

# 人间大爱 福佑民生

## ——山东省立医院全面落实医改任务



2009年，新的医药卫生体制改革启动以来，我院高度重视，认真贯彻落实国家、省医改工作精神，以“创先争优”和“三好一满意”活动为总抓手，立足医院工作实际，努力探索公立医院改革发展新思路、新途径，稳步推进“九项重点改革任务”，使人民群众享受到医院改革发展的成果。

### 全面推行预约诊疗 提供优质便捷服务

按照医改工作要求，我们全力推行预约诊疗服务，成立预约办公室，在开展“电话预约”、“网络预约”、“现场预约”三种常规预约方式的基础上，针对复诊患者开展独具特色的“诊间预约”，患者可以在当次就诊后即刻预约确定下次就诊时间，确保复诊患者就诊的连续性；针对号源特别紧张的专家，采取了全部预约的方式，避免了病人通宵排队等待号源的现象；为有效减少就诊高峰期人流量，逐步推行分时段预约，把预约的排队等号时间错峰分流；积极开展远程预约挂号、“银医卡”预约等新型预约诊疗模式。预约诊疗服务的开展，优化了医疗服务流程，有效减少了患者等候时间，降低了病人就诊的附加成本。2012年上半年，我们完成预约人次比去年同期增加了165%，病人的就诊等候时间减少了三分之一，预约诊疗普遍率正在迅速提升。

### 持续改善服务行为 切实保障医疗安全

我们严格各类执业许可和诊疗项目的管理，落实医疗质量安全核心制度，修订发《山东省立医院手术分级目录》，加强处方权限管理，实行新技术、新项目申报专家论证，推行病区管理医疗责任组，建立科主任督导检查制度。同时，积极适应医改工作要求，全面实现同级医院医学检验结果“一单通”和医学影像检查结果“一片通”互认，坚持合理检查、合理用药、合理诊疗，“三双行动”切实落到实处。电子病历系统覆盖全院144个病区，600余个医护工作站，实现病历质量全过程数字化管理。近年来，依托医院管理年、质量万里行、大型医院巡查、三好一满意、优质医院创建、医院等级评审等重点工作活动的开展，我院医疗技术水平和服务能力持续提升，医疗质量持续改进。抗菌药物临床应用专项整治、人体器官移植工作、集中整治“两非”专项行动、早产儿安全用药及视网膜病变治疗、产前诊断技术机构等专项工作顺利通过卫生部、卫生厅组织的专项检查。

近五年，医院诊疗量年平均增长率为9.25%，出院病人年平均

增长率为14.62%，手术人次年平均增长率为12.95%，床位周转次数年平均增长率5.95%，年床位平均使用率105.45%，出院患者平均住院日年均降低4.67%。药品收入占业务收入的比重、卫生材料支出增长幅度、检查收入占医疗收入的比重呈逐年下降趋势。住院患者人均收费2011年比2010年降低1422.58元，降低7.19个百分点；2011年比2010年每床日平均医疗收费下降80.10元，降低8.5个百分点、每床日平均药品收费下降70.81元，降低8.08个百分点。大型设备检查阳性率在97%以上，处方合格率比去年同期大幅上升，门诊患者抗菌药物使用率为17%，门诊注射剂使用率为21%，住院患者抗菌药物使用率也逐渐下降，比去年同期降低6.5个百分点。

我们在全国率先将“三级预警机制”应用到医疗安全管理，建立了完整的医患沟通评价体系，实行医疗纠纷隐患零报告和首问责任制，制定了《新任科主任到医疗安全管理科挂职制度》，推行重大手术审批制度，降低了医疗风险，提高了诊疗质量。针对复杂疑难纠纷，实行医疗安全委员会鉴定制度和专家听证制度，严格执行严重责任事故告诫谈话制度，提高了纠纷的及时处结率，保证了良好的医疗秩序。2011年我院成为国内第一家

“卫生部新录用公务员信访岗位的锻炼基地”。近几年，住院病人院内有效投诉数量和诉至法院的数量明显下降，2012年上半年，住院病人院内有效投诉率为0.85‰，远低于全国同类医院平均水平。

### 健全护理服务体系 推行优质护理工程

2010年起，医院启动了“优质护理示范工程”。两年来，不断转变护理服务理念，推行责任制整体护理工作模式，全面落实

“包床到护”，每位患者均有其“唯一”的责任护士，从入院宣教、基础护理、病情观察、治疗、健康教育到出院指导，确保为患者提供全程、全面、连续、专业的优质护理服务。

2011年，医院被卫生部确定为全国22家护士岗位管理试点医院之一，医院积极推动护理管理机制创新，推进护士岗位管理试点工作，对病房临床护理岗位及ICU、手术室、急诊、血液透析、供应室、产房等特殊护理岗位注



有着百年历史的山东省立医院门诊楼，现为办公楼。

册护士进行分层级管理。不同层级护士分管不同病情轻重、护理难度和技术要求的患者，履行对患者的基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作。护士岗位管理试点工作的推进，为积极探索护理人员的科学管理模式，实现由“身份管理”向“岗位管理”的转变积累了有效的实践经验。

医院还延伸优质护理服务范围，深入社区，走进患者家中，开展“优质护理，关爱进家”活动，惠及患者及群众达千余人次；同时，深化护理服务内涵，开展“爱心天使”评选活动，由患者评选出来的“爱心天使”护士达1000余人次之多。至2011年6月，实现了优质护理服务在院内100%的覆盖率。

