



“三好一满意”品牌榜(院长)

刘君



泰安市中心医院院长,医学博士,主任医师,教授,硕士生导师,山东省政协委员,九三学社山东省常委,九三学社泰安市委,政协第十一届泰安市委员会副主席,中华医学会外科学分会会员,中国医院协会外科分会委员,山东省医院协会医疗质量管理专业委员会副主任委员,山东省普外专业委员会常委,泰安市医学会理事,泰安市消化病研究所所长,泰安市普外专业委员会主任委员,泰安市专业技术拔尖人才,医院优秀专家。从事普外专业30余年,曾在上海医科大学攻读肝胆外科研究生,赴韩国延世大学研修外科临床,组织并参加了泰安市第一例同种异体肝移植术,擅长肝胆胰脾外科病诊治和腹腔镜微创手术,尤其用胆道镜治疗胆石症使胆石残石率由20%降至1%。发表论文近20篇,获国家专利1项,获泰安市科技进步奖3项,著作2部。

陈东风



济宁医学院附属医院院长。医院继被卫生部批准为全国首批新三级甲等综合医院后,又获“全国百姓放心‘百佳’示范医院”殊荣,这是该院践行“执医为民”办院理念结出的丰硕成果。医院坚持“一切以病人为中心”的服务宗旨,紧紧围绕医药卫生体制改革的主线,通过强化医院内涵建设,创造性地推出了多项在全国拥有较高评价的服务举措,尤其是在公立医院改革方面,医院在单病种付费、临床路径、优质护理示范工程等方面进行了积极探索和实践,有效地保证了医疗质量和安全,维护了患者利益,实现了医患双赢,受到了社会各界的广泛好评,知名度和美誉度显著提高。

张彬



聊城市人民医院院长。自担任院长以来,培植了脏器移植、介入、腔镜、显微外科等四大技术亮点;新增现代管理制度30余项,工作流程60余个,形成了“一个重点六个层面”的质量管理模式,医院被确定为“山东省医疗质量示范点”。医院被卫生部批准为肝脏移植指定单位,口腔颌面外科整形专业被卫生部批准为国家A级专业,修复正畸专业将成为卫生部首批卫生行业职业技术培训基地。神经内科、心内科成为山东省医药卫生特色学科。血液内科等6个专业成为山东省医药卫生重点专业。近年来医院承担国家、省部级科研项目30余项,获得省部级奖励15项。本人曾被省政府记功,获得“全国优秀医院管理者”、“全国优秀院长”、“山东省先进工作者”、“山东省优秀院长”等称号。

鞠建伟



烟台开发区医院党委书记、院长。自2006年任烟台开发区医院院长后,使烟台开发区医院迅速发展成烟台市区西部大型现代化综合性医院。2008年启动了ISO9001质量管理体系认证,健全了各项规章制度,管理更科学。大力引进学科带头人和专家人才,对学科进行细化,使临床科室达到38个,开放床位750张,创历史新高。新建的20层综合大楼,为患者提供了更加舒适的就医环境。推出一系列便民惠民措施:对“三无病人”开通“绿色通道”,全力救助。对困难群众和弱势群体免费手术及减免费用。从2007年开始,投入大量的人、财、物,开展每月三次的“名医送医下乡”义诊活动。2011年12月,被卫生部医院管理学会《中国医院院长》杂志社授予“2011年中国最具惠民精神的优秀医院院长”称号。

毛海峰



现任博兴县中医医院院长。1991年7月毕业于潍坊医学院医疗系,本科学历,主任医师,民盟博兴县支部主委,民盟滨州市委委员,博兴县政协常委,先后荣获滨州市科技工作先进个人(记二等功)、滨州市青年科技奖;山东省卫生系统质量管理效益年先进个人、滨州市“富民兴滨”劳动奖章、民盟山东省参政议政先进个人、博兴县十大杰出青年、博兴县“十佳”医护人员、博兴县“十佳”医生等荣誉称号,撰写论文14篇,并先后在《中华医院感染杂志》等国家级刊物发表,受到了专家的赞赏和肯定;《改良膝关节穿刺方法》荣获滨州市科技进步一等奖;参加编写专著《新时代表儿指南》荣获山东省卫生系统“青年岗位能手”。

