

# 大医精诚 厚德济苍

## ——山东中医药大学附属医院(山东省中医院)优质服务纪实

望泰山高耸，我们神采飞扬；闻百草芳菲，我们编织梦想；问人间疾苦，体恤殷殷百姓；切时代脉搏，激情心中流淌。……

——山东中医药大学附属医院院歌摘抄

□潘月丽 刘宇 张海蔚

对于中医，特别是老中医，中国的老百姓历来尊崇有加，而对于老中医中的名家、大家，则更为尊崇和景仰，把他们奉为救苦救难救命的神明人物。在山东，要论起中医界名医的数量和名望，毋庸置疑，得推山东中医药大学附属医院(山东省中医院)中医大家和专家们了。

氤氲在百草芳菲中的中医人，在传统中医文化的长期熏陶中，秉承大医岐黄，不仅练就了一身为苍生服务的本领，更重要的，在岁月的长河中，熔铸了志存救济的医者仁心和“乐群敬业、厚德怀仁”的医院精神，并代代传承，引领着省中医人行走在全心全意服务百姓的时代洪流中。

在这洪流中，山东中医药大学附属医院是一个集体，是一个团队，更是一面旗帜，高高飘扬在齐鲁大地。

### 一份特殊的“红包”

#### 是对和谐医患的真切诠释

“这是一位患者送给高教授的红包。”山东中医药大学附属医院负责宣传的工作人员将一本薄薄的册子微笑着递给我们。

红包?这样的红包，里面的内容是什么?一本线装书，深蓝的封面，柔软的纸张，装帧设计古朴、雅致。信中，这位张姓人叙述了自己从2011年以来几次病发的原因、求医的经过、饱受病痛折磨的苦楚。漂亮干净的字体，条理清晰的描述，让我们从中看到了一位老人热爱生命、感恩社会的心态，更看到了一位老人的品格，体会到了和谐医患关系的一丝真谛。

2011年，老人干活累了腰才知自己得了严重的骨质疏松，但当时医院的大夫并未详细告知这是病需要治疗，她自己也没当回事。由于搬重物不注意，导致接下来的两年接连发病，连续好几个月不能下床。这才在2013年10月23日来省中医的骨质疏松门诊就诊，遇到了高教授。

【患者心声之一】：我与高教授相处得如亲人一般。主要源于高教授高尚的人格魅力。回忆初次迈入骨质疏松门诊时，心情是紧张、胆怯的。教授简单地评说了病情，看着教授的脸色，我不知怎么反应。没想到接下来，教授看了拍片子，主动说了那么多话，包括病情的诊断、治疗方案，同时用手形象地比划着病理原因以及用药、饮食、运动、晒太阳四大方面的具体做法，说得明明白白。对于一个对此病一无所知的病人来说，一下子获取了这个多全新而又必须知道的知识，原来的胆怯紧张被融化了。……从那天起，这个门诊是最熟悉的地方了。高教授和研究也是熟人。我还记得我说过一句话“高教授就是我的治病恩人”，也清楚地记得高教授的一句回言：“以后，咱们就是朋友。”

“朋友”，这个词让老人无比激动。她怎么也没想到，在普通百姓眼中高不可攀的医学大教授能和自已成为朋友!而高教授日后的举动更温暖了老人的心灵。

让我们捡拾信中的一个细节。2015年11月4日，老人来高教授的门诊(保姆提前打电话告知高教授)。令她没想到的是，快走到诊室时，猛然看见高教授从里面快步走了出来，她一愣，教授有事要走吗?不对，高教授大步向她走来。原来教授是怕她腰不好影响走路出来迎接她的，更是想早一会儿观察她的现状。就像多日不见的老朋友，两双手几乎同时伸出紧握。老人万分感动，下意识地主动与高教授拥抱。在老人心里，这似乎是自己表达激动情绪的最高形式。

一个在外人看来很平常的握手和拥抱，放在医患关系略显紧张的今天，意义非同寻常!而一个“主动”，似乎又道出了一点玄机。

医者主动走出诊室相迎，离开时又起身相送。让老人忘不了的是，两年前的自己，曾经被病痛折磨得遍体鳞伤，连续几个月在沙发上躺着。自从来到省中医，两年多来，她一次次病重，高教授一次次调治，使病情好转;其间每次诊疗，教授都是不厌其烦地讲解答疑，让老人明白如何饮食、运动养生。现在，在高教授的精心治疗下，老人体重已恢复，能做简单的家务活，关键是，又重新激发了对生活的热爱，自己去买了盆花养殖，曾经送走的鸟和鱼儿又回到了生活中。

