

登高望远 揭开展发展新篇章

——写在滨州市人民医院成功通过三甲评审之际(下)

□葛均辉 姜红 孙彩华 郭庆花

这是一方热土。它居黄河之畔，在渤海之滨。大河与大海的交融滋养，让这里的人们有了博大包容的胸怀和勇于担当的品格。

植根沃土，传承创新。位于滨州市黄河七路515号的滨州市人民医院，紧抓创三甲的历史机遇，以人为本，关爱生命，呵护健康，奉献社会，以更加精湛的医疗技术和更加优质的医疗服务，为滨州这片热土贡献着自己的力量。

立足基础 传承创新——

好口碑根源于历史积淀

前人的积淀是后人进步的根基——治病救人，高超的医疗技术仍然是关键——筑巢引凤，意在高素质医疗团队——不管是人才强院还是科技兴院，为百姓治好病是根本

置身于一个龙腾虎跃的时代，发展，大步发展，无疑就成了第一要务。

从1950到2014，半个多世纪的不辍耕耘，特别是进入新世纪以来，滨州市人民医院人因时而动，积极进取，坚持病人至上、质量第一、科学管理、从严治院的方针，竭诚为人民群众提供优质服务。

前人的积淀是后人进步的根基。这样的成绩，首先来自于医院多年来对于先进技术的不断追求。

2004年，滨州市人民医院相继成功开展了肝移植、肾移植等高难度手术；人工肝系统、心脑血管介入治疗技术，腔镜微创技术，人工关节、心脏瓣膜置换，骨髓移植，肿瘤免疫治疗等项目和技术达到国内先进水平。

医院大力实施科技兴院战略。近年来，相继开展的新技术、新项目近100项，其中70余项获省、市科技进步奖。近两年省卫生厅“山东省医药卫生科技发展计划项目”立项课题三项。山东省科技攻关计划项目已结题并通过专家评审，达到国际先进水平。

技术的进步和科技成果的创新，其根本还是在于医院大力实施的人才强院战略。

人才，永远是人才。美国知名管理学者汤姆·彼得斯说：“企业或事业唯一真正的资源是人，管理就是充分开发人力资源以做好工作。”医疗市场的竞争也是人才的竞争，没有优秀的人才，就无法提供高水平的医疗质量和患者服务。

而人才不是一个两个，是一支高素质的医疗团队。为此，滨州市人民医院借助黄河三角洲开发有利时机，积极筑巢引凤，先后有80余名高端人才来院工作，宁光、王树峰、王洪田、李田昌、董然等5位医学界顶尖级专家学者应聘医院“高级学术顾问”，定期来院讲学、会诊、查房、手术等，引进黄河三角洲地区发展急需人才项目2项，进一步提升了医院医疗服务水平。医院肝胆外科、消化内科、普外科等3个科室被评为市级重点学科，有7人被确立为市级学科带头人，市级名科16个，市级名医22人、12人为市级有培养前途的技术骨干，占全市份额的一半。为医院的学科建设和黄河三角洲开发提供了强有力的技术、人才支撑。

为进一步满足患者需求，2014年医院新招聘127人，至此医院职工达到2009人，其中高级职称316人，中级职称528人，硕士生导师21人，有博士、硕士学位的280人，2人享受国务院特殊津贴，滨州市有突出贡献专业技术人员22名。

人才兴则百业兴。经过多年的建设和积淀，医院也形成了自己的优势专业和特色品牌——

肝胆外科：滨州市最早成立起来的全市知名科室，滨州市唯一的山东省医药卫生重点专业，滨州市医学重点学科，全省护理服务示范病房。先后承担了省科技厅科研立项课题1项、省卫生厅科研立项课题1项。在中华核心医学杂志发表论文20余篇，专著3部。

消化内科：滨州市最早成立的以消化系统疾病治疗为主要特色，并集临床、教学、科研为一体的专业化科室。山东省医学会消化分会和消化内镜分会委员单位，市医学会主任委员单位，滨州市医学硕士研究生重点培养科室、滨州市重点学科。

普外科：滨州市重点学科。科室拥有腹腔镜、超声刀、监护仪、压力治疗仪等一系列高新医疗设备10余套，年手术量1800余台，年收治病人2500人。目前科室建立了消化道肿瘤外科专业、腔镜外科专业、两腺(甲状腺、乳腺)外科专业、血管外科专业四个三级学科发展方向，拥有临床营养支持、消化道瘘的外科治疗、胃癌的外科治疗、中低位直肠癌的保肛手术、腹腔镜直肠癌手术、无张力疝修补、乳腺癌的外科综合治疗、甲状腺疾病外科治疗八大特色技术。

