

# 励精图治谱华章

## 聊城市人民医院着力创建群众最满意医院

近年来,聊城市人民医院凝神聚力,励精图治,一心一意谋发展,综合实力得到快速提升,已成为聊城及周边地市人民群众最信赖、最满意的医院。

扩大对外合作——

### 市人民医院与北京儿童医院联手打造儿童诊疗高地

市人民医院儿科是山东省临床重点专科、山东省医药卫生重点专业,中医儿科是国家中医药管理局“十二五”重点学科建设单位。该院儿科设有NICU、PICU、新生儿无陪护病房等8个病区,开放床位320张,是聊城市及周边地市的儿童医疗保健中心。近期山东省卫生厅批准市人民医院成立了聊城市儿童医院。

2013年5月31日,聊城市人民医院下设的聊城市儿童医院与北京儿童医院正式签署合作协议,成为北京儿童医院集团成员,该院将充分利用北京儿童医院的先进技术、高端设备、知名专家、科研数据等优质资源,提高对儿科疾病的医疗救治水平,让当地患儿享受到全国最高水平的医疗服务。

北京儿童医院是我国目前规模最大的三级甲等综合性儿科医院,不仅具有先进的医疗设备、完善的基础设施、雄厚的技术力量,而且拥有我国儿科界仅有的3位院士。

为更好地配置和利用现有医疗资源,北京儿童医院发起成立了北京儿童医院集团,并与市人民医院下设的聊城市儿童医院等8家儿童医院签订了合作协议。这些加盟北京儿童医院集团的医院将加挂“北京儿童医院集团”的牌子,与北京儿童医院共同配置和利用现有医疗资源,落实分级医疗和双向转诊,集中优势资源发展特色专科。同时建设远程会诊中心,以满足疑难病患者的诊治需求;建设远程教育中心,满足集团医院工作人员进一步学习的需求;加强科研项目的合作,促进科研技术人员的流动。北京儿童医院每年为集团医院培养一定数量的进修医生和护士,对部分优秀医生进行重点培养,为集团医院打造知名儿科专家队伍。

市人民医院下设的聊城市儿童医院加盟北京儿童医院集团,将有力地提升儿科疾病诊治水平,让聊城的患儿在家门口就可享受全国顶尖水平的医疗服务。

创新服务理念——

### 市人民医院医疗服务凸显以人为本

服务意识得到强化。在全院倡导“至诚至爱,敬业为民”的服务宗旨,各项工作始于病人需求,终于群众满意。每个病区建立“日光室”,为密切医患沟通、开展健康教育提供了温馨场所。神经内科、骨科等专业开展



了床边早期康复干预,将康复医疗延伸到病人床头,促进了患者早日康复。借鉴国外先进的管理理念,成立了疼痛治疗服务APS小组,为手术后病人疼痛管理提供规范化的服务。对出院患者开展院、科、病区“三级随访”,为病人提供健康指导,及时征求意见,改进服务,2012年平均社会满意度达95.3%。

服务效率得到改进。医院重视服务流程改造与管理,门诊实施“一卡通”信息化服务,有效缩短了患者等候时间。运行门诊叫号系统、自动取款机、自助查询屏、自助打印化验单等信息化服务,极大的方便了患者就诊。成立了临床支持服务中心,改进服务管理体制,配置专职队伍,负责患者陪检、取药、转科、陪护和标本传递等工作,把医务人员更多的时间还给病人,提高了工作效率和服务水平。

服务质量得到提升。推进临床医疗组负责制,实施医疗、护理一体化服务,强化医护配合,提高了诊疗质量。扎实推进优质护理服务,责任制整体护理覆盖率、落实率均达到100%。建立完善了后勤服务物流供应系统,制定各类后勤保障应急预案,保证了临床实际需求,提高了物品安全有效。重视应急管理脆弱性分析,及时修订和完善应急预案106项,提高了应急服务能力。

坚持公益性——

### 市人民医院惠民服务能力全面提升

为减轻患者的就医负担,市人民医院对住院治疗付费模式进行了创新,探索实施了“替患者交付住院押金”的付费模式,参加城镇职工、城镇居民医疗保险和新农合的患者住院治疗,医院分别替交70%、50%、40%左

右的住院押金,患者只交纳自己承担的部分,并且该院在信息系统中设计了自动替患者垫付住院押金的程序。为保证该项惠民措施的顺利实施,聊城市人民医院专门拿出5000万元,用于替患者垫付住院押金。

