

# 省千医集团人文建设交流会今召开

## 省内八十家医院主要负责人齐聚济南,共谋人文医院建设

7日,山东省千佛山医院(集团)人文医院建设实践交流会将在省城召开。山东省千佛山医院的集团医院、合作医院院长,分管人文医院建设及门诊医技系统副院长,孔子学堂医院联盟秘书,门诊、医务、护理、后勤、保安、物业主要负责人等将出席会议,共同交流和探讨人文医院建设的先进经验。

本报记者 陈晓丽



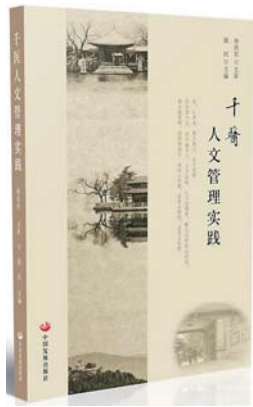
9月8日,省千佛山医院获评中国医师协会“人文爱心医院”,孙洪军院长(左三)上台领奖。

### 1 崛起的“千医模式”： 软硬件全方位发力建山东最好的人文医院

“尊重患者,敬畏生命,用心做事,精益求精”。在院长孙洪军的带领下,近年来山东省千佛山医院各项建设均取得长足进步,业内影响力大幅度提升,成为省内又一个医学高地。

医疗质量是医院的生命线,人才是医院发展建设最为宝贵的战略资源。山东省千佛山医院专门成立了专家委员会,全面负责医院人才队伍建设和学科建设,为医院培养和引进了大量高技术人才。山东省千佛山医院以工作量和工作效率为基础,辅之以科室综合目标管理和成本管控的绩效分配模式更是被业界称为“千医模式”,激发了职工的积极性、主动性。

与此同时,山东省千佛山医院在硬件设备、病房建设方面已经达到国际先进水平,五年时间内,医院新内科综合楼、儿科诊疗基地暨医技手术中心



楼、综合服务楼拔地而起,提高了医院服务能力。

2016年年初,孙洪军率先在山东省千佛山医院提出培养人文医生和建设人文医院,并将之作为医院的文化理念贯彻执行。“人文建设将是医院今后几年的最大任务。我们将人文医院建设作为事业发展的目

标,让医患双方都沐浴到人性的光辉作为内心彼此的最高追求。”孙洪军表示,将以实际行动把山东省千佛山医院建设成为山东最好的人文医院。

随后,医院制定了各项医院管理规章制度,编写了《千医人文百句》《千医人文管理实践》系列丛书,将人文理念渗透到具体工作中,从临床医护人员到电梯员、保洁员、保安等全方位覆盖。不仅仅是山东省千佛山医院,人文精神的培养是在全省乃至全国都需要大力推广的事情。作为山东省医师协会会长,孙洪军始终不遗余力地将人文精神从山东省千佛山医院辐射至山东范围内所有医护团队。

经过50余年的发展,如今山东省千佛山医院已经发展成为“全国百姓放心示范医院”“全国医院文化建设先进单位”“省级文明单位”。

### 2 省千医经验谈： 多措并举改善就诊体验,人文服务赢患者好评

门诊作为病人接触医院的第一窗口,近年来山东省千佛山医院采取多项措施改善服务流程,大幅减少了患者排队等候时间。例如完成门诊多个科室41处改造,扩大了诊疗区域;新增30余台自助机,实现了病人办卡、挂号、预约、缴费和各种报告单打印一体化服务;同时开通微信、支付宝等在线服务;住院处将医保审核和出院结算合并办理等。

具体到每个科室,针对患者就诊过程中的不便,各科室相继推出了相应的改善措施。影像科实行上午、下午两班制;取消中午休息时间;急诊科举行“灌溉生命之树”公益急救知识培训;累计三千余人次接受培训;儿科

开通山东省首家儿童用药健康咨询门诊,免费为患儿用药指导;重症医学科开展让ICU患者动起来活动,医护人员主动替病人翻身、拍背;口腔科推行“先诊疗后结算”,减少病人往返排队过程;检验科增加采血窗口及部分窗口提前采血,采血排长队的状况有效缓解。皮肤科门诊还细心地为患者准备了检查用的脚蹬。

为发挥模范榜样力量,门诊部同步开展了“最佳人文服务窗口”“最佳人文服务明星”评选活动,将门诊上岗医生、医技科室、护理分诊台、收费处、住院处、医保办、保安队以及物业公司配送、保洁和司梯均列入参评范围。截至2017年第二季度,检验