### 强化临床路径管理 扩大病种试点范围

医院作为卫生部临床路径试点管理单位，先后印发《山东省立医院病种临床路径汇编》、《山东省立医院临床路径管理试点实施方案》，成立了工作领导、评价和实施小组，积极做好卫生部指定内分泌科、产科专业试点病种质控工作。同时，自主扩大病种管理试点范围，印发

《关于实施病种临床路径管理的通知》，在全院推行临床路径试点管理工作，并制定科室临床路径实施管理办法，开展每月临床路径信息上报，并纳入科室综合目标管理。截至目前，全院临床路径试点专业13个，试点病种30个，超过卫生部规定的三级医院达到10个病种的标准，有效规范了医疗行为，减轻了患者经济负担。

### 拓展远程医学领域 提升优质资源辐射能力

医院于1998年成立山东省远程医学中心，2006年以来依托山东省远程医学惠民工程，逐渐发展壮大，实现远程临床会诊、远程心电图诊断、远程医学影像诊断、远程病理诊断和远程医学数据资源共享。如今已与全省180余家医院实现对接，共享完成各种远程医学服务6000余例，开展远程医学教育300余场次，培训20000人次，2011年共为基层医院提供远程医疗服务达5000人次，为基层医院提供了1000余例远程影像诊断报告，在各级医院之间搭建起医疗资源的共享桥梁。

2010年成立了山东省立医院

远程医学北川会诊中心，使灾区拥有了一支永不撤离的医学专家队伍；2011年帮助新疆四个县的人民医院建立远程会诊中心；2011年，我院被列为山东省唯一省级卫生部肿瘤病理远程会诊试点，可以参与全国疑难病例的讨论；同年，援塞舌尔专线开通，为援助非洲医疗工作开辟了有效途径；目前，已经初步完成青海海北州远程医学网络的技术方案的设计工作。

### 开展出院病人随访 构建和谐医患关系

我们制定出院患者随访制度，建立了“医院—部门—科室”三级随访体系，制定了随访人员工作要求、电话回访模版和短信模版，通过电话回访、满意度调查问卷、网络等多种形式开展出院患者随访服务。同时，成立了由护理人员组成的“出院患者优质护理服务电话随访志愿团”。截至目前，出院病人电话随访率达25%，问卷调查随访率达35%，总体随访率达到70%，出院患者的随访满意度达到95%。

### 创新开展志愿服务 建立科学长效机制

医院在全国创新性地成立了医务社会工作办公室，建立了济南市唯一一家在医疗卫生系统的志愿者服务联络站，成立了白衣天使青年志愿服务团、白衣天使青年慈善义工团、白衣天使艺术团。目前，有注册志愿者2600余人，设置志愿服务岗26个，设志愿者服务队26个。2011参加志愿服务10288人次，共计服务34558小时。2010年—2011年连续两年荣获济南市“优秀志愿者服务集体奖”，秦成勇院长荣获“中国十大社工人物”。

### 完善医保优惠举措 减轻患者经济负担

医院设置了省内异地医保、新农合入院审核窗口，设计了便捷的就医流程，开展新农合即时结报试点工作，目前已与全省十七个地市、117个县市区签订了新农合即时结报服务协议，成为省内新农合即时结报定点医院中唯一达到签协议覆盖全省十七地市的医疗机构，协议签署率达到86%。

同时，医院在全省率先开展了新农合减免医疗费用减免工作，符合新农合即时结报条件的

参合病人，住院期间发生的CT、磁共振、PET-CT等大型设备检查费用，按新农合政策报销后，将患者个人负担的符合减免项目的费用我院给予5%的减免，减轻了参保农民的经济负担。在缓解看病难、看病贵等群众反映的热点、难点问题中，发挥了积极的作用。

### 实施惠民利民措施 积极承担社会责任

医院在全省率先成立了“解决群众看病难、看病贵问题”活动领导小组，建立了惠民门诊、惠民病房，近年来免费救治“三无”病人100余例，直接减免费用104万元。2010年9月，我院免费为一例世界罕见严重畸形联体儿成功实施了分离手术。开展了先天性心脏病患儿救助、爱心天使基金救助、髋关节脱位患者救助、成骨不全救助、贫困肾衰竭患者血液透析救助、小天使基金、微笑列车、复明工程、远程微创、先天性失聪、神话爱心基金10个惠民医疗项目，每年救助4200余人次，累积减免费用至少1400万元。其中，“复明工程”自开展以来，共投入防盲车运行费用824475.30元，开展手术23692例，2万3千多白内障盲人重见光明。

制定了《处置自然灾害事件应急救援保障预案》，建立了应急储备库和应急队伍。在汶川抗震救灾、手足口病救治、等多次重大公共卫生事件中，积极承担救援、支援任务。

落实“卫生强基”工程。我们与8家县区级基层卫生机构签订对口帮扶协议。三年来，共派驻各级各类医务人员200余人，接受被帮扶单位参观学习人员500余人，捐赠医疗物资合计300万元。

积极开展对口支援。对口帮扶新疆建设兵团医院和西藏日喀则地区医院，开展援外工作，已有几十批次援助非洲坦桑尼亚、塞舌尔、利比里亚等国。

医改是一项重大民生工程，是社会领域的重要改革，是推动科学发展的必然要求。我院在国家卫生部全国改革创新医院的评比工作中脱颖而出，获得了“2011全国医院改革创新奖”。在今后的工作中，医院将紧紧围绕国家和山东省深化医药卫生体制改革的工作安排，深入结合卫生系统开展的“三好一满意”活动，加快医院内部运行机制改革步伐，积极推进各项政策措施，争取让人民群众尽快享受到改革带来的实惠。



山东省立医院为“英雄母亲”义诊