

# 在变革中砥砺前行 于发展中服务百姓

## ——山东省千佛山医院改革发展、服务百姓纪实

文/毛瑞锋

### 让利于民,让更多的患者享受到省级医院就医的便利

作为省级综合性大医院,省千佛山医院担负着全省疑难重症患者的救治任务,医院良好的口碑吸引了众多省内外患者前来就诊。医院病房床位、院内停车位、患者就诊紧张问题日益突出,给患者就诊带来了一定的不便。为此,医院从内部挖潜入手,统一全院意志,在难点、热点问题上破题,患者好评如潮。

2011年3月1日,医院实行新规,院内现有600个车位全部提供给患者使用,职工私家车一律不得停放到医院院内,这也是山东省首次有医院用限制职工停车的方式缓解停车难问题。

为缓解患者“入院难”问题,医院领导讨

论后决定将办公楼改成病房楼,行政人员搬进临时办公楼实行合署办公,同时把部分病房的主任办公室与普通医师办公室合并,把空间让给病人,这一举措为患者腾出了200多张病床。

医院还着力强化“无假日专家门诊”。从2011年4月30日起,所有临床科室双休日、节假日均有知名专家坐诊,医技等辅助部门双休日、节假日也正常工作,让就诊患者切实享受到与正常工作日同样水平的诊疗服务。同时,根据患者就医需求推行“夏季弹性工作制”,夏季门诊提前半小时开诊,部分科室如口腔科、耳鼻喉科、眼科、小儿内科等就诊时间延长至晚上八点,满足了不

同患者如学生、白领阶层的需求。

为解决患者就诊过程中“三长一短”弊病,本着方便病人的原则,医院重新进行了门诊功能分区和布局调整,使功能相近的诊室和检查室毗邻,将原来分散在不同楼层的查体中心统一调整到门诊五楼,将中药房移至四楼中医科门诊毗邻,减少了患者的往返奔波;在门诊一至五层新增设了5个收费窗口,将内镜诊疗科、口腔科门诊和耳鼻喉科门诊等使用的一些常用药设立为公用药,病人在诊疗期间不需提前拿药即可诊治,药品由护士一起到药房领取,极大地方便了病人,减少了病人往返次数。

### 视患如亲,在奉献和沟通中让患者感受高品质的服务

当前医患关系紧张,多是对医疗服务中生、冷、硬、顶的服务不满意造成的。高水平的医疗技术必须辅之以高品质的医疗服务。为此,医院提出“争在平时,创在细节”、“把每一个诊疗流程都做成精品”的口号,着力优化服务细节,于细微点滴之处让患者感受到浓浓的千医文化,感受到浓浓的人文关怀。

在护理方面,医院强化品牌,全力推进优质护理服务工程,创新理念,创新模式,为患者提供“全程、全心、全人”的无缝隙优质服务,扩大了优质护理服务试点病房,2011年所有病房都建设成为示范病房;于是,以往的“几床几号”变成了亲热的“大爷大娘”,肛肠科每天早上给患者送去一碗热腾腾的小米粥,十九病区每餐之前给患者递上一条条小小的热毛巾,拉近了医患之间的距离……一

个小小的称谓的变化,家庭式的住院服务,反映的是医务人员服务观念的转变,是医务人员视患如亲的充分体现。

此外,医院还增设分诊台、洗漱间,增加候诊椅、饮水机等设施,解决了以往顿餐患者无处洗漱、B超患者憋尿饮水等问题。门诊部工作前移,每天上午派专人到门诊大厅病人服务中心办公;导医服务前移,主动提供咨询、协助就诊,提供轮椅等服务。

2011年11月,来自单县一患者因严重腹部创伤在咯血4天,高烧达40℃,当地救治无措的情况下,慕名来到省千佛山医院急救中心。接诊医师发现,患者心、肝、肾、脑、胃、肠等多脏器都出现衰竭现象,情况已经非常危急,必须马上进行急救手术!然而令人意想不到的情况出现了,手术进行到一