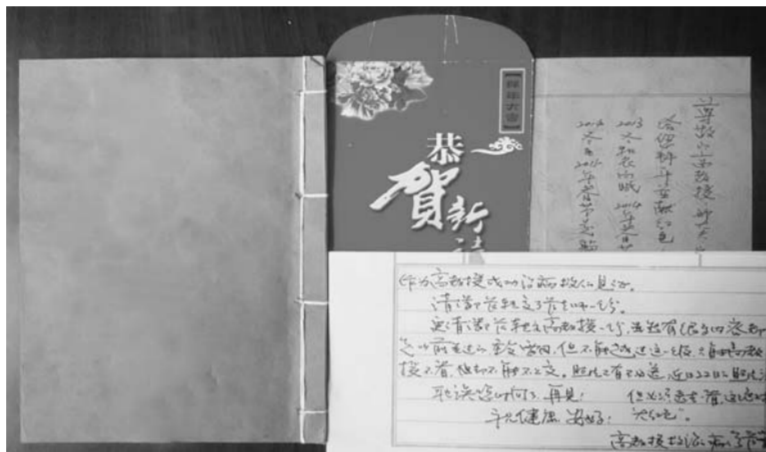
“闻关您挂帅，我来小做道行。共同齐奋斗，……”老人的感谢诗道出的又是另一种境界——医患关系，在某种意义上，是心与心的交换——医者的主动、细心、耐心、爱心、患者的理解、支持、配合，二者的统一，就是和谐!

【医者心声】：医生和病人是一个战壕里的战友，是朋友。本就是相互配合、相互支持的关系。虽然现在的医患关系，有不和谐的声音和状态存在，但对于医生来说，时时刻刻想着的，是如何为病人治好病，为病人祛除病痛，这既是职业要求，也是职业道德。

诚然，高教授，仅仅是山东中医药大学附属医院优质服务的一个代表。在“乐群敬业、厚德怀仁”的院训和“以病人为中心”的服务宗旨引领下，省中医人，自上而下，从科室到个人，不管年轻的大夫、资历深厚的老中医，还是已退休仍然发挥余热的中医大家，一直前行在为患者提供优质服务的路上。而这个特殊的红包，意义非同寻常。它让



△山东中医药大学校长武继彪(左一)等为“脑病中心”和“创伤中心”揭牌



△患者送给医院高教授的特殊“红包”



△山东省中医药服务百姓健康行动暨中医养生保健推广义诊活动

省中医人在满满的感动之余，更加坚定了全心全意服务百姓、关爱百姓的决心。2016年5月24日上午，医院扁鹊楼一楼大厅，中医内科学专家邵念方从山东省委离退休干部党工委副书记、省委老干部局副局长吕德义手中接过了绣着“老专家志愿服务团”字样的红旗。全省医疗系统第一个老专家志愿服务团在山东中医药大学附属医院正式成立!

老专家志愿服务团成员，都是山东省内德艺双馨、威望极高的老中医专家，在专业领域是全省乃至全国的领军人物。52名成员，平均年龄68岁，既有耄耋之龄德高望重的省名老中医专家，又有年富力强的刚退休的知名专家，几乎涵盖了医院的各个科室和专业。

6月27—28日，老专家志愿服务团的老党员、老专家一行20余人，在院党委副书记朱琛、副院长薛一涛的带领下，来到革命老区山东省沂南县，举行了沂南县中医院加入山东中医药大学医疗集团揭牌仪式暨大型义诊活动。义诊当天，专家们共为沂南当地百姓义诊300余人次，让老区人民足不出户就享受到了省级大专家的免费医疗服务，受到百姓的热烈欢迎和称赞。

榜样就是前进的标杆和旗帜。为党和人民事业奉献了一辈子的老，退休了仍在奉献，始终心系党和人民的事业，一如既往地关心、支持医院发展。这就是省中医人巍然屹立的精神和风范，它支撑和引领着省中医人在半个世纪的风雨兼程中，传承发扬传统中医文化，不断攀登新的高峰，立志为为人民的健康事业作新贡献!