市人民医院被中华慈善总会批准为“微笑列车”定点医院,被山东省民政厅批准为全省贫困家庭先天性心脏病免费手术定点医院,被市慈善总会批准为“白内障”定点医院、肢体残疾儿童矫治手术定点医院。近几年来,该院为3000余名唇腭裂患者、先天性心脏病、白内障患者、肢体残疾儿童实施了免费手术,共减免医疗费用2000余万元,使许多贫困家庭的患者从此摆脱了疾病的困苦。

2011年7月,李嘉诚基金会会在市人民医院设立了山东省首家宁养院。医院选派专门人员从事宁养院工作,创立了以居家服务为特色的临终关怀医疗服务模式,医护人员定期到贫困晚期癌症病人家为病人查体,开展护理指导,实施心理疏导。截至2012年底,共服务癌症晚期患者634人,免费赠送药品168万元,成为聊城市贫困晚期癌症病人的救护神。

为方便农民就医,市人民医院长年开展农民健康服务行动,安排专门的车辆,组织内、外、妇、儿、五官等临床科室的专家和B超、放射、检验、心电图等医技科室的工作人员,每个工作日都深入农村为农民群众免费提供健康查体、健康咨询等医疗保健服务。截至2012年底,该院已为农民健康查体3.1万余人次,建立健康档案2万余份,举办健康讲座100余次。

加强学科建设——

### 市人民医院拥有

### 21个国家级、省级重点学科

市人民医院不断加强学科建设,拥有国家级、省级重点学科的数量在全省地市级医院中名列前茅。中医儿科成为国家中医药管理局“十二五”中医药重点学科建设单位,中医肛肠科被批准为国家中医药管理局“十二五”重点专科建设项目,肝胆外科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,口腔修复正畸专业被卫生部确定为首批卫生行业职业技术培训基地,病理科成为卫生部“远程会诊专家成员单位”;心内科被省委、省政府批准设立“泰山学者”岗位;心脏内科、神经内科为山东省医药卫生特色专科;心脏外科、胸外科、血液内科、肿瘤内科、麻醉科、手术室、口腔科、神经外科、儿科、重症医学科、病理科为山东省医药卫生重点专业;儿科、重症医学科、病理科、临床护理为山东省临床重点专科;中医科、中医护理学为山东省中医药重点专科建设项目。

同时,该院成为国家药物临床试验基地、博士后科研工作站、全国综合医院中医药工作示范单位、

卫生部“舒适化医疗研究基地”、卫生部“脑卒中防治与筛查工程基地医院”、卫生部“心血管外科微创技术培训基地”。

注重科研创新——

### 市人民医院创建

### 临床研究型医院取得硕果

2010年,市人民医院建立了博士后科研工作站,先后与山东大学、清华大学、第四军医大学、中国人民解放军总医院四家院校的博士后流动站签署了博士后联合培养协议。2012年,毕业于山东大学基础医学专业的杨亚培博士,毕业于上海大学生物信息工程专业的张男博士进入市人民医院博士后科研工作站工作。目前,市人民医院博士后科研工作站由站博士杨亚培申报的“F92A-Caveolin-1修饰的内皮祖细胞治疗动脉粥样硬化的分子机制研究”项目获得中国博士后科学基金第53批面上项目二等资助。

此外,医院还有山东省口腔颌面-头颈医学重点实验室、山东省心脑血管病微创治疗工程技术研究中心等省级医学研究机构,荷兰乌德勒支大学聊城市人民医院医学研究中心、澳大利亚查尔斯特大学聊城市人民医院心血管病研究中心等国际合作研究中心。先后从荷兰伍德勒兹大学、澳大利亚查尔斯特大学等国外知名院校引进6名博士长期来院工作,曾邀请78名国外专家学者来院学术交流,派出200余名业务骨干出国长期进修、短期学习和考察。这些都为科研创新和转化医学研究搭建了广阔平台,提供了人才支撑。

目前,该院建设临床研究型医院已取得硕果。在组织修复与细胞再生的研究中,已掌握了干细胞研究与应用的核心技术,将人体胚胎干细胞诱导分化成神经干细胞和成熟的神经细胞,用于研究神经系统疾病的发病机理和干细胞移植治疗。用牙髓干细胞和骨髓间充质干细胞诱导分化为骨细胞修复颌骨缺损;用脐血干细胞和骨髓间充质干细胞治疗帕金森氏病、老年性痴呆、多系统萎缩以及迟发型脑病在临床上都取得较好效果。中心实验室遗传室发现了27例人类染色体异常核型,经中国医学遗传学国家重点实验室鉴定,均为世界首报,并在国外医学杂志发表。

