含时代勃发精神的医院文化氛围，成为医院健康、和谐发展的引领力量，对全体员工发挥着凝聚、激励、示范和导向作用。新领导班子上任以来，高度重视员工的思想道德建设，积极开展了以“四德工程”为主题的教育活动，在全院开展了十佳医生、十佳护士、优秀共产党员等一系列评选活动，对评选出来的先进个人、先进科室进行了表彰，树立了“团结协作、阳光诚信”的医院精神。

荣誉展台

医院多次受到卫生部和省、市各级政府的嘉奖，连续九年被评为“省级文明单位”，2008年被评为“全国三八红旗集体”、“山东省抗震救灾优秀志愿者服务集体”，2009年荣获“富民兴聊”劳动奖状，2010年荣获“富民兴鲁”劳动奖状，2011年荣获市级行风建设示范窗口单位、聊城市工人先锋号、聊城市首届文明服务名牌、全市卫生系统“两好一满意”示范集体、聊城市无偿献血工作先进集体等荣誉称号。

倾注妇幼健康 传承博厚德