



# 大医精诚 泽惠水城

——记山东省先进工作者、全国优秀院长、全国医院改革创新人物、  
聊城市第三人民医院院长 孔祥之

## 人物名片:

孔祥之现任聊城市第三人民医院院长,硕士研究生、主任医师。聊城市第十四、十五、十六届人大代表,担任中国医院协会医院文化专业委员会理事和省医院协会会员。他先后获得“全国优秀院长”、“富民兴鲁劳动奖章”、“山东省优秀医务工作者(记三等功)”、“山东省优秀院长”、“富民兴鲁劳动奖章”和“聊城市专业技术拔尖人才”等多项荣誉称号。他所领导下的聊城市第三人民医院先后被授予“全国诚信示范医院”“全国服务质量满意单位”、“山东省卫生系统先进集体”、“山东省医院管理先进集体”、“全省惠民医疗先进单位”、“全市卫生系统纠风工作先进集体”和“市直卫生系统先进集体”等多项荣誉称号。今年五一前夕,作为全省医疗卫生领域的领跑者,他又荣获了山东省人民政府授予的“山东省先进工作者”光荣称号。



院长:孔祥之

自2005年11月担任聊城市第三人民医院院长、党委副书记以来,短短6年间,孔祥之带领聊城市第三人民医院,取得了辉煌的成绩。如今,医院拥有八个神经内科病区,开放床位240张,年收治脑血管病患者万人以上,是山东省最大的神经内科治疗中心。医院还拥有鲁西地区规模最大的血液净化中心和疾病康复中心,门诊人次增长了222.6%,出院病人增长率159%,床位使用率增加了53.6个百分点,病人平均住院天数缩短了3.6天,“药占比”由52.63%降至37%,医院固定资产由4855万元升至1.5个亿。

践行群众路线,服务患者如亲人,这些成绩的取得,源自孔祥之迎难而上的魄力,源自孔祥之善抓机遇的能力,也源自孔祥之善抓管理的领导力和执行力。

## 攻坚克难强实力 创新服务树品牌

万事开头难。上任伊始,孔祥之所面对的困难重重:医院建筑老化、设备陈旧、技术落后、资金短缺、职工情绪波动……

强者总是将困难转化为发展机遇。孔祥之没有放弃,没有退缩,而是勇敢面对。他乘国家医疗卫生改革的东风,充分利用市场机制,利用外国政府贷款添置了美国GE64排128层CT、1.5T超导核磁共振、大型数字减影血管机、阿洛卡α-10和V-730四维彩超、全自动生化分析仪、大型体外循环机、各种高清电子内镜等百余件领先国内的医疗设备。一流的现代化医疗检测诊断设备使医院综合实力和疾病诊断能力得到极大的提升。

在改善装备的同时,他更加重视与新一届领导班子带领员工更新观念,理清发展思路,传承前辈的优良传统,发挥文化的导向、约束、凝聚、激励和辐射作用。2006年,医院成为中国医院协会文化委员会理事单位,启动了医院文化建设工程,确立了“创鲁西医疗品牌,办人民满意医院”的愿景,并且有了自己的院徽、院歌、院旗,成立了合唱团、乐队、舞蹈队。孔祥之集全院智慧确定的头顶醒目红十字,尾滴动感水珠,凌空翱翔的凤凰造型院徽,生动地寓意着奋起的“水城三院”,激励着三院员工的心。

“金杯银杯不如老百姓的口碑。医院服务质量好的标志是什么?就是满足病人

需求的程度。医院要发展,顾客满意度是关键。”采访中,院长孔祥之的话语铿锵有力,寓意深长。

今年以来,全院上下认真开展党的群众路线教育实践活动,孔院长亲自担任教育领导小组组长,带领大家着力解决“四风问题”,密切联系人民群众,服务患者如亲人,涌现出如从医14年,常为患者垫付医药费的名医宋存峰,如让公益之光照亮百姓生活的惠民事件。

如今,医院在进一步在尊重病人、关爱病人、方便病人、服务病人方面体现人文关怀,打造了独具特色的“654人文服务新模式”,“6”是指为住院病人做好“六个一”,即一声微笑的问候,一杯暖心的热水,一张整洁的床铺,一次热情详细的入院介绍,一套便民小物件和一本通俗易懂的健康教育手册。“5”是指为住院病人服务“五到位”,即温馨的住院环境,卫生清洁到位;优良的医疗服务,方便病人到位;注重细节,保护隐私到位;提供个性化健康教育,健康管理到位;入院有人接、手续有人办、检查有人陪、出院有人送的全程优质服务到位。“4”是指为出院病人提供的“四及时服务”,即出院指导及时,办理出院手续及时,送温馨祝福及时,出院后随访及时。为更加方便中午班、夜班、节假日就诊患者并确保诊疗质量,医院在增设预约门诊的同时增加了专家值班人数,把具有高度责任心、临床经验丰富、专业技术全面、人际沟通能力好、解决问题能力强的高年资医护人员,充实到各个班次,保证24小时内为病人提供无缝隙、均衡的高质量医疗服务。医院客服中心和健康查体中心成立后,又将服务延伸到院前的健康体检、健康教育和院后的电话随访、心理咨询、社区医疗服务等,得到了极好的社会评价。

