

济南市卫计委： 三级创城体系确保每一个细节

本报记者 王小蒙
通讯员 高咏梅

“一个中心”党委主导 建三级创城工作体系

在创城过程中，卫计系统充分发挥党委的主导作用。济南市卫计委专门制定下发细致的创城方案，并成立了由卫计委党委书记、主任马效恩为组长的系统创建全国文明城市领导小组，负责创建全国文明城市的指挥协调工作。

与此同时，根据“谁主管、谁负责，谁扣分、谁担责”和“属地管理”的原则，卫计系统各单位都实行创城“一把手”责任制。特别是各区卫计局局长、各医疗机构党政一把手，创城工作中亲自挂帅，亲自组织动员，亲抓落实。

在组建强有力地领导班子的同时，卫计系统还抽调精干力量专门投入到创城具体工作中。根据创城网格化管理方案，把责任落实到每个网格、每个岗位、每个责任人，确保每项任务有人管、责任有人担，形成全覆盖、无缝隙、横到边、纵到底的创城工作网络。由此，成功搭建起卫计系统内部三级创建工作体系。

为充分保证创城实效，济南市卫计委还建立起三级督导检查制度，强化市、区、医疗单位三级督导。市卫计委14个督查组，8个区创城督导组、建成区39家医院，严格按照各自职责要求加强督导检查力度，全行业创建工作基本做到事事有人管，件件有人抓。

济南市卫生计生委作为创建全国文明城市行业主管部门，始终坚定“创则必成”的信心，以务实高效的举措、决战决胜的姿态，构建了高效的领导体制和工作机制。在创城中，通过压实压细工作职责，层层分解任务目标，探索形成了“党委主导、三级联动、文明提升、标本兼治”的创建思路，走出了一条卫计行业独具特色的创建之路。



▲医院学雷锋志愿者为门诊的老人送上一杯热茶。

建立问题倒逼机制 每一领域经得起细查

在创城中，卫计系统紧抓每一个环节，不放过任何细节。根据创城考核标准，济南市卫计委及时完善更新了测评标准，对公益广告、健康教育、行业规范、无障碍设施、禁烟、环境卫生、志愿服务等八个方面定项目、定人员、定目标、定责任，并进行百分制量化赋分。

同时，还建立了“一整改、二通报、三曝光、四问责”的工作监督机制，通过明察暗访、运用创城微信督导平台，反复检查落实，确保测评内容涉及的所有实地测评点均达到测评要求。

另外，卫计系统建立问题倒逼机制，对发现的问题及创城存在的薄弱环节建立台账，明确整改要求、整改时限和责任人，限期整改、及时验收、销号管理。同时对整改的问题建立长效机制，确保每一个环节、每一

个领域都能经得起“细评”“细看”“细查”。

为进一步形成创城的强大合力，济南市卫计委还同多部门协作开出文明创建“大处方”。建立了市、区、单位三级联络通报机制，同时将12345转办的涉及创城工作的工单优先办理，高效解决有关问题。另外，积极争取省卫生计生委、省级医疗机构、辖区公安、食药监等部门的支持和配合，联动执法、合力创建。

以创城为契机 不断塑造卫计新形象

济南市卫计委紧抓创城第一要务的同时，还以此为契机加强医疗行业文明服务标准化管理和规范化达标。为此，济南市卫计委专门下发了《医疗窗口行业文明服务标准》，在语言规范、行为规范、环境规范、操作规范四个方面对医院各科室的服务进行规范化管理。从医院管理的细节入手，下发了“卫生计生行业十大文明行为规范”，提升行业素质，树立行业新形象。

同时，卫计系统将创城与提升医疗服务水平相结合，持续开展“改善医疗服务在行动”、“展示窗口形象、提升服务质量”主题教育活动等，全面提升行业文明管理和文明服务水平。

在创城过程中，济南市卫计委还大力开展健康促进与健康教育工作，广泛宣传健康生活理念，继续开展“健康中国行—全民健康素养促进活动”和“无烟?健康?发展”主题活动等，让健康的生活方式走进千家万户。