康复医学科：被山东中医药大学确定为“康复医学专业”教学、实习医院，“山东省中医药大学重点学科”，科室购置了国际上最先进的下肢康复机器人、等速肌力训练与测试系统等全套高端康复训练设备与器材，突出康复医学特色，为减轻患者病痛、提高生活质量作出了积极贡献。

同时，住院医师规范化培训基地增至15个，住院医师培训进一步规范，培训质量持续改进——2013年滨州市人民医院住院医师参加卫生厅统一组织的阶段考试总通过率达到了78%，创历史新高。

而一流的基础设施，又为医院的技术创新和学科建设插上了腾飞的翅膀。

看，滨州市首台西门子3.0T核磁共振及GE64排螺旋容积CT、柯达DR、医科达高能医用直线加速器、全高清三镜片腔镜和高清电子



△下乡义诊



△静脉用药调配室无菌操作

腔镜系统等国际先进设备。

2013年1月27日，滨州市人民医院住院三部正式投入使用。住院三部病房楼出现现代化、智能化、人性化的特点，配备了各种现代化设备，配有中央空调、中心吸引、中心供氧、中心呼叫、有线电视系统、手术示教示教会诊系统、安防消防自动监控系统、护理单元集中监护系统、智能化临床办公系统、德国精密物流传输系统、医疗净化系统等，成为鲁北地区现代化程度最高的病房大楼。住院三部配备有与国际水平接轨的“手术治疗基地”数字化手术室，具有病人所有信息集中显示指导手术功能、手术间设备集中控制、参数集中显示功能、手术间之间音视频交流功能、示教功能、通过互联网异地音视频手术会诊指导功能等，目前我省独有，达到国际先进水平，有效保证了手术患者的安全。

为了让患者就医更舒适，医院从改善医院环境做起，在住院三部启用的基础上，住院二部病房楼改造工程正在进行，医院门诊楼改扩建工程已开工建设，工程竣工后定能极大地改善患者的就医体验。

“作为市级医院，我们一直要做的是，提高临床水平，解决老百姓的疾病困扰，在医院定位上，切切实实为百姓治好病是我们努力的方向。……到2015年底，医院基本形成床位达到2200张，人才梯队合理，专科特色鲜明，综合实力较强的黄河三角洲地区医疗服务中心。”院长徐宏说。

现代化基础设施，为医院发展奠定了基础；强劲的人才队伍和学科建设，创造出先进科学的诊疗水平；结合实际的办院理念，引领着医院科学发展；建设区域性医疗保健中心的战略目标，如春花般绽放在群众心中！

大医精诚 厚德至善——

好形象来自于天使情怀

人人都是医院形象，处处皆是服务标兵——十项便民措施，管理持续改进，都是为了全心全意服务百姓——从大到小，从整体到个体，人民医院树形象，强素质，建亮点，优质服务遍地开花

“大医精诚，厚德至善。”这是滨州市人民医院的院训。医院对此是这样解释的——“精”指熟练的专业技能，“诚”指高尚的道德品质，惟有医术精湛、医德高尚者才能称为“大医”。“厚德”体现了高尚的道德立身，以高尚的道德承载重任，“至善”追求的是完美的境界，是一丝不苟、精益求精、追求卓越的时代精神。院训，意在激励全体员工紧紧围绕“精诚”二字不懈努力，直至达到“至善”的最高境界。

而代代医院人也正是以这样的院训为引领，修德立身，无论在什么岗位，都以自己的真情奉献，建树了人民医院人的高大形象，点亮了患者的天空。

如被誉为人民的好医生的李秀峰，现任滨州市人民医院名誉院长，从医50余年，自觉担

绝利诱，不谋私利，热情、认真地对待每一个病人，仔细、客观、科学地了解分析病情，及时合理地采取相应的诊疗措施。不管节假日和公休日，为抢救伤病员经常加班加点，随叫随到。

山东省道德模范牟玉霞。2007年8月初，她和几个平时富有爱心并乐于奉献爱心的朋友发起组建了滨州市第一支义工队伍——“滨州星火义工”，为21位患白内障的贫困孤寡老人筹集资金做了白内障切除手术。先后募集社会捐款200多万元，帮助50余名贫困患者入院治疗。

他们，无疑就是滨州市人民医院的形象代表。如今，通过三甲创建的洗礼，从个人到整体，从整体到个体，医院处处体现着这样的天使情怀。

看，从扩建的宽阔的停车场，进入滨州市人民医院门诊楼，门口右侧就是医院的导医服务台，半弧形的导医台靠外墙立着一个失物招领箱。我们看到，里面有钥匙、身份证、就诊卡、银行卡等等待认领的物品。顺着导医台继续前行，南面是挂号、收费窗口，北面是中药发药窗口，百姓不用拐弯费周章，十几步内就能完成咨询、挂号、缴费、取药等流程。

