

“3·15”，这个特殊的节日，聚焦于医疗这一特殊的消费行为，“诚信”二字又一次被提起，令人感慨良多。就人而言，诚信是高尚的人格力量，是立身之本；就单位而言，诚信是无形资产，是立业之本。

泰安市中心医院一直以诚信创品牌，靠技术、靠服务、靠信誉得到了百姓的赞誉、患者的信赖、社会的认可。近年来，泰安市中心医院开展“三好一满意”活动，坚持以患者为中心，不断提升医疗服务质量，加强医院内涵建设，进一步满足人民群众的医疗需求，建设诚信医院。该院连续三个周期获评“全国百姓放心示范医院”称号，先后获得“全国五一劳动奖状”、“全国创建文明行业先进单位”、“全国优秀诚信单位”、“全国医疗保健服务质量优秀示范医院”、“省级文明单位”、“山东省优质医疗服务示范单位”、“山东省十佳诚信医院”、“泰安市2011年度市民满意医院”等荣誉称号。

为进一步推广诚信医疗的理念，2013年国际消费者权益日到来之际，我们一起聚焦泰安市中心医院，切实走进她的诚信发展之路。



建设诚信医院 真心服务人民

——泰安市中心医院诚信发展纪实

优化就医流程 保障服务诚信

为提升医院服务质量，泰安市中心医院于2011年开展了“精细化服务”活动，2012年又开展了“精细化服务再深入”活动。医院多措并举，从细节抓起，优化服务流程，提升服务水平，为的就是解决“医院患者多、门难找、等候时间长……”这些百姓看病难的烦心事。

为方便患者就诊，该院积极探索预约诊疗服务的新模式，不断扩大预约方式和范围，收到了良好的社会效果。2012年，医院相继推出了医生诊间预约、出院复诊预约、出院患者随访时预约、体检随访预约等多种形式，减少了排队挂号等候和人员聚集所导致的院内感染，极大地方便了患者的治疗。

为满足不同患者的就诊需求，医院根

据季节变化及患者需求，在门诊科室全面实行“适时工作制”，早上提前上班，下午延后下班，中午连班，错峰诊疗。门诊导诊台、挂号室、采血室等几个科室上班时间提前到7点，保证门诊医生一上班病人就能看病，减少病人候诊、空腹时间；采血室提前上班，为一些前一天看了病未来得及做采血检查的病人提供了便利；彩超室等科室实行中午连班，确保上午病人高峰期未排上超声检查的病人中午能拿到检查报告；门诊收款室、药房等部门延时下班，确保最后看完病的病人也能及时交上钱、拿到药。“有人称之为弹性工作制，弹性是为了方便自己，而我们的适时工作制是符合患者的实际需要。”刘君院长这么认为。

医技检查科室全面取消预约等待，做到患者随到随查，购置“检验报告自助打印机”，患者手持检验条形码，几秒钟便可打印检验报告单，不仅杜绝了错拿检验单，还有效地保护了患者隐私，提高了工作效率。

为更好地提高医疗服务质量，泰安市中心医院多年前就开展了出院患者回访工作，集中对出院患者进行电话、信件随访，及时征询出院患者意见。2012年医院成立了患者随访中心，新购置3辆“健康随访车”，引进电话随访智能软件，建立起社会评价质量控制体系与数据库，提高了出院患者及家属满意度调查的真实性和科学性。2012年，患者随访中心共统计病历55416份，写信回访18411封，电话回访4214个，接待来访人员及接听

热线电话158人次，共收到表扬信息1456条，患者满意度达98%以上。

为完善诚信服务工作，泰安市中心医院还不断在细节上下功夫，对一些失语患者，医院精心设计了无声交流卡挂在床头，上面有“吃饭”“翻身”“喝水”“排便”等多种提示，患者有需求用手一指就能够准确快速地表达。医院推出的流动洗头车也极大地方便了长期卧床患者的生活。

在泰安市中心医院病房记者发现，目前开放床位1900张的病房，加床达到了300多张，很多患者宁可住在走廊，也愿意在这里接受治疗。“患者来住院，就是为了把病看好，他们看中的是医疗质量和能为他们提供的优质医疗服务。”刘君院长说。



刘君院长(左二)深入科室检查医疗质量

质量是医院诚信发展的基础和核心竞争力。泰安市中心医院坚持以标准化、规范化提升医疗质量，不断加强医院人才建设。医院在人才引进、使用、培养方

面不遗余力，采用“请进来、走出去”的方式培训管理人员，聘请管理专家讲授医院管理知识和质量管理创新理论等；选择多所国内一流医院为进修医院，每年有计

强化医疗质量 创建品质诚信

划、分批地选拔学科带头人和青年业务骨干去培训、深造。医院内部开展多层次职工培训，通过新入职岗前培训、管理人员专业培训、院内及科室短期培训、住院医师规范化培训、三基三严培训、临床技能培训及出国研修等方式，加大对现有人才的挖掘和使用力度。医院与山东大学医学院联合举办临床医学专业学位博士班，又与北京大学第三医院达成了培训意向，为进一步打造高层次人才方阵奠定了坚实基础。

规范化的诊疗程序，是提升医疗质量的重要保障。泰安市中心医院制定完善了各类检查表和评分表，形成良好的质量考评管理机制，保证了医疗核心制度的落实。医院严格规范诊疗服务行为，大力推行临床路径管理和单病种付费，认真落实

医疗技术准入制度，规范“危急值”报告制度，把患者安全目标渗透到质量管理的各个环节。“临床路径管理能够有效规范诊疗程序，使患者诊疗不再由医生个人意志决定，实现了就医的方便高效。”刘君院长说。

