

诚信医院风采展(部分)

山东省立医院

始建于1897年,是山东省卫生系统龙头单位和山东省规模最大的综合性医院。医院还是山东省红十字会医院,山东大学附属医院、山东省临床医学研究院。

2004年,以山东省立医院为主体组建了山东省立医院集团,包括山东省妇产医院、山东省立医院集团耳鼻喉医院、山东省医学影像学研究所、山东省儿童医院、山东省骨科医院。医院床位4000余张,年门诊量达到280万余人次,出院病人8万余人次,医疗服务能力居全省第一。医院先后荣获“全国卫生系统先进集体”、“全国十佳文明服务示范医院”、“全国百佳医院”、“全国创建文明行业先进单位”、“全国首批百姓放心示范医院”等荣誉称号。

山东大学齐鲁医院

是山东大学直属的国家卫生部部管医院,是集医疗、教学、科研和预防保健于一体的大型综合性三级甲等医院。现开放床位近3000张,年门诊量197.4万人次,年出院病人59,592人次,年手术量31,310台次。医院现有临床、医技科室62个。其中拥有国家重点学科2个,省级重点学科7个,省部共建国家重点实验室1个,省部级重点实验室5个,省卫生系统重点学科(实验室)8个,省级临床研究中心3个,国家临床重点专科建设单位4个。医院现有高级专业技术人员624人,有国家“基金委”优秀创新团队1个,拥有中国工程院院士1人,国家首批千人计划特聘教授1人,长江学者特聘教授1人,讲座教授2人。

山东省中医院

1955年建院,现已发展壮大成为集医疗、教学、科研、康复、预防、保健为一体的我省最大的三级甲等综合性中医院,成为山东省可以为广大百姓提供优质中医药服务的龙头医院。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、国家中医药管理局高血压病中医临床研究基地、山东省中医临床研究基地、山东省医疗保险定点单位。曾先后荣获全国“示范中医医院”,首批“全国百姓放心示范医院”,“全省医德医风示范医院”,“全国卫生系统先进集体”等荣誉称号。医院去年门诊量130余万人次,出院病人2.3万余人次。

山东省千佛山医院

成立于1960年,隶属山东省卫生厅,为山东大学附属医院。现已发展成为专业布局合理、科室设置齐全、技术力量雄厚、医疗设备先进、服务质量优良,集医疗、教学、科研、康复、保健、预防、急救于一体的省级大型综合性三级甲等医院。医院设有临床、医技科室67个,开放床位1447张。现有副高级以上职称专业技术人员330余人,博士、硕士生导师200多名,山东大学等兼职教授、副教授200余人。

医院同时拥有美国瓦里安Truebeam直线加速器、德国西门子Skyra 3.0T智能磁共振成像仪、美国GE Discovery宝石高清能谱CT等世界顶尖的医疗设备。

山东大学第二医院

是由国家卫生部投资兴建,集医疗、教学、科研、保健为一体的大型综合性医院,百年山东大学的附属医院,全国首家按照新版等级评审标准评审通过的三级甲等医院。

医院特色优势突出。脑血管病的介入治疗、肾移植、产科、泌尿微创手术、妇科微创手术、胸科微创手术、消化内镜等专业或特色技术在国内或省内处于领先水平,神经系统疾病、泌尿系统疾病、外科微创治疗的“神肾微”特色优势初步形成。目前医院拥有3个国家临床重点专科,5个山东省临床重点专科,7个山东省重点学科,5个山东省医药卫生重点学科,3个山东省“十二五”高校重点实验室,以及7个山东大学研究所/中心。

山东省交通医院

始建于1950年,行属山东省卫生厅,隶属山东省交通运输厅,是集医疗、教学、科研、预防保健和康复为一体的省属综合性医院。医院2010年被评为省城“百姓满意医院”;2011年荣获卫生部全国百家公立医院“改革创新奖”。医院年门诊量30余万,出院人数15000余人次。

医院拥有一批在省内外居领先地位的特色专科,如:肝胆结石的内镜治疗、心血管病的介入治疗、血栓病防治技术研究、泌尿结石的微创治疗、肢体瘫痪和语言障碍的康复、创伤急救、四肢矫形、细胞治疗研究、腹腔镜治疗等,其中内镜外科被评为全省卫生系统“两好一满意”十大质量品牌,内镜中心成为“卫生部内镜与微创技术培训基地”。