公立医院新作为 群众健康新里程

助力文明城市，济南市中心医院全方位提升医疗服务能力

本报记者 陈晓丽
通讯员 赵梅

技术创新是医院发展的 不竭动力

10月21日凌晨，76岁的李先生起床去卫生间，突然感觉一阵剧烈头痛，便失去知觉歪倒在床边。被老伴发现后，由“120”急救车送到济南市中心医院急诊科24小时脑卒中绿色通道。用了不到半个小时查明是血栓，在术前准备的同时，神经外科夜间介入取栓团队已全部就位。“脑血管造影+机械取栓术”用时不足一小时将栓体取出，患者病情扭转。

据介绍，济南市中心医院于10月19日开通了省城首家脑卒中绿色通道，24小时神经内、外科的联合接诊，使患者能第一时间得到全面有效的诊治。截至目前已接诊脑血栓、脑出血患者近300人，手术27人。

济南市中心医院引导各专科科室以疾病为“中心”，推动学科间合作。血管外科开展的应用穿刺技术腔内治疗主动脉夹层、微创清除动静脉血栓术，达到国内先进水平；乳腺甲状腺外科开展的甲状腺微波消融手术开辟了省内甲状腺结节治疗的新领域；心内科开展了IVUS指导的急诊冠脉介入治疗，突破了高龄冠心病患者介入治疗的禁区。

近年来，该院先后获得“全国医院改革创新奖”、“全国改善医疗服务创新医院”、“全国医院后勤管理创新先进医院”、山东省“三好一满意品牌医院”、“山东省文明单位”等荣誉。

为给广大患者一个更好的就诊环境，济南市中心医院以患者就诊体验为核心，从技术创新、特色专科门诊、信息化建设、共建医联体、志愿服务等多方面着手改革，患者无论在医院还是在社区，都能享受到优质专业医疗服务。为助推济南创建全国文明城市做出了积极贡献。



▲济南市中心医院现代化的ICU病房。

特色专科门诊、医联体 提供更优质服务

今年，济南市中心医院“睡眠呼吸障碍门诊”、“心衰门诊”相继揭牌成立，在此之前，医院还成立了山东省首家生长发育与青春期医学门诊、疝与腹壁外科门诊等特色专科门诊。

今年，“中国肺癌防治联盟·济南市

中心医院肺结节诊治分中心”“国家卫生计生委脑卒中筛查与防治基地”也陆续落户该院，并且获批成立市心血管疾病诊疗中心、市消化道早癌诊疗中心、市肝胆结石疾病诊疗中心、市女性盆底功能障碍诊疗中心等。

在信息化建设方面，关注“山东大学附属济南市中心医院”微信公众号，就能获取全方位医疗服务，最大限度方便了患者。

此外，济南市中心医院大力推进医联体平台建设，2017年度先后与山东省荣军总医院、历城区港沟社区卫生服务中心建立区域医疗联合体。11月3日，58岁的胡先生成为10月28日济南市中心医院西院区（中国重汽集团医院）成立后的第一名心梗绿色通道受益者。

胡先生11月3日下午突发胸痛，到济南市中心医院西院心内科就诊，入院一个多小时检查结果就传给了济南市中心医院心内科主任医师王华亭。王华亭判断是急性心肌梗死，立即启动绿色通道，派120急救车紧急接患者到中心医院进行介入手术，仅用半小时，手术顺利结束。

南丁格尔志愿服务分队 传递人道精神

中国南丁格尔志愿护理服务总队济南市中心医院分队是山东省第一支加入中国南丁格尔志愿服务队的分队，现注册志愿者1066名，设有9支小分队。

成立以来，志愿者们开展一系列志愿服务活动。以“危急救护，我能行”、“齐鲁健康行，身边的120”等形式开展突发事件救护技能培训；以“一对一延续护理服务”形式与出院患者结对子，对长期卧床、带管道回家或有造口的患者上门服务；以“志愿服务在医院”活动形式，提供导诊、健康咨询等服务……

正因如此，志愿护理服务分队先后荣获“中国南丁格尔志愿护理服务先进集体”、“山东省优秀社区科普团队”、“山东省‘雷锋号’先进集体”、“山东省南丁格尔志愿服务先进集体”等荣誉称号。