

泰山医学院附属医院：铸造百姓放心满意医院



△医院外景

□姜斌 和树芸 周苏 胡隽楠

医疗关乎民生。医疗服务的根本目的是服务民众健康，让百姓得到优质、高效、精准、科学的诊疗，让党和政府的惠民政策落到实处。多年来，泰医附院人扎根泰安，服务为民，深化改革，强化内涵，创新服务举措，优化服务流程，持续改进医疗服务质量，用心铸造群众放心满意医院。医院外延和内涵建设取得了跨越式发展，社会影响力和群众满意度持续提升，先后被授予“全国百家优秀爱婴医院”、“山东省‘三好一满意’品牌医院”、“泰安市民满意医院”等荣誉称号。

以人为本 构建优质服务平台

“医院是救死扶伤的场所，应该是最有人情味、最尊重人、最关心人的地方。”泰医附院人这样认为。怀着这样一份信念，泰山医学院附属医院坚持以病人为中心，紧紧围绕患者需求，推出了一系列人性化服务新举措。

为方便群众就医，医院不断优化就诊流程，推出了电话、网络、社区、手机APP以及“打包”预约等多种形式的预约诊疗服务，引进了就医“医卡通”数字化门诊工作系统，简化挂号、交费手续，极大地提高了就诊效率，将门诊患者看病诊疗的时间尽可能地降至最低，大大节约了患者的时间。

为提升服务质量，医院以“夯实基础 护理、提供满意服务”为目标，全面实施优质护理服务示范工程，推行“一科一品”理念，结合专科疾病特点，为患者实施有特色的护理，如产科开展了关爱准妈妈活动，开设新手爸妈妈妈训练课，搭建了孕产妇微信交流平台，受到孕产妇家庭的欢迎；内分泌科开展了“两卡、五心、五星”服务；普外科推行“真情奉献 爱心相助”服务；急诊科打造“分秒必争 精益求精”服务，赢得患者的高度认同，并获评泰安市医疗服务名牌。此外，医院从细节入手，开展了多种形式的健康教育，为沟通障碍的病人提供书写板或提示卡片，根据科室特点设计不同形式的温馨提示和风险标识，为住院期间过生日的病人送祝福，为带“管”出院患者提供上门服务，为居家护理指导，将护理服务深入到治病、防病、康复的全过程，时时处处让患者感受到尊重和关爱。

为解决“停车难”问题，医院增建了多处停车场，并严禁职工车辆停放，将车位留给患者，为便利让病人。为满足群众日益增高的就医需求，医院不断完善基础设施建设，对全院病区进行装修改造，对诊疗设备进行更新换代，建成全市医疗界面积最大的综合病房楼，全院区无障碍服务设施、婴儿防盗系统、全方位监控系统、绿色快捷转运系统等人文化设施一应俱全。



△花园庭院

俱全，为患者打造了舒适、安全、便捷的就医环境。

服务好不好，患者说了算！为聆听患者最真实的就医感受，持续改进医院的服务质量，泰山医学院附属医院专门成立了患者回访中心，实行出院患者百分百回访制度，及时电话回访患者，听取患者意见和建议，及时反馈给相关部门或科室，作为制定持续改进计划的依据。现在，许多患者的感受是：短短几年间，泰山医学院附属医院在服务上更加精良、高效、细致，充满了人性化，“服务好”已经成为这里的一张标志性名片。

狠抓内涵 筑牢质量立院根基

医疗质量是医院的生命线。走内涵发展之路，筑牢“质量立院”根基，为群众提供“高质量”医疗服务，是泰山医学院附属医院不懈的追求。

全面规范质量管理。医院按照三甲医院标准化建设要求，不断完善制度建设，狠抓核心制度落实，充分利用数据和质量管理手段动态监测全院质量与安全，定期对医疗护理环节质量与终端质量进行全方位监督检查，将持续改进理念贯穿于质量管理的全过程，逐步探索建立了一套严谨规范的质量管理体系。加强医疗技术创新与管理，实施新技术准入和审批制度，强化技术协作，组建多学科诊疗团队，提升了疑难危重症的诊疗水平。扩展临床路径管理，完善抗生素合理用药长效机制，创新辅助用药分类管理，做到合理检查、合理用药、合理治疗，使诊疗工作日趋规范化、标准化。

扎实推进人才战略。多年来，泰山医学院附属医院大力实施人才强院战略，设立了“人才培养专项基金”，每年有计划地选拔学科带头人、管理人员和业务骨干赴国内外进行专业研修培训；积极推进名医工程，开展优秀执业医师评选、重温医师宣言活动，将医德考评情况纳入医师评价指标，强化“医者德为先”的评价理念，重在打造德才兼备的名医团队；开展多层次职工培训，通过新职工岗前培训、住院医师规范化培训、中层管理人员专业技能培训以及全员继续教育等方式，加大对不同层次人才的培养和使用力度；医院还积极拓展专业人员国外研修项目，与山东大学联合举办临床医学专业学位博士班，为打造高层次人才方阵奠定了坚实基础。

推进专业细化，加强学科建设。“十二五”期间，医院不断加强临床专科能力建设，积极推进亚专业分组工作，临床学科专业逐步细化，学科数量由原来的33个扩展为60余个，打造了“院有重点、科有特色、人有专长”的专业格局，建设了以妇科为代表的国家级内镜与微创技术培训基地，以老年病科、医学影像科、癫痫诊疗中心、临床中毒研究实验室为代表的山



