



创新技术与管理，激发医院新活力

济宁市第二人民医院党委书记、理事长武文华访谈

文/图 本报记者 康宇 李锡巍 通讯员 侯建军 朱国涛

质量、服务、安全是医院发展永恒不变的主题。今年，济宁市第二人民医院围绕作风、抓落实这条主线，将创新和规范作为发展主题，迎难而上再起航。在医院“掌舵人”武文华看来，面对新形势、新挑战，及时转变思想和作风，用现代管理理念与技术发展医院，才能使医院可持续性发展，让患者更满意。

创新管理，让标准化、规范化贯穿始终

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者：据了解，现在市二院正在进入一个快速、稳步发展时期，尤其是近年来医院一系列重大举措的出台与实施，更是一场思想上的革命，您认为二院未来的发展应该坚守哪几项准则？

武文华：在如今的医改大潮中，各医院都在不断探索寻求突破，俗话说：“火车跑得快，全靠车头带。”医院要想实现跨越式、超常规发展，首先要有一个勇于开拓、作风过硬的领导团队，并找准医院的定位，从而在新常态下产生新作为。医院就是一个社会的缩影，在进行任何改革或创新时，都会面临不同的固化思维和阻力，作为管理层我们更要以身作则凝心聚力，然后才能去影响更多的人。其中，人员观念、作风的转变和能力的提升，则显得至关重要，这也是今年医院进行创新管理的关键一环。

管理是一门学问更是一份责任，现代医院的发展离不开健全的管理体系，随着改革的

持续深入，规范化、制度化、精细化管理也必须跟上步伐。管理得到加强，每个环节就有章可循，不正之风才能从源头上消除。大家的执行力和工作效率得到提升，医院综合能力和整体服务水平也将会得到提升。例如，人们对智能手机的依赖越发严重，有时会给日常工作带来影响，我们医院则要求门诊、窗口科室人员和所有医务人员上班期间不准用手机，把工作时间充分留给患者。上班到岗后就把手机静音放置于更衣橱内，已成为医院医护人员的常态，现在患者关于此类问题的投诉也消失不见。

同时，在发展中创新还要有敏感性和前瞻性，不能一味的闭门造车，我们要走出去学习前沿理念，借鉴先进医院管理经验，健全自己的管理制度，提高医院核心竞争力和社会影响力，充分调动人员积极性和主动性，实现从“要我干”到“我要干”的转变，为医院注入持续动力。

打造技术与服务双馨的高品质医院

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者：面对日新月异的业内变化



济宁市第二人民医院骨科专家团队为患者进行手术。

和百姓对医疗服务需求的不断提升，医院在提升患者满意度上采取了哪些有效措施？核心理念又是什么？

武文华：医院所面对的是生命，责任所系不敢懈怠。而患者选择来院就诊最大的原因是信任，这与品牌建设、医疗质量等息息相关。2017年，我们医院从加强专业知识培训、院感控制，规范诊疗行为，加大抗菌药物、辅助药物和处方监管降低药占比，完善应急预案和突发公共卫生事件的处理流程等方面狠抓“平安医院建设”。今年将启动实施新一轮改善医疗服务3年行动计划，坚持实事求是的原则，认真总结上一轮实施经验，扬长补短，持续提升医疗服务质量安全水平。

学科建设与人才队伍建设

是医院发展的源泉，精湛的医疗技术是赢得广大患者信任的基石。要以学科建设中存在的问题为导向，完善激励措施，从人员、设备、资金等方面予以大力扶持，巩固现有重点专业的同时，充分发挥带动效应培育新的学科品牌。尤其是作为我院靓丽名片之一的骨外科专业，通过找差距、补短板，继续提升科室品牌建设专、精、强水准，真正成为引领医院发展的区域性专科医疗中心。此外，通过“走出去、引进来”，努力打造高水平的专病专科诊疗团队，提供广阔的学习平台，激发他们的创造活力和热情，从而实现更多新技术、新业务的开展，最终让患者受益。