滨州市人民医院以让百姓就医更方便、更经济快捷为立足点，出台了十项便民措施，涵盖了从门诊到检验，从住院到出院的各个环节。

门诊医生工作站增加预约窗口，实现电话、网络、诊间等多种预约形式及分时段、中长期预约服务，增加磁共振室、四维彩超、无痛胃肠镜等检查项目预约，门诊部每月对门诊预约率、窗口平均等候时间等进行质控，检查结果定时公布，并与绩效考核挂钩。检验科设有统一的标本接收窗口及配送人员，设置14个采血窗口并顺应患者数量变化弹性调节，实现了24小时自助式检验报告打印服务，设置有单独精液采集室、老弱病残孕幼窗口，创新了便携式大便检验容器，为患者提供检验报告邮寄服务。

而为了方便外地病人出院后医保、新农合报销，商业保险兑现，上级医院会诊等事项，滨州市人民医院提供复制病历“快递邮递”服务，减轻患者往返负担。医保办9人到住院处办公，负责医保、农合的审核结算，告别了以前医保办和住院处分别办公的历史，方便了病人结算。

点点滴滴，都是一所医院为民服务不吝牺牲奉献的真情流露。而为了进一步方便百姓，自6月1日起，医院在全年无假日门诊的基础上，增设错时门诊、夏季夜间门诊，并在全院范围积极倡导预约诊疗，严禁工作人员带熟人插队，并签订承诺书，营造温馨就医环境……如今，医院“全心全意为人民健康服务”理念遍地开花——

医院严格落实各项医疗核心制度，严格按照医疗工作制度及管理规范开展工作，将人为差错降到最低——医院质量与安全管理委员会、各专业委员会、科室质量管理小组，层层质控，分级负责。

2013年选派3位同志参加全省护理技能竞赛，获得团体二等奖，个人一个二等奖、两个三等奖的佳绩。

院感控制持续改进，保障了医疗安全目标



△下肢康复机器人



△帮患者打印化验单

的实现。抗菌药物合理应用专项整治工作进一步加强，抗菌药物使用强度逐步降低。

医保农合目录内药品使用率达98%，自费药品使用率已降至4.4%，位于全省前列；静脉用药调配室实现了全面覆盖，保证了用药安全。

2013年9月份，医院输血科历经十余年自主研发的输血管理信息系统上线，电子化核查核对，减少了人为差错，也保证了血液的可追溯性。下半年，科室输血适应症合格率100%，输血前肝功能与感染性指标检测率100%，成分输血率达100%，保证了患者的用药安全。

而在三甲创建中，医院护理部深化专科护理内涵，为患者提供专业护理服务——肿瘤科一爱心家园“心理放松”课程，让患者舒缓压力；内分泌科一甜蜜家园“糖尿病健康教育”课堂；NICU—“鸟巢式”护理；妇科一形象生动的围手术期健康教育视频；心胸外科一“胸怀关爱，心系病人”；肾内科一“爱肾家园”等护理服务特色得到了评审专家的高度认可。

在滨州市人民医院，优质护理示范病房全院覆盖，优质护理服务示范病房覆盖率达100%，有省级优质护理服务示范病房5个，病人的满意度连续两年达99%以上。

“以前是病人有事先找医生，医生再找护士。现在是护士根据病人需求提供护理服务，护士给患者服务的时间多了，能及时地发现患者的病情变化，提醒医师进行处理。”护理部主任苏全志表示，护理服务由被动变主动，拉近了和患者之间距离，许多病人因为优质、贴心的护理服务而来。

人人都是医院形象，处处皆是服务标兵。一位年轻的医院收费处员工告诉我们：“收费员的工作一句话概括就是‘小窗口，大世界’。既然是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象。我们时刻都以严明的纪律约束自己，急患者之所需，以真诚耐心的服务态度对待工作，为医院等级评审贡献自己的一份力量。”

如今，滨州市人民医院作为“山东省优质护理示范工程省级重点联系医院”，先后取得消毒供应、糖尿病、ICU、血液透析、肿瘤、助产、PICC等专科护士的认证，消毒供应和内分泌科相继被评为省级专科护士临床培训基地，定期培训学员。加强专科护理，开设PICC和糖尿病护理门诊，造福广大患者。

立业建功，事事要从实处着脚。一举一动，招招式式，我们感受到的是滨州市人民医院那份为病人着想的用心，它无处不在地体现着“博爱 创新 和谐 奋斗”的医院精神，彰显着“大医精诚，厚德至善”的医德风尚！