### 精湛的医疗技术

#### 是奉献给患者至高的服务

山东中医药大学附属医院之所以有着每年20万人次并呈递增趋势的门诊预约量，首当其冲的，是因为其过硬的医疗技术，为患者解除了疾病困厄，让患者信赖。

2015年9月16日，“第三代试管婴儿”彤彤(化名)的父母带着她来到医院生殖与遗传中心，向医护人员特别是连方主任表达了感激之情。彤彤的父母因为染色体异常的情况比较特殊，先后找过上海、北京等地的中医、西医，花了8年的时间未果。后经人介绍，来到了山东中医药大学附属医院生殖与遗传中心，找到了连方主任。恰逢连方刚从美国学习了“基于微阵列比较基因组杂交技术的胚胎植入前遗传学筛查”这项技术，彤彤的父母即被列入了首批应用这项技术的名单。2013年1月，中心聘请加拿大多伦多生殖中心主任王斌教授莅临，在其指导下实施了“基于微阵列比较基因组杂交技术的胚胎植入前遗传学筛查”研究，并获成功。

于是，2013年12月12日首例基于该项研究诊断的患者分娩了一个健康女婴——彤彤。

【患者心声之二】：特别感谢生殖与遗传中心给我们带来了这个娃娃，让我们这个家庭更完整。之前感觉没希望了，没想到在省中医圆梦了孩子梦。连主任那么大的名气，是名医、大专家，还是人大代表、政协委员，但是没有一点架子，对待病人就像亲人一样。听楼管大叔说，不管认识的或不认识的，城市的还是农村的，连主任对病人可负责了，常见有人抱着孩子来感谢她。

精湛的医疗技术为患者健康和医院和谐发展提供了坚实保障，这并不仅仅是依靠各种高端仪器设备“打底”，更重要的是医疗人员的专业技术水平。自2010年，医院就重点建立了新技术引入制度，规范了引入程序;2014年，医院又鼓励科室通过开展大病诊疗、新技术引进来提升能力。如周围血管病科采用了双向开通联合CDT、STENT技术，耳鼻喉科开展了喉镜声带新生物摘除术，显微骨科通过腓骨移植手术治疗股骨头坏死，肛肠科结合“晨曦计划”培养项目开展了直结肠癌根治术，神经外科填补了医院微创治疗非交通性脑积水的技术空白，乳腺甲状腺外科、肺病科等均开展了富有成效的新技术项目，收到了良好的社会效益。

尤其是2014年，高血压基地首席专家傅华教授负责完成的“提高中医降压质量的关键技术及转化应用”研究，实现了医院在山东省科学技术进步奖一等奖零的突破，在国家中医药服务体系建设和科技新体系中发挥引领和示范作用，医院科研水平获得了跨越式提升。2015年，基地更是受国家中医药管理局的委托起草了国家高血压中医分级诊疗技术规范，受到了业界一致肯定，中央电视台《新闻直播间》对试点分级诊疗工作也作了播报。“标准”被纳入了国家卫计委高血压分级诊疗方案，对于缓解“看病难、看病贵”，推动我国高血压慢病管理，具有里程碑意义。

医院发展的每一项突破，都会为患者带来最直接的益处。“十二五”期间，医院新增国家临床重点专科(中医专业)2个，国家中医药管理局“十二五”重点专科6个，山东省“十二五”中医药服务能力提升工程项目暨第四批省重点中医专科6个。国家中医药管理局重点学科4个，山东省首批中医药重点学科建设项目7个，重点科研实验室3个，山东省医药卫生重点学科4个。新增山东省教育厅强化化学科和实验室6个。2015年，医院又顺利通过了国家中医药管理局“十二五”中医药重点学科建设中期检查。

精湛的医疗技术，核心是人才，让我们检索一下省中医闻名全国的中医大家——高德俊，国医大师，著名周围血管病外科专家。在国内开辟了中西医结合治疗周围



△脑病科医护人员为患者过生日



△肝病科为家庭困难的患者捐款

### 心连心的优质服务

#### 让患者感受到人性的温暖

“省中医脑病科全体医护人员诚挚地祝愿您早日身体康复，万事如意!”2015年3月11日一大早，脑病科北十二病区，护士长张爱莲带领护士们为两位住院患者送上了温馨祝福和亲手制作的生日贺卡。

这一天本是个普通的日子，但却恰逢2床刘雅斌63岁生日、16床于德翠84岁生日。这两位患者的子女都忙于工作未能守护在老人身边，令他们意想不到的，是护士长张爱莲在入院时就已将他们生日牢记于心。前一天晚上，忙碌了一天的张爱莲在下班后又与护士们一起，连夜亲手制作了精美的贺卡，在生日当天为两位老人送去了诚挚的祝福。

【患者心声之三】：这个科室的大夫和护士真贴心，他们工作那么忙，还想着给病人过生日，真是想不到。年纪大了，自己的生日早就忘到脑后去了，省中医却为我们想到了，感谢所有医护人员的辛苦工作，更感谢医院给了我们康复的信心!

