



博采中西之长 耕耘医地情深

——山东省中医院以特色求发展便民利民活动纪实

【医院名片】

山东中医药大学附属医院、山东省中医院成立于1955年7月,经过半个世纪的励精图治,现已成为省内规模大、科室设置全、业务水平高、教学实力强的一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复于一体的现代化综合性中医医院。医院是以中医为基础、中西医结合的综合性三级甲等中医院,也是山东省唯一一所省级三级甲等中医医院,是国家食品药品监督管理局新药临床研究基地、国家中医药考试工作基地、国家中医临床研究基地、山东省中医临床研究基地、山东省中医药继续教育中心,山东省医疗保险定点医院。先后荣获“全国卫生系统先进集体”、全国“示范中医医院”、首批全国“百姓放心医院”、“全省医德医风示范医院”等荣誉称号。

2012年10月23日,山东省卫生厅公布了我省第一批按照新版标准评定的三级中医医院等级评审结论,我省20家中医院等级评审结论为三级医院,山东省中医院位列三甲医院之中。

文化管理

打造强院腾飞之翼



▲“爱心巴士”和颇具中医特色的站牌

“博”古“通”今:站在历史的肩膀上开拓创新

作为一家具有“同本同源”文化的医院,省中医院依托齐鲁大地深厚的文化底蕴,历经半个多世纪的岁月洗礼,更是形成了独具特色的中医药文化。

为营造浓郁的中医院文化氛围,利用2009年东院区启用的机会,省中医院从建筑风格、内部装潢、诊疗环境、形象识别等方面入手进行统一制作,通过传统文化元素展现中医药文化,营造中医药文化环境的氛围,突出中医院特色。

医院在东西两个院区的显著位置放置了中医名家李时珍和医院首任院长刘惠民老先生的雕塑,设置了仿古特色的宣传栏、公告栏、爱心巴士站牌、院区导示图、文化墙等。院区园林绿化采用了适宜北方生长且有观赏性的中草药如月季、牡丹、银杏树等,并配以药物功用、性味归经等文字说明。院内悬挂的是具有传统水墨画风格的“中医四诊”和“中医膏方”的道旗。东院区门诊大厅上方装饰了反映传统文化“天人合一”的沙质雕塑,下方是历代中医药名家壁画。还专门制作了长达18米、以“回溯华夏文明,弘扬华夏文化”为主题的中医药文化发展史文化长廊。在门诊走廊悬挂传播中医药文化理念的书法作品,在诊室悬挂历代中医名家画像,以及崇尚高尚医德的古代中医名言警句。在病房和候诊室张贴古色古香的宣传栏,内容涵盖反映科室中医特色的治疗方法、中医理念,特色中医护理及一些中医药小常识等等。在中药候

药区设置了介绍中药饮片煎煮、服用方法、常用中药的药性、功用、主治等内容的宣传匾牌,药品真伪优劣鉴别、自制剂以及常用名贵中药标本、煎煮中药的器具等展示台,通过这些不同的形式和载体,为医院营造了独特的氛围,弘扬了历史,传播了理念,彰显了特色。

以“文”化人: “精神”发展是医院前进的不竭动力

医院积极用好院内舆论阵地,营造良好文化氛围。在医院网站和院报开设有专门的“中医药文化建设专栏”,先后组织编印了《员工手册》、《医院文化建设手册》、《中医药文化建设风采录》和《中国传统文化核心价值观经典读本》等。定期开展中医药文化培训和讲座,将院训“乐群敬业、厚德怀仁”制作成夜晚可发光的LED霓虹灯字悬挂在西院区门诊大楼的上方;把职工的手机铃声设置成院歌,每次开会前播放院歌、齐诵院训;把医院宗旨和院训及大医精诚放置在最醒目的文化长廊;医院标识主要包括院徽、标准院名、标准色系三个基础要素,并在医院的宣传品、办公用品和标识牌、指引系统等得到广泛应用,使中医药文化建设的核心价值融入到医院建设发展的方方面面,也使中医药文化建设内容深入到每个职工的心中。

让“制度”发言: 助力推动医院发展“有法可依”