成爱华



女,研究员,毕业于北京中医药大学,现任华海白癜风医院院长、华海白癜风医院院长。全国恪守医德十佳院长、全国优秀中医院院长、全国杰出创业女性、中国优秀科技企业企业家、中华名医突出贡献金奖获得者。历经20年科研攻关,成爱华在世界上首次提出白癜风“三治理论”,研发成功“黑白同治”五大治疗体系,利用九大技术优势从中医药作用的细胞、基因组、分子等机制上彻底攻克了白癜风。成爱华研发的新技术已被纳入国家高科技火炬计划项目。在2012年11月由中华医学会联合卫生部等部门发起的全国百家“三好一满意”示范医院评选活动中,成爱华荣获全国医院优秀院长、全国医院管理突出贡献奖双重荣誉。

施仁心 行妙术 济苍生

——滨州医学院附属医院创群众满意医院工作纪实

滨州医学院附属医院是鲁北地区唯一的三级甲等医院。建院30多年来,医院坚持以医疗为主体,以教学、科研为两翼,各项事业实现了跨越式发展,牢固确立了在鲁北地区的医疗、教学、科研、康复和急救中心地位。

在“三好一满意”活动开展过程中,医院以解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题为重点,始终坚持公立医院的公益性质,努力为人民提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗卫生服务。



一、严格核心医疗制度,推进医疗质量持续改进

医院始终秉持“以质量为核心,以病人为中心”的发展理念,广泛动员,全员参与,用“安全、有效、方便、价廉”的标准衡量医院的每一项工作,在保障医疗质量的基础上不断探索现代医院发展的新模式。

(一)开展开展新技术、新项目,努力提升技术水平,提升医疗服务质量。

医院组建乳腺病多学科诊疗协作组(MDT),创建卫生部卒中筛查防治基地,推动综合诊疗模式创新。开展微创技术等一批新技术新项目广泛应用于临床,重点专业诊疗水平和学术影响力不断提升。

(二)严格落实核心制度,规范诊疗程序,确保医疗安全。

狠抓十八项核心制度和十项病人安全目标落实,规范诊疗行为,减少不良事件发生。将18项临床核心制度纳入考核,人手一本。

推行电子查房客观评价,对不合规范处方、病历进行匿名公开讨论、点名批评、宣传公示,杜绝大处方、

人情方,从处方和病历管理作为突破点,确保患者诊疗的安全性。

认真推行临床路径管理,根据卫生部要求,结合医院实际和地区病种特点,大力实施临床路径管理全覆盖工程,在全部46个病区、108个病种、900余个病例中开展了临床路径管理,探索推行路径管理电子化,编撰分析性临床数据、医疗费用、医疗成本、预期效果等数据,不断改进路径标准,提高临床路径管理的科学化、信息化水平。

(三)及时处理医疗安全隐患,促进医疗质量持续提升。

重点科室安全,紧密围绕急诊科、ICU病房、新生儿病房、血液透析室、麻醉科、手术室、输血科、病理科、感染病科等工作,持续查找医疗安全隐患和薄弱环节,不断整改提高,真正确保了医疗服务的稳定性和有效性。

医疗纠纷求和道,防范医疗纠纷,制定重大医疗安全事件、医疗事故应急预案和处置程序,并按照规范报告重大医疗过失行为和医疗事故。

药品管理求严格,医院成立药事管理委员会,药品不良反应监测

管理小组、药物研究中心、药品质量管理小组等组织机构,深入开展药品监督管理工作;在药品采购中实行阳光招标采购,拒绝暗箱操作,规范进货渠道,保证药品安全;落实药品不良反应监测和报告制度,建立药品安全预警和应急处置机制,确保用药安全。