科、妇产科门诊护理分诊等科室连续三次获得“最佳人文服务窗口”的荣誉。有三人均连续两次获得“最佳服务明星”称号。

此外,医院办公室、保健工作办公室、保卫处、病房管理办公室、财务处、党委办公室、对外合作管理办公室、工会、护理部、纪检监察办公室、教育处、科研处、离退休人员处、人事处、审计管理办公室、团委、信息中心、医疗保险管理处、医务处、运营管理部、质量控制中心、总务处等均根据自身工作特点,推出了一系列促进人文医院建设的有效措施。

种种努力换来了患者及家属的良好就医体验,越来越多人选择来山东省千佛山医院就诊。

### 3 合作医院经验谈： 百院千佛 共谋齐鲁医学发展

2011年,山东省千佛山医院开启集团医院和合作医院战略模式,经过近6年的探索,目前山东省千佛山医疗集团已有6家集团成员医院,另外签约了94家合作医院,覆盖山东省16市,形成了以“技术服务”和“综合管理”为核心,各种医疗资源优势互补的健康服务链。百院千佛,为齐鲁医学的发展注入了不竭的动力。

为了将人文医院的理念落地,曹县人民医院今年3月份全面启动了“8S”管理模式,成立了相关领导和督查小组,并对全院职工进行培训,在选派样板科室试点先行成功的基础上在全院推广实施,通过规范现场,现物的基础管理,营造了整洁、舒适、安全的就医环境和工作环境。其中“8S”管理最关键的是优化就诊流程,曹县人民医院坚持以服务病人为中心,竭力满足每一位来诊寻医病人的需求,目前已开展住院病人陪检、车票网上订购、114平台联动等近30个服务项目,并进一步拓宽了其仁爱天使志愿者服务覆盖范围。

梁山县人民医院自2015年开始与山东省千佛山医院

合作,在“做最好的人文医院,以人文统领医院精细化管理”理念影响下,梁山县人民医院成立了“学雷锋讲奉献志愿者协会”,现志愿者队伍已达300余人,在导诊、健康咨询、打印报告单、协助孤寡老人就诊、协助危重患者就诊等方面提供细致服务,获得了患者的高度认可。志愿者团队还号召全院职工为住院贫困患者捐献衣物,并开展多项健康义诊活动,未来将陆续增加陪检、协助患者办理出院等志愿服务项目。

郓城诚信医院是一所股份制民营医院,与山东省千佛山医院建立了技术协作关系。为了建设人文医院,“以医院诚信换患者诚信”,该院严格整治医药购销和医疗服务中收受回扣、“红包”等不良行为;在全市率先实行“先看病,后付费”制度;开展贫困残疾人免费就诊、白内障义务诊治、百名贫困精神病免费治疗活动;在门诊楼和病房楼设置了多个投诉电话、公告牌和意见箱,设立了投诉处理办公室,实行院长接待日制度,为患者排忧解难,提高了医院的公信力,树立了医院的良好形象。

### 4 院长观点： 以人文建设为纽带 助推医疗集团发展

“目前全国各地都在积极探索医联体运行模式,山东省千佛山医疗集团采取的是相对松散型的管理方式,即以地域优势或学科优势为纽带,重组各方以协议或契约的方式建立起协作经营关系,各成员医院没有行政隶属关系和人事关系。”山东省千佛山医院院长孙洪军介绍道。

为了保证医联体持续发展壮大,孙洪军表示:“我们在医疗集团建设过程中提出了‘六个统一’的建设要求:建立统一的综合管理模式、统一的学科发展标准、统一的绩效分配办法、统一的人才培养使用政策、统一的信息资源利用机制和统一的医院人文精神和价值观。从而重点提升集团内部的管理意识和思维能力建设,提升医疗集团的诊疗服务水平和凝聚力。”

“在输出技术服务和综合管理的同时,我们尤其重视以人文建设为纽带,输出人文理念,打造积极健康的

集团文化氛围,倡导医学的本质,使集团内各成员医院以敬畏之心对待疾病,对待患者。”孙洪军表示。

据孙洪军介绍,山东省千佛山医院通过组织会议,召开论坛、讲座,例如儒家文化论坛、开展人文基地培训等,使基层医院的管理者认识到人文建设和儒家文化在医疗行业中的重大作用和重大意义。同时在医院的各个方面,包括医疗系统、护理系统、质量控制系统、科研系统、后勤管理系统等,均通过一定的形式,请进来,走出去,让基层医院全方位地认可人文建设及其内涵,并采取相应的措施。

“医学是人文滋养的科学,是人性牵引的技术。如果没有人文和技术这对翅膀,医生便不能行医,更不能成为大医。因此我认为,医院既要不断提升医疗技术水平,更要充分体现人文关怀。建最好的人文医院,做山东的‘儒医’,是我们不断追求的目标。”孙洪军说道。