融制度建设于管理,促进医院科学发展。医院专门制定下发了《山东中医药大学附属医院宣传管理工作管理办法》,对文化宣传工作的职责、范围和规章制度等都做了明确规定。面对宣传专职人员少的现状,制定了“新闻通讯员制度”,通过招聘和考评的办法,在全院范围内选拔出了63名热爱新闻事业、政治思想过硬、具有一定写作能力的新闻通讯员,每年定期请新闻专业人士为他们进行专业知识讲座和培训,在年底还举行优秀通讯员的表彰和奖励。

因中医药文化建设成绩突出,连续两年医院被授予“全省卫生信息工作先进集体”,有两人因工作成绩突出被授予“全省卫生信息工作先进个人”。医院院徽荣获全国“中医药标志文化作品二等奖”;医院编写的文化标识系统荣获“第四届全国医院卫生文化建设优秀成果奖”等。在“医院质量管理年检查”和医院等级评审中,检查组领导对医院独具特色的中医药文化建设给予了高度的认可和评价,也得到了社会各界和广大同道的一致好评和广泛赞誉。近两年又喜获“全国文化建设先进集体”和“全省医院文化建设先进集体”。



▲十大名医表彰大会

质量管理

“生命之光”: 医疗质量“万里行”



▲“三好一满意”泉城广场大型展示和义诊活动

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。省中医严格落实《山东省病历书写基本规范》和《手术安全核对制度》,规范病历书写和手术安全核对工作;建立医疗技术准入和管理制度,对开展的第一类医疗技术进行技术审核、严格管理,对已经开展的医疗技术进行全面梳理。建立手术分级管理制度,制定具体实施细则和管理办法,对医师的专业技术能力进行审核,通过后才授其相应的手术权限,实施动态管理。

2011年,省中医开展了双降、双控、双规范的“三双行动”,力在控制医药费用,让百姓得到更多实惠。为降低药品比例,降低人均门诊和住院费用,医院成立由书记、院长任组长的“三双行动”领导小组,对“三双行动”的实施进行细化分解,明确责任,制定惩罚措施,并多次在周会及科主任会上强调活动的重要性,使活动深入每个医师心中。经过努力,与2010年同期相比,每门诊人次费用下降10.72%,每病人住院天数下降2.2%,最大限度遏制了医药费用过快增长,缩短了住院天数。

医院网站引进了国际上新兴的二维码技术。网站加入二维码后,用户可以直接使用手机上的二维码扫描软件对查询到的基本信息快速的记录并保存,非常方便快捷。

人才为基础—— 引进与培养并重, 推进人才队伍建设



▲尚德俊名老中医工作室

人才建设是医院发展永不落幕的主题。省中医院正确把握当前和长远的关系,科学的制定人才队伍建设规划。医院实施“特聘教授项目”,依托国家中医临床研究基地、泰山学者岗位、重点学科等平台建设,着眼于吸引一批能指导学科跟踪国内外科学前沿,开展原创性、重大理论与实践问题研究和关键领域攻关的特聘教授,实施“流动特聘教授计划”,组建高层次的学科领军人才队伍。2008年山东省中医院聘任全国著名中西医结合心血管病专家史大卓教授为中医内科学泰山学者岗位特聘专家,使中医内科学在学科建设和科技创新方面取得了突出的成绩,2007年成为国家教育部重点培育学科。致力引进3名学术造诣深厚国内知名

专家教授,定期来院指导学科建设、开展科技创新等工作,成为国家中医临床研究基地建设的“智囊团”。

经过几年建设,山东省中医院现有“泰山学者”特聘专家3人,享受国务院及省政府特殊津贴专家11人,卫生部有突出贡献的中青年专家1人,山东省有突出贡献的中青年专家3人,全国老中医药专家学术经验继承工作指导老师32人,山东省名中医药专家28人,全国和山东省卫生系统高层次中医人才25人。国家级学术组织常委以上25人,省级副主委以上109人,博士后6人,具有博士学位121人。14位名中医进入国家中医药管理局“全国名老中医药专家传承工作室”建设行列,名老中医学术传承工作取得重大突破。学位点建设成绩斐然。医院现有博士学位授予点7个,硕士学位授权点涵盖医院临床各专业;博士生导师27人,硕士生导师139人,在2011年的山东省人才目标考核中,医院取得了卫生系统第四名的优秀成绩,受到了山东省委省政府的通报表彰。