半,由于病人大量缺血,备用血不够了,此时省血液中心库存O型血告急!怎么办?危急关头,医院医务部王红艺副部长得知这一情况,立即通过院内广播组织医护人员义务献血,广播之后,她来到血液中心,400毫升血液顺着导管从王红艺的血管缓缓流出……紧接着肛肠科医生李志也献出了400毫升鲜血,受这些省千医共产党员们精神的感召,来自定陶县的进修医生王爱国也撸起了袖子……手术进行得很顺利。经过医护人员的全力救治和精心护理,患者术后5天就撤了呼吸机,十多天就有明显好转,并于2011年12月22日康复出院。待身体刚刚恢复,患者夫妇便专程从老家赶到医院,向医院献上锦旗,医患之间上演了血浓于水的感人一幕。

### 成就于变,在改革创新中提升服务患者的水平和能力

弯道超越,不求赢在起跑线上,但求赢在转折点上。2011年以来,省千佛山医院新一届领导班子确定了医院的发展方向和发展目标,并大刀阔斧进行改革。结合省领导对医院“打造山东省内又一个医学高地”的要求,医院确立了“建设国内一流省级综合性医院”的远大目标,并向这个目标奋力前进。

打造医学高地要求医院各项建设必须高标准、高要求、高水平。从观念上,医院倡导精品意识,对细节精益求精,提供与省级综合性医院相匹配的环节质量。为此,医院各系统、各科室逐一查摆自身存在的问题、弱项,工作细节严格要求,通过扶弱补缺、引入外力等提高诊疗质量。2011年以来,医院共引进高层次人才12名,包括两名山东省泰山学者特聘专家教授;调入优秀实用性专业技术人才11名,

自主培养山东省泰山学者特聘专家教授1名,1人获省突出贡献中青年专家称号,1人获国务院政府特殊津贴。通过引进专家,医院新增学科两个,充实提高了8个学科。两年来,多个省级中心先后在省千医落户,包括山东省肛肠病医院、山东省先心病诊疗基地、山东省肝病会诊中心、卫生部耳鼻喉内镜与微创专业技术培训基地、卫生部脑卒中筛查基地、山东省心脏移植中心、山东法医司法鉴定中心等,使部分学科诊疗水平再上新台阶,为患者提供更高水平的诊疗服务。

在设备上,医院通过多种方式筹集资金,购买了宝石CT、平板数字胃肠、彩色超声、高清胃肠镜、流式细胞仪、俯卧式钼靶立体定位系统等设备,购置了世界顶级水平的全国第一台西门子Skyra3.0T核磁共振、全省

第一台True Beam直线加速器,为患者诊疗水平提供了强有力的设备保障。同时,作为临床研究型医院,医院重点投入,建设高水平的医学研究中心,新购置了细胞动态分析仪、激光捕获显微切割系统、DNA测系平台、实时荧光定量PCR等一批世界尖端实验仪器。筑巢引凤,引进两位泰山学者加盟医学研究中心,为医疗技术的发展和患者的诊疗提供了强有力的设备支持。

医院的快速健康发展赢得了患者的信赖,也赢得了省政府和上级主管部门的支持厚爱,目前,省政府重点保健工程——省千佛山医院新保健综合楼工程正在建设当中。工程启用后,省千佛山医院的综合服务能力将进一步提升,将在更高水平上为广大患者提供优质、便捷、高效的诊疗服务。

新医改的根本宗旨是服务百姓,让卫生事业充分发挥公益性,通过提高医疗技术、强化服务、优化就诊环境,使广大人民群众享受到高品质的医疗服务。如何践行新医改的根本宗旨,在上级主管部门开展的“两好一满意”、“三好一满意”、“创先争优”等一系列活动中稳中求变,通过医疗机构这个窗口进一步提升公共卫生事业的形象,增进医患和谐,实现医疗机构良性发展,是新形势下医疗机构管理者必须深思的问题。在这一关键时期,山东千佛山医院明确提出了“尊重患者,敬畏生命,用心做事”的发展理念,确立了“调结构,强竞争,促创新,增实力”的办院思路,上下团结,内外沟通,解放思想,坚定信念,积极探索事业发展的新途径、新方法,全面提升服务患者的综合能力,以实际行动赢得了广大患者的认可和信赖。

近期,从中共中央组织部和山东省委、省政府分别传来喜讯:省千佛山医院被评为“全国创先争优先进基层党组织”、“山东省齐鲁先锋基层党组织”。两项殊荣同落一家,而且是全省卫生行业唯一的一家,这在省千医历史上是第一次,省千医也站在了事业发展的新起点上。