就像护士长张爱莲所说，构建和谐医患关系的基础是相互尊重、彼此信任，我们要以患者为中心，他们想到的我们必须要去做好，他们没有想到的我们也要想到并尽力做好，让他们满意、医院满意、社会满意，为医院取得良好的社会效益而努力工作。

为更好地方便患者就医、提供更放心满意的服务，医院不断整合资源，提高服务供给量，改进服务流程，创新诊疗服务模式。从门诊科室的优化细分到预约系统的全方位运行，从“代煎中药送到家”到健康大讲堂火爆开讲，从中医膏方节的健康指导到深入基层的义诊送暖……医院用责任与爱心让更多患者和市民感受到了中医的魅力与温暖。

自2011年医院开展“今天我患者”主题实践活动以来，院领导及中层干部就与患者进行“换位体验”，了解患者在看病中可能遇到的一切问题，及时进行解决。为方便群众就医，优化工作流程，实行挂号和交费一体化，挂号室每天提前半小时上岗;同时通过电话、短信、网络等途径开展预约挂号。2011年，医院又首个推出手机Wap网站，使患者通过手机上网就可方便快捷地查询到医院情况和专家门诊时间。

此外，为解决患者东西两院区就医转诊的需求，医院开设了两区“便民就医班车”，班车每半小时在两院区同时发车，并在东区院内开设了“爱心巴士”，患者均可免费乘坐。

此外，像异地医保和新农合即时结算、“爱心中医”志愿服务团下基层、“南丁格尔”志愿服务队送温暖、成立120急救分中心以及极具特色的“中医绿色护理”等服务，都有了更进一步的拓展。

特色就是优势。在突出中医药特色方面，医院充分发挥特色专科的龙头作用，主动拓宽服务领域。2010年8月，医院中医药预防保健服务中心正式成立，为中医预防保健服务提供了良好的运行平台。中心设立了独立的服务区域，并通过中医养生保健知识的宣教和技术的辅导交流，延伸到社区及基层，逐步形成一个群众性中医养生预防网络，普及“未病先防”的中医预防保健理念，基本满足人民群众日益增长的多层次多样化的健康需求。2015年7月，医院“脑病中心”和“创伤中心”揭牌。这两个中心是医院主动适应深化医改要求，为方便患者就医而专门设立的全新诊疗模式。两个中心都以现代医学技术“治其标”，以传统中医药疗法及康复技术“治其本”，达到标本兼治的最佳治疗效果。

目前，医院开展了汤剂、膏方、针灸、熏洗、推拿、穴位贴敷等服务项目，针对不同体质和健康状况给出中医治疗对剂和日常养生调理的指导，包括饮食调理、起居调理、情志调理、运动锻炼、经络调理、音乐调理、色彩调理等。通过健康数据库的建立及管理，大大提升了医院中医药预防保健服务水平。

在发挥中医药特色、保证百姓健康的基础上，医院主动将自己摆在一个“服务者”的位置，始终坚持尊重病人、方便病人、服务病人。承办了多届以“弘扬中医药文化，传播中医药知识，促进群众健康”为主题的山东省中医药服务百姓健康行动暨中医养生保健推广活动。活动中，中医药专家进行义诊咨询，膏方现场制作和免费品尝，发放中医药文化展示和宣传彩页，免费赠送中药代茶饮等小礼品，等等。在惠及百姓的同时，也共同领略了中医药文化的魅力。

2015年，掌上医院和微信公众号的上线使医院收到了良好的社会效益。医院还积极筹备了排队叫号全预约大平台、医卡通等系统的上线工作，实施了门诊“一卡通”、HIS、LIS、PACS、电子病历等软件系统，使老百姓看病更加省时、省力……

心连心的服务，让患者感受到的是人性的温暖。在“乐群敬业 厚德怀仁”的院训指引下，山东省中医院充分发挥自身资源优势，充分创新利用各种活动载体和服务形式，让患者和家人在领略传统中医和中医专家魅力的同时，更加真切地感受到省中医人全心全意为病人的真心、诚意和爱心。

妙手施医，逢病必尽力;仁心广布，医患必和谐。省中医人深知，服务无止境。医疗需求在不断增长，人们对中医服务的需求深度和广度也在不断延伸，中医人更要与时代同舞，以崭新的风貌服务百姓。

“把医院建成名副其实的‘服务好、质量好、医德好和群众满意’的‘三级甲等中医院’，塑造‘省中医’知名品牌，成为我省医疗卫生战线一张耀眼的名片。”这就是当代省中医人为之甘洒热血和汗水，孜孜以求的目标，更是如今的省中医人要攀登的高峰!



△邵念方接受老专家志愿服务团授旗



△危重患儿家长向新生儿科赠送锦旗