



全面落实科学发展观 为人民健康保驾护航

——滨州市人民医院创建人民满意医院纪实

滨州市人民医院始建于1950年，是滨州市最大的三级综合医院和医教研中心，是国家发改委立项批准山东建设的7个全科医师临床培训基地之一。近年来滨州市人民医院在滨州市委、市政府和市卫生局的正确领导下，院党委团结带领干部职工，认真践行“科学发展观”，深入开展创先争优活动，按照“抓班子带队伍、抓质量促效益、抓科技促创新、抓投入促发展、抓纠纷促和谐”的30字工作方针，紧紧围绕“三好一满意”工作要求，积极协调配合各有关部门工作，以优质的服务、过硬的质量、良好的医德，优化服务执业环境、促进和谐医院建设，积极打造人民满意的医院。“三好一满意”活动实施以来，医患关系逐步改善，医院改革和发展不断取得新成就，实现了医院的快速协调健康发展。

一、切实提供优质服务

服务好是医疗卫生工作的宗旨和作风的体现。

滨州市人民医院高度重视精神文明建设，竭诚为人民群众提供优质服务。医院建立完善了数字化医院信息系统，构建优质高效便捷的医疗服务信息平台。坚持“首诊负责制”“首问负责制”，开通生命“绿色通道”，成立了病人出院随访中心，增加便民服务窗口，医疗、医技科室实行弹性值班，加快工作节奏，缩短了病人就医时间。定期开展满意度调查，及时听取群众的意见和建议。开展预约诊疗服务，增加便民服务窗口。医疗、医技科室实行弹性值班，加快工作节奏，缩短了病人就医时间。制定并实施“病人住院一日清单制”，增加了住院收费透明度。实行药品公开招标采购，严格控制进药渠道，保证了药品质量，降低了病人费用。事事处处把病人的利益放在首位，全方位提高服务质量，全心全意为人民健康服务。

自2010年卫生部在全国启动“优质护理服务示范工程”活动以来，医院积极响应卫生部和国家卫计委的号召，以改革护理工作模式，实行责任制护理为切入点，积极拓展护理服务内涵，全面提升护理服务质量。作为“山东省优质护理示范工程省级重点联系医院”，目前，我院共有省级示范病房5个，院级示范病房29个，示范病房覆盖率达100%。

把爱和健康源源不断地传递给众生，用奉献精神前行，滨州市人民医院竭诚为广大人民群众提供优质服务。

二、倾力打造过硬质量

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂，医院紧紧围绕“以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，事事处处把病人的利益放在首位，强化“三基三严”训练，认真落实三级医师负责制、手术审批制、死亡病例讨论、疑难病例讨论、不良信息“0”报告制度等核心制度。病历运行质量、终末质量进一步提高，实现了医疗环节质量的实时控制和持续改进，保证了医疗安全。

医院大力实施人才强院战略，借助黄河三角洲开发有利时机，积极筑巢引凤，先后有80余名高端人才来院工作。宁光、王树峰、王洪田、李田昌、董然等5位医学界顶尖级专家学者应聘医院“高级学术顾问”，定期来院讲学、会诊、查房、手术等，进一步提升了医院医疗服务水平。医院目前在职工1664人，其中高级职称254人，博士174人，硕士生导师22人，有2人享受国务院特殊津贴，有突出贡献专业技术人员20名，18名市级“名医”，有7人被确立为市级学科带头人、12人为市级有培养前途的技术骨干，占全市份额的一半，肝胆外科为省级重点专业，拥有3个滨州市医学重点学科，12个市级“名科”。