面对全国性医患关系日益紧张的社会现实,他将被动变主动积极聘请社会各界组成的“社会监督委员会”和“病人满意度调查队”,把医院在服务质量、医药价格、服务态度、诊疗流程等方面存在的热点问题,及时反馈给医院,对持续质量改进和促进医患和谐起到极大的作用。

## 特色专科显神威 国际合作创一流

当前,在聊城市区有数家规模宏大的

三级综合医院和政府倾力扶持的众多三级专科医院。如何扬长避短在“夹缝中求生存”,孔祥之审时度势,召集领导班子成员反复磋商,决定把医院定位在“大专科小综合”的发展平台上。

“大专科”是指医院有一定基础的心脑血管病专科,尤其是神经内科。经倾心打造,现医院不仅拥有我省规模最大,包括脑卒中单元、康复、重症监护、介入治疗在内的8个神经内科病区,而且拥有了鲁西地区规模最大的血液净化中心和疾病康复中心。神经内科已开放床位240张,年收治脑血管病患者万人以上。日前,占地2万平方米的新病房楼已经破土动工。

为做精优势学科,孔祥之始终坚持“科技兴院,持续发展”,每年安排15—20名中青年技术骨干到全国各地的著名医院进修,并先后与北京宣武医院、朝阳医院、北大三院、山东省立医院、齐鲁医院等建立起长期技术协作关系。多次邀请国内外知名专家来院坐诊、手术、指导业务或学术交流,在他大力支持下,市三院在“心脑血管病急救特别绿色通道”成功开通的基础上,又相继开展了心脑血管疾病早期溶栓、介入微创治疗术、复杂颅内动脉瘤开颅夹闭术、开胸心脏血管搭桥术、人工关节置换术、晚期球囊扩张术、血栓栓塞内膜剥脱术、冠状动脉搭桥术、各种腔镜手术等多项新技术、新业务,仅2009年,技术创新项目即达80余项。这些新技术的创新使医院的诊疗水平大幅度提高,其中部分技术项目已达到国内和省内外领先水平。

一流的工作业绩需要一流人才队伍,在孔祥之的带领下,该院通过多途径培养、引进、使用人才,造就了一大批年富力强、德才兼备的中青年技术骨干。密切关注行业内高素质人才,不惜花大力气聘请国内外一流的医学专家来院讲学、坐诊,随时取得技术上的援助。2012年,与韩国世宗医院签订了《友好交流意向书》,并聘任该院两名心脏病专家为该院客座教授,同时,作为中韩文化交流跨国医疗救助活动的一部分,该院筛选了8名心脏病患儿赴韩国接受先天性心脏病的手术治疗,受到患者家庭的极大欢迎。多次联合国内外有卓越成就的医疗机构、专业学术团体举办高端学术研讨会。同年2月份,组织举办了“聊城市心脑血管病介入诊疗高层论坛”;

9月份,组织了“第二届中华预防医学会卒中预警年会”,取得良好效果。

## 科学管理筑根基 大医德高誉水城

2009年8月,一张喜报飞抵孔祥之的案头,在医疗行业市场竞争日益激烈的新形势下,聊城市第三人民医院凭借科学有效的管理水平跻身“全国诚信示范医院”行列。这是医院在实施以“团结、严谨、仁爱、诚信”为办院精神,以“呵护生命,关爱健康,倡导人文,追求卓越”为医院服务理念,以“创鲁西医疗品牌,办人民满意医院”为目标的战略思想指导下,创出的又一佳绩。

医院事业要快速发展,医疗安全是关键。在孔祥之的努力下,医院通过完善医疗质量和医疗安全控制体系,不断强化依法执业意识;按有关规定严格审查执业医师执业证、资格证,严禁无证执业和跨学科、跨专业行医。“抓三基”、“促三严”,院、科两级质控组织狠抓质量管理不放松,下工夫为每名专业技术人员建立了动态的电子考核档案;形成了主要领导亲自抓,分管领导具体抓,职能科室天天抓,临床科室时时抓的质量管理新格局,确保了基础、环节、终末质量三到位。

医德医风建设直接关系医院对外形象和社会信誉,更关系到普通百姓的切身利益,医院对此常抓不懈。医院召开了深入学习实践科学发展观活动动员大会,明确了开展该项活动的重大意义、基本要求和各阶段工作任务,在学习中结合治理商业贿赂、医德医风示范医院创建、“三好一满意”活动的开展,完善了《医疗技术风险预警机制及医疗技术损害处理预案》等系列规章制度。通过设立意见箱、公布投诉监督电话、医德医风考评、聘请社会监督员等措施的采取,医德医风明显好转,医院的社会美誉度迅速提升。

在聊城市第三人民医院,说起孔祥之,职工说他是个人好、好领导、好院长、能干的好带头人;党员说他讲原则重信用、热情主动、亲和厚道、平易近人;干部说他做事稳健细致,是管理经营医院的一把好手,是以身作则率先垂范的带头人。纵观聊城市第三人民医院近年来取得的成绩,无不说明孔祥之是一个脚踏实地,干事创业的人。

本报记者 郭庆文 通讯员 华滨



心血管造影及支架置入术



“赶大集 送健康”聊城市第三人民医院组织专家到阳谷县李台镇进行义诊活动,切实实践党的群众路线教育实践活动



透析中心