技术是硬道理，服务则是软实力。医院要发展，要得

到群众的认可，除了提升医疗技术和质量，优质护理服务也是重要方面之一。由于很多患者就诊时心情焦虑，为他们提供细心、爱心、贴心的温馨服务，不仅能缩短与患者的距离搭建起“医患连心桥”，还能使他们的心情在就医时得到释放，改善就医体验。

长久以来，我们医院在人性化护理方面一直都有非常好的传统，坚持传承与创新并重，丰富护理服务内涵，牢固树立一切以患者、以一线为核心的服务理念，探索更多“一站式”服务模式都是我们一直努力的方向。“做一家有温度的医院”，让患者期待而来满意而归，才能实现群众“便捷就医、安全就医、满意就医”的目标。

畅通胸痛患者急救“高速路”

金乡15家医院联手打造区域协同胸痛急救网



本报济宁3月13日讯(见习记者 唐首政 通讯员 孟丽 国文) 日前，金乡县人民医院与14家县域内的乡镇卫生院及社区医院，共同签约建立急性胸痛战略合作伙伴关系，打造了金乡县胸痛急救网络，并进行了相应急救措施的培训。

自金乡县人民医院创建胸痛中心以来，形成了急诊科、重症医学科、心内科、介入科等多学科相互协作医疗模式及全新的管理理念，不断优化患者诊疗流程，缩短了抢救时间。此外，为提高基层医院工作人员对胸痛鉴别、早期处理以及对流程的熟练掌握程度，及时作出相应急救措施，医院还组织人员到鱼山卫生院开展胸痛中心网络医院培训。

据了解，为更好地规范急性胸痛患者的快速救治，该院



医疗人员进行胸痛中心网络医院培训。

开展流程重组再造，为救治急性心梗患者畅通生命绿色通道。目前，医院胸痛中心把部分传统院内检查和急救，前移到急救车上进行，各项资料实时传输回医院胸痛中心，实现了从家庭到医院的无缝连接，能够在第一时间给予患者及时、专业、综合、有效的治疗，降低死亡率、致残率。

据悉，胸痛中心不仅要解决院内就诊患者的救治，还要建立一个快速、高效、同质化

的区域协同救治体系，将院内绿色通道延伸至院外，让更多在基层医院就诊的胸痛患者可以通过一个有效的转运平台和网络得到及时的救治。下一步，为使更多基层医生掌握胸痛相关疾病的诊断、鉴别诊断及治疗措施，医院将会逐一对其13家合作医院陆续进行培训，向基层普及急性胸痛患者的科普知识，整体提升基层对高危胸痛患者的鉴别、早期处理水平。

济宁完成脊灰疫苗

相关病毒登记清册



本报济宁3月13日讯(见习记者 唐首政 通讯员 李刚) 日前，由市卫计委等九部门联合下发文件，市、县疾控中心封存办具体实施的II型脊灰疫苗相关病毒登记清册工作已完成，全市范围内对封存的相关病毒登记清册与封存销毁，并明令禁止开展任何相关实验活动。

脊髓灰质炎是一种急性传染病，病毒常侵犯中枢神经系统，留下跛行等终生致残，因多发生于儿童，俗称为“小儿麻痹症”。据了解，此次登记清册对全市辖区内生物、医学实验室进行调查，涵盖卫生计生、食药监、教育、

农业、水利、环保、质量监督、检验检疫九大行业系统的多个医学、生物实验室，共计登记实验室340个。

针对此次行动，市卫计委联合八部门制定工作方案。期间，在各级疾控中心设立“封存办”，调查本系统内所有可能涉及到II型脊灰疫苗相关病毒的医学、生物实验室情况，并填写上报登记清册材料；“封存办”通过电话、网络等多种途径对辖区相关单位实验室进行业务指导、沟通，并对各种材料进行审核和网络录入。

据悉，1991年，全市发生最后一例野病毒脊灰后，一直保持无脊灰状态，1999年以来，全球未再发生II型脊灰病例，2016年5月1日，全国调整了脊灰疫苗免疫策略，II型脊灰疫苗退出历史舞台。