济南军区第456医院

济南军区第456医院(原济南空军医院)始建于上世纪五十年代,是一所集医疗、保健、预防、教学、科研、体检于一体的大型综合性三级甲等医院,是山东大学、第四军医大学的教学医院,医院多位专家被山东省医学科学院聘为硕士研究生导师。医院神经内科、妇产科、普外科、呼吸消化科、心内科等科室特色鲜明、技术优势明显,均已达到省内先进水平,同时医院的创伤外科、体检中心、肾内科、五官科、儿科等科室技术力量雄厚在军地两界享有盛誉。

医院拥有先进的医疗、科研仪器,先后购置引进64排CT、大型数字血管造影机、E8彩超、IE33彩超、全自动生化仪、制氧机等先进设备,总价值1亿7000多万元。

山东省精神卫生中心

山东省精神卫生中心(原山东省精神病医院)是全省唯一的省级精神疾病专科医院,已有逾60年的历史,是山东大学、山东中医药大学教学医院,山东大学精神病与精神卫生学硕士、博士培养点,同时是山东省精神医学研究所、山东省精神疾病司法鉴定所、山东省心理咨询中心、山东省戒毒戒断中心、山东省精神病医院质控中心。是全省新农合省级定点转诊医院和济南市首批城镇居民和职工医保定点医院。中心设有临床医技科室20余个,开放病房14个,住院病床750余张。中心先后获得“省直文明单位”、“全省卫生系统先进集体”、“全省十佳诚信医院”、“全省医院行风民主评议活动文明单位”等荣誉称号。

济南市口腔医院

是山东省规模最大、门诊人次最多,集医疗、教学、科研、预防于一体的口腔专科医院。医院现有职工370余名,中高级专业技术人员106人,其中博士13人、硕士49人,硕士研究生导师6人。医院拥有160余台先进的牙科综合治疗椅,口腔锥形束3D影像系统、数字化全瓷修复体辅助设计制作(CAD/CAM)系统、数字化曲面断层全景X光机、高端口腔根管显微镜、激光牙齿美白系统、数码影像传输系统、国际先进种植系统等国内外先进的诊疗设备。医院下设牙体牙髓科、口腔颌面外科、儿童口腔科、修复科、正畸科、特诊科、牙周黏膜病诊疗中心、口腔种植诊疗中心、急诊综合科、手术室等10个临床科室,以及放射、检验、口腔修复工艺制作中心、消毒供应中心等医技科室,并设有4个院外门诊部。

服务优 暖民心

——山东省千佛山医院“优质服务”提升软实力

□佟霞 通讯员 毛瑞峰

2012年,山东省千佛山医院被评为“全国创先争优先进基层党组织”、“齐鲁先锋基层党组织”,成为全省唯一一家获此殊荣的医疗单位。在山东省社会科学界发布的2012《山东三甲医院患者满意度调查报告》中,该院又以患者总体满意度得分84.13分名列榜首,远超样本医院77.62的平均得分。患者和社会的信赖来自于对省千佛山医院医疗服务质量的认可,更得益于近年来省千佛山医院在服务意识、服务水平、服务质量等软实力方面的飞速提升。

从细节做起的优质服务

优化门诊流程

随着门诊量的不断增加,原有的门诊大楼的布局和流程已不能满足患者的需求。省千佛山医院本着一切以病人为中心的原則,经过多次论证,切实优化了就诊流程。每一次调整,他们都将方便患者就医作为出发点,反复斟酌论证,绝不将“优质”服务理念落实到纸面上。

本着方便患者的原則,医院将门诊窗口前移至急诊室窗口;将办公地点搬至一楼便民门诊,设置“便民门诊”,并将挂号、开药、开化验单、检查单及济南市医保门诊病历审核集中到同一区域,将原来



温馨的优质护理服务

先到挂号窗口,再到三楼开药到医保办审核,再到挂号处缴费的四个环节合并为一,进一步方便了患者就医,得到了患者的好评。同时,在上级主管部门的支持下,信息科更新了医保资料审核及上传程序,并更新了硬件系统,使相关工作效率大为提升。

突出“主动”服务

“提高服务效率,从被动服务向主动服务转变”——这是省千佛山医院积极探索的优质医疗服务模式之一。率先在医院内实行“扁平化”工作制,并每天早晨7点准时打开窗口迎接病人。门诊护士提前45分钟到岗,做好病人就诊前的各项准备工作。病人就诊高峰期,分诊护士实行站立、流动服务,找交费、协助就诊、免费提供轮椅、备开水和一次性纸杯等琐事,解决了病人的一大难题,满意度直线上升。

