



“三好一满意”品牌榜(科室)

济宁市第一人民医院

胸部微创外科

胸部微创外科是鲁西南地区胸外科疾病治疗中心,目前常规开展下列各种胸腔镜、纵隔镜等微创新技术: 1.全胸腔镜下肺叶切除术、袖式肺叶切除、支气管成形术。 2.自发性气胸肺大泡切除术、3.慢支肺气(COPD)肺减容手术、4.周围肺肿瘤或结节切除+术中快速冰冻病理诊断技术、4.纵隔肿瘤切除术。(特别是重症肌无力合并胸腺瘤受益最大) 5.食管平滑肌瘤切除术、6.贲门失弛Hellers手术、7.手汗症的胸交感神经链切断等手术。 8.各种不明原因的胸腔积液清除、胸膜活检术。 9.急慢性脓胸胸廓清术 10.胸腹腔镜联合食管癌切

除术。 11.CT精确定位引导下的肺、纵隔肿块穿刺活检术,该项技术对取得明确病理诊断具有安全可靠、准确性极高的优点。 12.纵隔镜下纵隔淋巴结活检术。

科主任张康,中国医师协会山东腔镜外科专业委员会委员;中华医学会山东省胸外科专业委员会和山东结核外科专业委员会委员;济宁心胸外科专业委员会副主任委员;全国食管癌规范化诊疗协作中心济宁分中心主任。从事胸外科工作30年来,在国家级、省级核心期刊发表论文20余篇,参编两部医学著作,主持的科研课题获国家专利2项,累了3000余例手术经验。

济南市第八人民医院

协和眼科中心

2011年1月15日,济南市第八人民医院借助北京协和医院的力量,打造了技术力量雄厚、医疗设备先进、学科齐全的协和眼科中心。下设准分子激光近视眼治疗中心、白内障治疗中心、眼底病治疗中心以及验光配镜中心和遗传病研究所。

为追求健康明亮生活的朋友们提供专业、贴心、安全的医疗服务是协和眼科中心孜孜以求的目标,协和眼科中心全面开展近视、远视、散光、白内障、青光眼、角膜病等眼部疾病的诊治工作,邀请北京协和医院等眼科专家为您的眼睛健康提供了最有力的医疗保障。

协和眼科中心会聚了一批省内外知名的眼科专家,组成了一支精通业务、有爱心、有社会责任感的专家团队,其中北京协和医院眼科博士后张华担任协和眼科中心主任并兼任首席眼科专家,还有擅长眼底病诊疗及糖尿病视网膜病变、老年黄斑变性和视网膜移植的董方田教授,有在国内率先开展脉络膜血管临床及研究工作的陈有信教授,有从事角膜屈光性角膜手术的中国准分子激光手术第一人的李莹教授,擅长眼底病诊治的郑霖博士以及擅长白内障、青光眼诊治的张顺华教授常年任在眼科中心坐诊,为广大群众提供全面、经济、高品质的专业眼科治疗服务。

泰安市中医医院

肝病治疗中心

中心成立于1990年,2000年定为山东省重点中医专科,2002年确定为“十五”国家重点中医专科,2007年被评为“山东省名中医专科”。2008年被确定为“十一五”国家重点中医专科强化建设单位,同年被评为全国“中医特色优秀护理科室”,2009年被评为“山东省优势专科”,2011年被评为卫生部“国家临床重点专科”。

中心建有病房5000余平方米,床位160张。中心技术力量雄厚,现有医务人员近30名,中、高级以上职称技术人员15名,其中博士3名,硕士9名。年门诊量20000余人次,住院患者1000多人次。

中心突出中医特色,坚持中西医结合的治疗方针。在中医理论的指导下,深入挖掘古代的经验疗法,结合现代的科研成果,创新研制系列中成药及新疗法,其中自制制剂12余种;突出内病外治特色,研制肝病子母膏、脐火疗法等特色疗法9种用于肝病治疗。中心辨证和辨病相结合,对慢性乙肝、肝硬化、肝腹水、脾大、脂肪肝、肝昏迷、胆囊炎、胆结石、重型肝炎等疑难病的治疗具有显著疗效。中心在广大患者中的知名度不断升高,成为泰安地区肝病患者的首选诊疗单位,同时外埠患者就诊率显著增加,达到30%以上。