优质服务

以人为本, 为民服务不打折扣



▲“南丁格尔志愿服务队”进学校

大医精诚。作为一家中医院,省中医在做到“精”的同时,竭力追求服务之“诚”。为方便患者就诊,提高就诊效率,该院自2011年6月开始启用新的医生工作站。患者只需办理一张就诊卡,即可挂号、就医、检查、取药一条龙就诊,解决了以往繁琐的就诊程序,简化了就诊流程。

为了切实避免医患纠纷的产生,更好地解决百姓看病不方便等的难题,实实在在为患者提供优质的医疗服务,省中医院从2011年2月开始开展“今天我患者”主题实践活动。院领导及中层干部与患者进行“换位体验”,了解患者在看病中可能遇到的一切问题,查找医院在百姓看病就医过程中的薄弱环节和不足之处,以此改进工作方法和作风,促进医患和谐。而这一做法,也让老百姓得到了实实在在的好处。

医院东院区自2009年运行以来,因和老院区相隔有一段距离,面积又大,给患者就医造成一些不便。医院为此投资40余万元,开通两个院区“区间车”和东院区“爱心巴士”便民车,试运行两年来,已运载乘客10余万人次。

为解决新农合患者就医难、报销难的问题,该院于2011年先后与滨州、淄博、泰安、德州、济宁等5个地市建立了联网即时结算,并与临沂、济宁、潍坊、菏泽等地71个县市区签订新农合即时结算服务协议。此外,医院还为参合患者开辟绿色通道,提供优先挂号、优先检查、优先住院,检查超过400元的项目优惠5%等优惠措施。

推进预约诊疗服务。经过一年多建设,预约挂号服务可以通过网上预约、电话预约、短信预约、来院预约等多种途径实现,

预约范围涉及全院所有专家门诊。为保障预约诊疗工作的高效进行,医院出台了《门诊专家停诊提前通知》制度,规范专家出诊行为,保障预约患者的权益和快捷就医。

“爱心中医”志愿服务团深入基层。2011年上半年,来自医院各个岗位的百余名志愿者代表在东区出席了启动仪式,正式为“爱心中医”志愿服务团授旗。服务团成立以来,已先后开展了“进老年公寓”、“进校园”、“进社区”、“进农村”、“进厂矿”等系列公益活动,赢得百姓一致好评。

“白衣天使”在行动。医院多次组织开展“中医护理技能竞赛”,使每个护士都能熟练掌握传统的耳穴压豆、拔火罐、刮痧等技能;在每个病房开展“天使榜”评选活动,每月由患者选出一位服务好、技术好的爱心天使;评选出区级优质护理示范病房24个,占总病房的70%以上;率先成立了“我帮你”服务中心,为住院患者提供入院办理、复诊提示、电话随访、健康宣教、车辆预订、爱心专线等入院延伸服务。

2010年8月,医院中医药预防保健服务中心正式成立,为中医预防保健服务提供了良好的运行平台。目前,医院开展了汤剂、膏方、针灸、熏洗、推拿、穴位贴敷等服务项目,针对不同体质和健康状况给出中医治疗对策和日常养生调理的指导,通过健康数据库的建立及管理,大大提升了医院中医药预防保健服务水平。

从2010年开始,省中医院积极开展对口支援和“卫生强基工程”,与新疆河内大学医学院第一附属医院和农五师医院签署了对口支援协议,继续在章丘市中医医院等五家县级中医院开展帮扶工作,并确定了医院中医骨科等12个专业为对口帮扶专业。2011年,在济南市、德州市联手共促医疗卫生发展工作的推动下,医院与德州市中医院结成帮扶对象。通过对临床医疗、人员培训、适宜技术推广和建立双向转诊绿色通道等方面合作,在省内建立了广泛的区域医院合作网络。

金杯银杯都不如老百姓的口碑,就像一位在医院保健科住院的病人在感谢信中提到的:“感谢医院,感谢保健科这只业务精湛、作风干练、医德高尚的优秀团队,感谢他们给老人带来了生命的安慰和希望。我常想,是你们全心全意的努力和付出,诠释了医患关系的真谛!你们用不辞劳苦、任劳任怨的品质,浇铸出医护工作者的高大形象,真可谓平凡之中更见伟大。他们是我见过的最最优秀的医生和护士……”



▲第二届膏方节义诊



▲护理技能比赛