人民医院为人民——

爱心服务无处不在

公益担当责无旁贷

不管是主动关爱，还是倾情奉献——从院内到院外，从滨州到鲁北，从鲁北到齐鲁，道义担当无处不在

医院荣誉

- 全国百姓放心示范医院
- 全国百姓放心示范医院百佳医院
- 山东省卫生系统先进集体
- 山东省医德医风示范医院
- 全省惠民医疗先进单位
- 全省卫生系统文明单位
- 山东省百佳医院
- 山东省消费者满意单位
- 山东省卫生科技管理工作先进集体
- 山东富民兴鲁劳动奖状
- 山东省敬老模范单位
- 全省卫生系统平安医院创建工作示范单位

担当，是一种态度，更是一种行动和责任。作为一所公立医院、区域医教研中心，多年来，滨州市人民医院将责任和担当贯穿于医院发展始终，为区域经济发展贡献力量，为社会弱势群体无私奉献——

2012年9月24日，滨州市贫困肢体残疾人假肢装配启动仪式在滨州市人民医院举行。医院康复专科作为全市肢体残疾康复指导中心，承担全市肢体残疾人的康复训练指导、基层社区康复员培训及残缺残疾人安装假肢后的康复训练任务。会后为残缺残疾人进行了检查取模，为他们重新站立行走贡献力量。

2013年3月2日，由医院风湿免疫科、肿瘤科、妇科、特检科等多专业15名医护人员组成的志愿服务医疗队，来到生态文明帮扶村无棣县水湾镇前孟桥村开展了义诊查体、免费赠药活动。

2013年6月22日，医院“千名医师下基层”活动走进沾化县中医院，为百姓诊治疾病、健康查体，宣传医学知识。随后，医院每周六选派优秀的专家前往卫生院、街道、社区开展大型集中义诊活动，累计服务群众5000余人。

2014年5月30日，医院一支由神经内科、呼吸内科、心内科、骨科、眼科等专业11名医护人员组成的志愿医疗服务队赶往三河湖敬老院，为那里的50余名孤寡老人进行健康查体。

铁肩担道义，妙手著文章。不管是主动关爱，还是倾情奉献，这样的大爱之举谱写出的，是“人民医院为人民”的壮美篇章！

不久前，医院又出惠民利民新规，为尿毒症患者送去福音——凡到市人民医院进行血液透析，均可享受每人每次100元的救助，取消救助上限。透析期间午餐免费……

始终高举公益旗帜，关注民生，感恩社会，回报人民。作为公立医院，滨州市人民医院主动融入社会，上为党和政府分忧，下为患者解难，积极开展“微笑列车”“爱心复明”“爱心心透”“先天性心脏病单病种限价”“听力残疾康复技术指导”等爱心助残项目，每年为患者减免费用100余万元，便民利民举动、爱心项目已经在医院形成常态。

医院成立了志愿者服务队，注册志愿者5000余名，近两年，开展志愿服务40余次，服务群众15000余人次。

开展支农对口支援，是医院深化公立医院改革，进一步提升县域医疗服务水平的举措。此举使广大群众不出乡村社区就能够就近得到大医院的优质医疗服务。去年，医院已与无棣县中心医院、博兴县第二人民医院等13家基层医疗机构签订帮扶协议，对口帮扶德州市庆云县人民医院，今年，医院又与滨城区人民医院、无棣县人民医院等7家县域医疗卫生机构确定对口支援关系。通过选派专家坐诊、讲课、查房、手术等造福当地患者。

彰显公益，强化责任和担当。为加强基层医疗卫生机构服务能力建设，2013年5月9日，医院开展对口支援帮扶捐赠。借医院新建住院三部搬迁之机，将医院原外科病房、办公家具、胃肠机、大型C臂等价值500余万元的设备物资无偿捐赠给市疾控中心、滨城区人民医院、博兴县第二人民医院、无棣县第二人民医院等7家对口帮扶和友好单位。

为生态文明帮扶村无棣县水湾镇前孟桥村筹集助学金13510元，为贫困学生发放慰问金4578元；选派的三名援疆专家目前在坦桑尼亚执行医疗救助任务……

为了更好地服务社会，服务基层，2011年12月9日，滨州市人民医院申报的国家全科医生临床培训基地项目顺利通过了专家组评审，成为全省首批7家全科医师培训基地之一。负责周边地市全科医师培训、临床技能考核评价、核发上岗证等工作，为基层人才培养起到了积极的推动作用。

这些大爱之举，正化为一股奉献社会、回馈人民的洪流，奔涌在鲁北大地上！

乘长风，破万里浪。在滨州市委、市政府的大力支持下，在省、市卫生行政部门的帮助指导下，承担着保障滨州及周边地区人民群众身体健康重任的滨州市人民医院，将三甲创建作为医院快速发展的有利契机，决定把创建过程常态化，在严格规范的管理中，立志把医院建设成为黄河三角洲区域具有一定影响力，医术精湛、医德高尚、患者信赖的高水平三甲医院！