泰山医学院附属医院

影像中心

中心是省医药卫生重点学科,泰安市医学重点学科。在“三好一满意”活动中,科室认真贯彻活动精神,大力提升服务水平,改进医疗卫生服务质量,取得了显著的成效。

1.服务好 影像中心是医院重要的服务窗口,每天面对着全院门诊、住院患者的所有影像检查与诊断工作。科室牢固树立“病人第一、质量第一、服务第一”的理念,倡导服务文明用语,做到尊重病人、关爱病人、优化服务流程,开展预约服务,为患者提供全程优质温馨服务。

2.质量好 影像中心严抓质量管理,不断提高诊断报告符合率,规范诊断报告

书写,并推行病例随访、反馈制度,提高了全科的服务质量。

3.医德好 科室不断加强医德医风教育,引导全科职工在工作中牢记服务为民的宗旨,强化管理,严格履职,依法行医,树立起良好的医德医风。

4.群众满意 自开展“三好一满意”活动以来,影像中心无论从服务态度、诊疗流程,还是诊断报告符合率等方面,都有了明显提高,受到患者的一致好评,在服务态度、诊疗技术、医疗质量、服务流程等方面均位居前茅。

深化改革 创先争优 打造民生医院

——济南市中心医院开展“三好一满意”侧记

近年来,济南市中心医院在开展“三好一满意”活动中,着眼创建优质医院的战略目标,在精心打造硬件设施的同时,深入开展“服务大局、服务临床、服务患者”(三服务)主题实践活动,把发展重点聚焦在内涵之上,狠抓作风建设,医院呈现出人心思上、风清气正的喜人景象。

服务临床 学科建设结硕果

作风必须首先机关。近年来,中心医院在机关后勤中开展“治庸、治懒、治散”行动和作风整顿活动,敦促机关后勤部门主动帮助临床解决实际问题,听民声、知民意,方能解民忧。医院职工健康体检调查显示,2012年上半年与2009年同期比,综合满意率为99.6%,同比提高1.2%。

单科建设得以长足发展,9个专业获得国家药物临床试验机构资格认证,并被评审为卫生部国家临床药物培训基地;新增疼痛、生殖、风湿、康复4个专业病房;骨外科细化为脊柱、关节和创伤3个专业;创新性地开设了4个护理专科门诊;相继成立了核医学科、骨肿瘤和重症医学科;心内、肿瘤、内分泌3个专业被评为省级医药卫生重点专业,中医科被确定为省第四批中医重点专科;八个专业获得山东省临床重点专科;烧伤科被评为国家临床重点专科,填补了济南市在国家临床重点专科建设方面的空白。

人才培养力就不断加大。启动中青年医师“660”培养计划(连续5年选拔60名医师出国深造),已斥资选派17名医生赴国外或地区学习交流;69名护士长全部完成邵逸夫医院轮训;选派一个月的学习任务;三年内,新增济南市专业技术带头人10人,青青学术带头人9人,省突出贡献的中青年专家3人,享受国务院特殊津贴1人,“泉城友谊奖”获得者1人,“泉城卫生科技之星”10人。

科技兴院战略取得新的起步。三年立项课题171项,其中国家自然科学基金项目15项,立项课题总经费1697.9万元;重点科研成果76项,其中19项达到国际领先水平;获省市科技奖等42项,济南市第十一届科技优秀成果奖22项;医院相继的“山东省微创与组织工程研究中心”通过科技厅的验收,并获100万元科研经费;“肿瘤防治靶分子研究重点实验室”被批准为省市共建重点实验室;生医医学科被批准为济南市唯一开展干细胞移植技术治疗的医疗机构;医院中心实验