△崭新环境

东省医药卫生重点学科、重点实验室，以急诊医学科、医学影像科、中医科为代表的山东省临床重点专科，以普外科、神经内科、肿瘤科为代表的省级临床重点专科建设单位，以消化内科、运动医学科、胸外科、麻醉科、烧伤科等为代表的泰安市医学重点学科及特色专科，构建了一批在省内具有影响力的优势学科群。

几年下来，泰山医学院附属医院通过狠抓内涵建设，走出了一条“质量立院、科教兴院、人才强院、文化荣院”的发展之路，“质量第一、病人至上”的宗旨在院得到切实的体现。

以德为先 铸造百姓满意医院

“无恒德者，不可以为医。”医疗事业自古便承载着为人民生命健康服务的神圣职责，“德技兼备”、“德医双馨”，是衡量一个医院文化内涵和服务水平的标志。

在泰山医学院附属医院，“厚德精诚 博学创新”、“仁爱 奉献 崇学 登攀”几个大字印刻在医院和病房最显眼的地方，赫然醒目。这不仅是医院院训和精神，更是医院文化建设的结晶，泰医附院人将它内化于心、外化于行，为更好地服务于民众健康而不懈努力着。

服务体现在一个个患者身上。2015年，泰山医学院附属医院收治了一位患重度急性脊髓炎的女大学生，当她的妈妈看到孩子病情太重、花费太多失去了治疗信心，准备放弃时，负责救治工作的重症医学科主任韩承河说：“你走吧，这孩子我来救。”最终孩子的妈妈默默地留了下来。当医护人员一次次奋力施救，终于让孩子转危为安时，女大学生用饱含泪水的眼睛望着韩承河主任说：“我能叫你韩爸爸吗？”当她的父母无力支付医药费时，医护人员自发地组织捐款，为孩子买吃的、穿的，帮助她度过了最艰难的时刻。2016年春天，当医护人员又得知他们家的苹果因为治病耽误没有卖出去时，医护人员说：“拉来吧，我们买，我们也帮你卖。”四万余斤苹果，在短短两周的时间里，被医院医护人员和好心市民抢购一空，“爱心苹果”的动人故事温暖了齐鲁大地。“没有泰医附院，就没有今天活着的我；没有韩爸爸和医护人员的爱，就没有今天自信的我。”女孩用美丽的笑容向世界证明：医学不仅是科学，也是爱的表达。在泰医附院，医学与爱的故事还有很多很多。

多年来，泰山医学院附属医院一直坚持着公益、惠民的办院方向，通过加大管理力度，严格控制药占比、耗占比、平均住院日，积极完善“城乡救助”制度，让患者享受到质优而价不高的医疗服务。作为大学附属医院和三级甲等医院，医院利用自身优势，深入开展“卫生强基”工程



△精心护理

和对口支援工作，对县域医院和农村及城市社区卫生服务站展开重点扶持，定期对社区全科医师进行免费培训，派专家深入基层进行业务指导，推动了基层医疗卫生事业的发展。医院还定期开展“春风送健康”、“党员进社区”义诊活动，送医送药下乡、进厂矿，为基层老百姓进行免费上门查体、建立健康档案、举办健康讲座，大大方便了群众、提高了基层群众的防病治病意识和健康素质。同时，本着服务社会、造福人民的宗旨，泰医附院在传染病防控、抗震救灾、突发卫生事件救治、支援援非等工作中勇挑重担，无私奉献，向党和人民交出了一份满意的答卷。

励精图治 谱写医院发展华章

聚精会神搞建设，一心一意谋发展，是泰山医学院附属医院近年改革发展的缩影。近年来，泰医附院领导班子团结带领全院医护人员深化改革，精细化管理，强化内涵，全面提升医疗服务质量，取得一系列令人瞩目的成就。

以高分顺利通过三级医院等级评审，成功创建三级甲等医院；建成设施一流、目前全市医疗系统面积最大的综合病房楼，医院建筑面积增长至11.2万平方米，是“十一五”期末的2.4倍，开放床位达到1600张，较“十一五”期末增长111.9%；强化医疗、教学、科研工作，至2015年，医院诊疗人次、出院病人数、手术台次分别较2010年底增长108%、131%、135%，在全国高等医药院校大学生临床技能竞赛中先后夺得华东区、全国总决赛一等奖佳绩，在中国省域竞争力排行榜和省卫计委三级综合医院住院绩效评价中均进入全省30强；内涵建设频结硕果，先后被授予全国百家优秀爱婴医院、山东省“三好一满意”品牌医院、泰安市民满意医院等称号，夺得全省新生儿窒息复苏知识与技能竞赛第二名，在首届护理岗位女职工技能竞赛中获团体二等奖，连续四届在泰安市急救技能大赛中获特等奖，有百余位同志被授予全国“创先争优”先进个人、山东省十佳医师、全省十佳护士、全省“我最喜爱的健康卫士”、振兴泰安劳动奖章等荣誉称号……

步入医院，但见这里草木成荫，芳草萋萋，人流、车流井然有序，穿戴整齐的医护人员、门诊导医不时露出微笑，彬彬有礼，令人顿感亲切。从几年前600张病床到三年前的800张以及今日的1600张，服务能力的提升、综合实力的飞跃，仿佛在诉说着泰医附院的创业历程。与此同时，伴随着医院“人才、特色、国际化”战略的扎实推进，泰医附院正一如既往地承载起维护人民群众健康的使命，致力于医疗卫生事业改革与发展，朝着建设“省内一流区域医疗中心”的目标阔步前行，奋力谱写无愧于时代的华美篇章！

图说泰医附院



△优势学科



△专家指导



△精密仪器



△尖端设备



△先进技术



△微创先锋

(本版图片由 文波 马骁勇 提供)