在患者就医过程中,利用窗口优势,加强医患沟通,充分尊重和维护患者的知情权,耐心解答患者及家属的咨询费用等问题,为患者提供温馨、细心、耐心的服务,以实际行动兑现“擦亮窗口,微笑服务”的

承诺。在患者就医、住院结算过程中以方便病人为中心,进行了总体流程改造,实现了出院病人所有结算手续的“一站式”服务,得到了患者的好评。

“护理”理念深入人心

日前,山东省千佛山医院“优质护理示范病房”覆盖率已达100%,大大提高了病人满意度。医院设立了流动护士站,“服务在要求之前,帮助在求援之前,解答在询问之前,沟通在治疗之前,巡视在呼唤之前”成为省千佛山医院护理工作的美好写照。近一年来出院患者的调查显示,患者满意度一直保持在98%以上。

医疗质量是最大的诚信

积极开展远程会诊

2012年,卫生部脑卒中筛查与防治基地、山东省脑卒中、健康管理质量控制中心成立并挂靠在山东省千佛山医院,承担了全省脑卒中技术培训和指导工作指导任务,为基层医院培训技术骨干64人,并为辖区1.1万余名群众进行了脑卒中筛查与干预工作。在省卫生厅的考评中省千佛山医院荣获第一名,并获得卫生部“脑卒中高危人群筛查与干预先进单位”荣誉称号。

多学科会诊“搞定”疑难危重症

据介绍,山东省千佛山医院院内多学科会诊已成为常态化,医院成立了“心肾肾”会诊小组,实行预约会诊,由心内科、内分泌科和肾内科专家每周对同时患有冠心病、糖尿病、肾病的患者进行讨论,制定最佳综合治疗方案,提高诊治水平。超声诊疗会诊小组在科急诊

超声、床边超声的基础上,进一步完善,开展院内大会诊、科室间会诊及院外会诊,进一步提高了诊断准确性。

中医师联合科会诊加入国家中医药管理局微创协作组,以多学科讨论及联合查房的方式开展微创协作诊疗工作,整理微创协作诊疗方案及特色疗法。部分疗法入选国家中医药管理局微创协作组中西医结合诊疗方案。

同时,省千佛山医院充分发挥远程会诊中心的资源优势,2012年开全画之先河,利用数字病理切片远程诊断技术平台,与11家远程诊断技术基地的协作医院联系起来,提供准确的远程诊断。

“阳光收费”患者更安心

如果医疗质量是医院的生命线,那么物价收费则是医院的高压线。省千佛山医院严格执行省物价局规定,同时加大审核力度,收费公开透明,让病人看病明白,交款放心。

同时,该院全面贯彻卫生厅倡导实施的“双控、双规范”的“三双行动”精神,在医保占比已得到有效控制的前提下,着力在医保重点监控的高值植入性医用耗材管理方面下功夫,材料申报、出库、使用、收费的全过程都被系统记录并跟踪,实现了卫生材料的“无纸化”管理以及高值耗材出库和收费的同步化,将医用材料的整个物流过程全透明化,大大提高了医用耗材物流的精细化管理水平。

该院严格执行省物价局规定,同时加大审核力度,通过严格的经费管理确保不开大处方、不乱收费或不分解收费,使收费公开透明,让病人看病明白,交款放心。在2012年



医院向遗体捐献者家属进行慈善捐助

省物价局进行的物价收费检查中,省千佛山医院的收费管理被认为是在省内最好的,并将该院的管理模式在全省推广。

公益为先 慈善为本

山东省千佛山医院是我省唯一一家由省民政厅命名的慈善医院。近年来,医院大力开展慈善救助项目,不断扩大惠民服务内容,创新惠民服务形式,为弱势群体提供基本医疗卫生服务,减轻了群众的就医负担。2012年9月,山东省慈善总会千佛山医院慈善工作站设在山东省千佛山医院成立,医院每年150万元作为慈善资金,用于慈善救助项目。

在省慈善总会大力支持下,山东省慈善总会与省千佛山医院联合已连续两年开展了遗体捐献慈善项目,到2012年底,共救助77位尿毒症患者,发放善款119万元,供患者154例手术和非手术,无一例有并发症出现。医务部还加强与省红十字会合作,启动了“博爱齐鲁——贫困先天性心脏病患者救助项目”;被确立为中华骨髓库造血干细胞捐献点采集医院,已成功采集骨髓20余次;与省红十字会开展了“捐髓造血慈善救助贫困先天性心脏病患者项目”,以帮助更多的先天性心脏病患儿早日走出困境。