二、树立“三好一满意”服务品牌,完善服务流程和就诊环境,提高医院整体服务水平

医院按照卫生部统一部署,深入理解和贯彻“三好一满意”活动精神,广泛征求群众和职工意见,认真开展满意度评价,仔细梳理让患者感到不放心、不方便、不满意的问题,认真总结,整改落实,以创建优质服务品牌来促进医院内涵建设。

(一)规范服务品牌。

医院和滨州市政府、滨州医学院协调办公室,全面负责协调推进各项工作;设有咨询服务电话,意见和建议、投诉电子信箱,整理医患沟通的渠道。

学习,该《手册》从就诊接待、康复指导、执行治疗护理操作、床头交接、晨会交班、夜间护理等时段期间所有细节,规范了文明用语及忌语。医院试点开展“兜底”服务,开展“兜底”服务,医院免费为患者提供轮椅、担架车并陪同检查,为行动不便患者提供可坐可躺的陪护。

号医医强化服务品牌。医院制定《号医服务人员服务公约》,组织号医人员认真学习,号医人员做到“一双手、二站立、三有声、四到位、五贴心”的“12345”服务规范,做到“双手交叉放于身体前;站立接待病人;来者有迎声、问者有答声、离开有送声;一声问候,一脸微笑,一个答复,一个责任;以及回答查询热心,对病人关心,工作用心,解释耐心,争取让病人放心”。

(二)完善就诊流程和就诊环境,便民惠民。

门诊服务流程不断优化。全面推行门诊挂号、诊疗、检查、缴费“一卡通”服务,制定住院病人预约检查和危急重症患者优先检查制度,优化就诊流程,加强门诊输液室建设,建立门诊输液用药规范,启用移动端门诊输液系统,严格执行双扶手及竹签门诊输液。

医院高度重视出院病人回访工作,定期电话回访对医疗质量、医德医风、收费管理、后勤保障等方面的意见和建议,为领导决策提供参考信息。

便民惠民服务不断开展。在全省率先开展病历快速复印业务,扩大服务范围,方便患者就医;实施便民惠民服务项目、卫生志愿服务,开展下社区义诊活动、“天使爱心”公益活动、就医费用减免优惠活动、志愿者服务活动,缓解群众看病难、看病贵问题。

三、医德树人,建设高素质过硬的医疗卫生队伍

“党风政风建设、行业作风建设

关乎医院声誉,关乎医院生存,关乎医院未来”。这是滨州医学院附属医院对医德医风教育的真诚感悟,也是他们的郑重承诺。

医院一方面加强医德教育,以正确的人生观、价值观引领医德医风。医院每年召开多种形式的座谈会,认真分析医德医风和党风廉政建设工作中存在的不足,找准症结与重点科室、重点岗位、重点人员进行廉政谈话,进一步强化职工的法制意识、责任意识、监督意识,起到震慑作用,发挥榜样的作用。同时医院把廉政教育融入职工岗前培训、青年医师培训、入党积极分子培训、继续医学教育讲座、干部聘任工作中,逐步建立了良好的医德教育机制。

另一方面注重选优举廉和具体案例的现实做法。医院充分利用院报、信息月报、宣传栏、网站等新闻媒介,做好宣传发动工作,将先进人物的先进事迹和优秀品质挖掘出来,充分发挥他们的导向作用,使广大医护人员学有榜样,赶有目标,在良好的氛围中,注重警示教育,组织干部职工观看反腐倡廉警示教育片,增强教育的针对性和有效性。

近年来,医院的医德建设办条件日趋完善,办医质量和学术水平日益提高,医疗质量和学术水平稳步提高,教学水平和科研能力明显增强,社会声誉和整体形象显著提升。医院先后获得全国文明城市、山东省卫生系统先进集体、山东省卫生系统文明单位、山东省百佳医院、山东省医德医风建设先进单位等荣誉称号。

在以后的工作中,我们将把三好一满意活动与创先争优以及三级甲等医院创建工作紧密结合,不断提升医疗服务质量和医疗水平,创新服务理念,努力达到让患者满意。