医院感染防控是保证服务质量、确保医疗安全的一项重要工作和措施，更是体现医院管理水平最直接的硬性指标。2012年下半年，泰安市中心医院开展以“提高技能，保障安全”为主题的“医院感染防控百日大练兵”活动，广大医护人员以及保洁员积极参加，切实立足本职岗位，学练技能，在全院营造了比学习、比技能、务实奋进的良好氛围，进一步提高了医院感染管理水平，为广大患者提供了一个安全、放心的就医环境。

增强廉政意识 树立医德诚信

为建设诚信医院，泰安市中心医院通过多种形式，开展个性化岗位廉政教育，加强制度建设。编印《文明廉洁服务手册》，严肃行业纪律，进一步深化治理医药购销领域商业贿赂，重点开展对“回扣”、“红包”和“私收费”、“乱收费”的专项整治。同时，通过院领导接待日、出院患者回访、设立投诉意见箱、门诊和住院患者问卷等形式，广泛听取患者意见，加大民主评议行风力度，实施医德考核“一票否决制”，进一步规范了职工的执业行为。

“我因患脑血管病到医院神经内科住

院治疗，由医学博士刘运林主任负责治疗，在他的精心治疗下我的病恢复很好。住院期间，看到和听到有些患者或家属有时给刘大夫送钱、卡和礼物，但他把患者送的替患者缴了住院费，送的卡退还本人，受到了患者的广泛赞誉。这些事让人听起来好像是假的，要不是我亲身所见所闻也难以相信。”一封来自患者的感谢信，映出了泰安市中心医院工作中坚持诚信医德和廉政建设缩影。

2012年12月15日，消化内一科收到了已故患者张大爷的子女送上了“医德双馨、医

护俱佳”的电子万年历和一封感谢信。“虽然老人走了，那是他生命走到了尽头，没有办法。老人和癌症抗争了8年，最后的16个月，是医生帮老人‘赚到的’。我们做子女的对医院和医生充满了感激。”消化内一科王庆才主任告诉记者，以前都是患者康复后才表示感谢，患者过世后家属还送感谢信，他还是第一次碰到。

原来8年前，当时已81岁高龄的离休干部张大爷因皮肤黄染，在泰安市中心医院被诊断为胆管癌。老人住院期间，王庆才主任每天都到床前问候，护士们不怕脏、不怕累，对老

人悉心护理。老人几次出现病危，医护人员经过紧急救治，都把老人从“鬼门关”拉了回来。对于医护人员，张大爷一直心怀感激，生前留下遗嘱，要求子女一定要写感谢信送给医院和医护人员。王庆才告诉记者：“我们干了该干的事，护理人员做好了本职工作。”他说，通过张大爷，他深信医患之间可以建立亲人般的关系。

“医德好是贯穿于医疗质量和医疗服务之中的，是在具体医疗行为中依托技术和服务的载体而表现出来。”党委书记韩书林如是说。

倾心惠民工程 提升公益诚信

做诚信医疗单位，开展“三好一满意”活动，最终的目标都是换来群众的满意。坚持公益性，是公立医院改革的核心。泰安市中心医院始终以满足社会公共需求、实现社会公共利益为目标，按照公共服务最大化而非经济收益最大化的方式提供服务，着力提高运行效率，为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

“药品、高值耗材的虚高定价，是医疗费用居高不下的重要原因之一。”刘君院长告诉记者，“惠民是公立医院公益性的重要体现，我院就是以降低药价、高值耗材费用作为惠民的切入点。”

医院从三个方面入手降低药品费用。一是坚定不移地执行国家的药品招标价，这是条红线；二是在红线的基础上，医院再让利5%，年让利2200万元；三是坚持做到合理用药，在确保医疗质量的同时，推行梯次用药和协议处方制度。通过规范临床路径管理，该院药占比再下降一个百分点，节省患者药品费用4400万元。

医院先后对临床用量大、价格相对较高的高值耗材进行招标，使现阶段使用的骨科内植耗材的价格平均降了40%左右。虽然医院因此而减少了2000多万元的医疗收入，却使该院骨科病人人均医疗费用下降了3000多元。

为充分发挥医院人才优势，更好地为基层群众和社区居民服务，该院组建成立了“医学博士团”，定期组织成员走基层、进社区、赴厂矿企业为群众送健康。医院先后开展了“为一线工人送健康”、“团员青年志愿服务”、“健康消夏广场义诊”、“服务企业健康直通车”、“对口支援新泰市四家公立医院”等活动。医院通过开展委托管理、技术合作、技术支援等方式，先后与宁阳二院等十八家基层医院、卫生服务中心建立合作关系，并建立了双向转诊绿色通道。医院还定期义务培训社区医师，分别在本市区及各县市区先后举办了28期社区医师培训班，累计培训社区医师3212人次，免费接收社区医院医生护士来院进修学习211人次。泰安市中心医院各项公益性活动得到



医院经常组织医学博士团医疗专家进企业为一线职工义诊

了政府和社会的认可，先后被山东省政府表彰为“全省惠民医疗先进单位”，被泰安山区政府表彰为“社区卫生服务工作先进单位”；医院的“医学博士进社区，健康服务零距离”活动被市卫生局评为全市卫生系统“三好一满

意”优质服务品牌。2012年5月卫生部在京召开了“分级医疗研讨会”，在被邀请的北京大学人民医院、上海瑞金医院等八家医疗机构中泰安市中心医院作为山东省卫生系统的唯一代表应邀与会作了发言。