室两年内先后发现了两例世界首例染色体异常核型。

典型示范 精益求精美名扬

正气之风来之不易,其中凝聚着中心医院领导班子的坚强决心与广大医务人员的不懈努力。在医德医风的培养方面,医院始终秉持精益求精服务理念,发挥榜样力量,挖掘身边的典型。医院在40个病房中开展了“优质服务示范工程”创建活动,其中,由于表现突出,神外一科获得了卫生部颁发的“优质服务示范病房”称号。志愿者行动蓬勃开展,相继成立的“零翼天使志愿服务队”和“零翼天使礼仪队”,成为“志愿服务在临床”的两道风景线;相继的山东省首支“中国南丁格尔志愿服务总队分队”,荣获省青年志愿服务先进集体、省“优秀社区志愿服务团队”等荣誉称号。

依靠精细化、制度化建设提升医疗质量。中心医院连续三年向社会公开承诺“构建和谐医患关系十件实事”,90件实事逐一落实;医院被20万网民评为“影响山东2010山东网民首选医院”十家医院之一;结合三甲甲等医院复审工作,认真落实各项医疗核心制度,分区、交叉式的业务查房形式,强力推行的PDCA循环技术方法,注重医疗缺陷检查与整改,确保了医疗质量和安全。综合优质服务医院的创

建,不断优化服务流程。在布局上,设立便民门诊,对外科门诊进行流程再造,调整中医科门诊与中药房毗邻,方便病人取药;在服务方式上,创新性地整合资源,设立了集预约、随访、投诉受理、满意度调查、健康咨询等功能为一体的客服中心,预约诊疗人次逐年增加;在服务监管上,恢复了社会监督员例会制度,成立了医患关系协调办公室,修订完善了《济南市中心医院投诉处理管理办法》,明确了受理职责、处置流程和协调机制。2012年上半年,医院门诊患者满意度由患者满意度分别为98.07%、97.97%,与2009年同比增长6.76%和4.17%,社会的充分信任是对“德技双馨”的最好诠释。

六个意识 助力医院科学发展

2012年11月29日,济南市市委书记王敏同志到中心医院视察指导工作。视察结束后,中心医院相继召开院党委和中心干部会议,学习、传达和讨论了王敏书记视察讲话精神,确定了当前的工作重点,即着力强化“六种意识”,全力做好六方面工作。

一是强化群众意识,切实维护公立医疗机构公益性;二是强化质量与安全意识,全力抓好三级综合医院复审工作;三是强化品牌意识,整体推进学科建设;四



是强化人才兴院意识,大力加强人才队伍建设;五是强化服务意识,突出抓好资源共事工作;六是强化机制意识,及早谋划医院明年工作思路,同时明确了明年的工作思路;以党的十八大会议精神为指导,认真学习贯彻王敏书记视察讲话精神,以创建优质服务为动力,以巩固和发展三级综合医院复审成果为目标,以医疗服务的流程再造为切入点,以信息化建设为平台,着力抓好医疗质量监管、成本控制、学科建设、基础设施建设和四方面重点工作。

今后一段时期,是公立医院改革重心转移、深入推进的关键时期。中心医院将以王敏书记视察讲话精神为指导,认真落实王敏书记关于加快科学发展,构建惠民工程,助力美丽泉城的决

策部署,坚持公益性办院的发展方向,继续深入开展“三好一满意”活动,进一步解放思想,提升境界,超前谋划,增强上下联动、内增活力、外加推力的氛围,加快由粗放式管理向精细化管理转变,从规模发展向质量效益发展转变,从基本建设向学科建设、提升患者满意度转变。转变方式、调整结构,抓住新机遇,增创新优势,实现新跨越,使中心医院在预防、医疗、保健、康复、科研、教学等方面保持省内领先、国内一流水平,力争到“十二五”末(2015年),实现四地资产、开放床位总量、业务收入、各型重点学科、国家自然科学基金等较2010年末翻番,职工人均收入和患者满意度大幅提高。(本刊记者)