医院大力实施科技兴院战略，相继开展的新技术、新项目近100项，其中70余项获省、市科技进步奖。2008年成功开展人工肝系统，填补我市空白。2009年成立了心血管介入项目组、神经介入项目组、心外科手术项目组。2011年开展肿瘤免疫治疗项目，走出了一条肿瘤治疗的新途径。介入技术、腔镜技术、显微外科技术等达到省内领先水平。腔镜微创技术、干细胞移植、骨髓移植、基础医学研究等先进技术在临床得到广泛应用。近两年省卫生厅“山东省医药卫生科技发展计划项目”立项课题三项，山东省科技攻关计划项目已结题并通过专家评审，达到国际先进水平，为打造人民满意医院提供了坚实的技术支撑。

为给患者提供安全舒适的就医环境，医院重视并加大医疗硬件投入力度，引进西门子3.0T磁共振、GE64排螺旋CT、柯达数字拍片机、胃肠机、乳腺X光机、飞利浦和GE血管造影机、医科达高能医用直线加速器、核通模拟定位机、西门子E-CT、全身彩超、全自动生化分析仪、电子胃镜肠镜等大型医疗设备。设备总台数1万余台(件)，设备总值近2亿元。新建医技楼、外科病房楼科室业务流程、服务环境全省一流，同时我院拥有配备精良、全国一流的数字化手术室和ICU病房，突出医院的现代化、人性化、智能化。扎实开展医院感染预防与控制质量管理，保证医疗质量和医疗安全。牵头成立了7个市级质控中心，为保障全市医疗规范化建设提供了坚实后盾。

以缜密严谨为经，以开拓创新为纬，藉夯实基础奋进，滨州市人民医院以持续改进的医疗服务质量为人民健康保驾护航。

三、着力塑造良好医德

“仁者医术”，作为医护人员要具有良好的医德医风，要爱岗敬业，遵纪守法，廉洁行医，要尊重患者权利，关爱患者，因病施治，严谨求实。

滨州市人民医院以“挂牌亮责践诺”活动为载体，进一步强化职工的责任感和服务意识。加强医德医风和法制教育，大力弘扬高尚医德，完善和落实医德医风制度规范，认真开展医德考评，坚决查处损害群众利益的突出问题，严肃行业纪律，确保行业安全。

医院大力弘扬人道主义精神，倾心支持慈善事业和社会公益活动，积极开展志愿服务、爱心捐助和尊老助老等社会公益活动，在惠民医疗行动中医院每年拿出600万元作为慈善基金用于医疗扶贫和困难救助。积极开展对基层医院的技术支持工作，与13家一二级医院签署了对口帮扶协议，提升了基层医务人员服务病人的能力。开展了“微笑列车”“爱心复明”“爱心血透”“先天性心脏病单病种限价”“贫困肢残儿童矫治手术”“听力残疾康复技术指导”等爱心助残项目，每年为患者减免费用100万元。传“至善”之道、守“悬壶”之业、担“济民”之任，滨州市人民医院将仁者之心、医者之爱交织传递，将治病救人与造福社会熔于一炉，善为“大善”。

以精诚之心服务人民，以至善之情关爱患者，兢兢业业，勤勤恳恳，携博爱之心前行，滨州市人民医院以高尚的医德，施精湛医术，不断提升群众满意度。

在上级党委政府和全院领导的正确领导和全体职工共同努力下，医院连续十五年荣获“市级精神文明单位”，先后被授予“全国百姓放心示范医院”“全省城镇基本养老保险工作先进集体”，连续三年被省消协等8部门评为“山东省消费者满意单位”等荣誉称号。“三好一满意”活动实施以来，成效显著，得到了人民群众的广泛赞誉和上级领导的一致好评，先后被授予“山东省卫生系统平安医院创建工作示范单位”“全国百姓放心百佳示范医院”等荣誉称号，这既是对我们以往工作的肯定，也是对今后工作的鞭策和激励。

屹立在历史与未来的交汇点，蓬勃着不竭的希望与激情，流淌着无尽的仁爱与智慧的滨州市人民医院如浴火中的涅槃者，如晨曦中的破浪者，藉“三好一满意”之舟，扬帆驶向崭新的明天！（通讯员：姜红 郭庆花）

