

患者利益永远第一

——山东中医药大学第二附属医院“两好一满意”活动纪实

□ 初晶琦 杜晓林 李明松



医院名片

三级甲等医院
国际爱婴医院
国家中医药管理局“治未病”预防保健试点单位
山东省医疗救助定点医院
省市属企业离休人员医疗统筹管理定点医院
山东省省级新型农村合作医疗定点医院
山东省农民工工伤定点医院
山东省医疗、工伤保险转诊定点医院
山东省“360工程”技术培训基地
山东省济南市城镇基本医疗、工伤、生育保险定点医院
山东省济南市120急救分中心
山东省百佳医院
山东省卫生系统文明单位
山东省卫生系统诚信医院建设先进单位
山东省惠民医疗先进单位
山东省医院管理先进集体
山东省医疗保险目标规范化管理先进单位
山东省卫生系统抗震救灾先进集体
山东省济南市医疗保险目标规范化管理A级信用单位

近年来，山东中医药大学第二附属医院秉承以人为中心的理念，坚持科学发展观，努力做到“患者利益永远第一”，以精湛的技术、优质的服务呵护大众健康，赢得广大患者的信赖和赞誉。

用责任编织和谱 用服务营造感动

孙思邈曾说：“若有疾厄来求救者，不得问其贵贱贫富，长幼妍媸，怨亲善友，华夷愚智，普同一等，皆如至亲之想，方为大医。”

李女士是一位来自菏泽的农村妇女，结婚13年从未生育。她四处求医问药，中药吃了几大缸，家中四壁空空仍无起色。婆婆的白眼，丈夫的冷漠，邻里乡亲的嘲讽使得要强倔的她曾两次自杀。偶然间，她看到了中医大二附院生殖科的报道，就抱着将信将疑的态度前来就诊。在医生亲切的话语中，这位苦命的妇女再也控制不住自己的感情，打开了话匣子。“我看了十几年的病，今天我可算是找到地方了，看看好不好先不说，最起码我知道是咋回事了。大夫不因为我不是个文化、没背景的农村妇女就漠不关心，我问什么，不是‘让你干啥就干，给你说啥你也不懂’的话，而是举例子、打比方，尽可能让我明白科学，我心里敞亮了，有盼头了。”治疗后不到半年，李女士就怀孕了。现在，李女士已经把生殖科当成娘家经常走动。

作为山东省最早进行治疗和研究不孕不育的医疗机构之一，该院生殖科坚持中西医结合道路，不断发展壮大。现在已发展成使用面积3000m²，固定资产1000余万元，年门诊量达3万余人次，拥有生殖医学临床实验室、遗传学实验室、男科实验室的集高、精、尖技术于一体的现代化研究治疗中心。1999年，与美国西北大学生殖实验室结成友好协作实验室，成为山东省最早开展人类辅助生殖技术的医疗机构之一；

“作为生殖科的医生，我们深知不孕不育患者所承受的来自社会、家庭、自身的多重压力。和他们交流时和蔼一点，把病情解释得清楚一点，回答疑问时耐心一点，就能换回病人的信心、家庭乃至生命。我们多一点奉献，他们就多一些舒心。”全国人大代表、生殖科主任孙伟说。

多么朴实的话语，中医大二附院人是这么说的，也是这么做的。

去年9月中旬，一位男性病人在干部保健科住院，因久病卧床，食欲不佳，总想喝点稀粥、吃点青菜。可患者家离医院非常远，家属回家做饭不方便，保健科王护士知道后，利用午休，为其熬粥、炒菜、做汤，送到病床前，患者及家属觉得特别温馨，非常感动。

为使“一切以病人为中心”工作落到实处，该院集思广益，对患者提出的问题，一一整改——

有人反映，无障碍通道没有贯通全院。

于是，医院新建成的门诊大厅全部采用无障碍化的坡道式设计，避免了行动不便的病人就医时上下台阶的困难。

同时，医院还专门在门诊与病房楼之间修建了封闭式的连廊，并用坡道连接，使门诊与住院部之间无障碍连接。

另外，医院还在康复中心、体检中心、患者餐厅等处增设了坡道和扶栏，为康复治疗的患者及行动不便的体检人员提供方便。

有人说，门诊化验室采集标本窗口及检验项目偏少。



于是，医院在门诊与病房楼之间修建封闭式连廊，紧靠住院部检验科，设立了门诊化验室，增设了窗口，整合了住院部和门诊的检验力量，做到了检验项目齐全，实现了标本采集、检验、取化验报告一站式服务。

有人说，康复中心电梯轿厢小(康复病人绝大多数乘坐轮椅)，一次只能容纳一辆轮椅上下，时常造成病员排队等候。

于是，医院为康复中心增设了一部大轿厢新电梯。

有人说，检查等待时间太长。

于是，医院要求当天看病的各种检查必须当天完成，心脏超声、CT等检查科室利用中午的时间加班加点，放射科保证每一个患者看完病，迅速拿到结果，门诊病人要求1小时内出具检查结果，急诊病人半小时出结果。

在这里，医患之间从生人到熟人，从熟人到亲人的动人故事比比皆是。有个患者出院结账时欠费，如果交上费

诊规定病种病历的审核。随着门诊规定病种范围的扩大，病人不断增加，病历审核工作成为医患矛盾的焦点，面对患者，职责在身的朱大夫必须受得起委屈。

前些日子，有位病人家属酒后到中医大二附院带老人看病，因其超范围取药被朱大夫拒绝，酒后的小伙子失去理智，在朱大夫面前破口大骂。在这种情形下，朱大夫仍然耐心解释。就在小伙子高声大骂的时候，小伙子的父亲闻讯赶来，上前给了儿子一个耳光。老人激动地说：“你这个混小子，你怎么能骂朱大夫？！朱大夫是你爹的恩人啊！”

原来，老人是朱大夫的老病号。得冠心病六年了，一直都是朱大夫为他医治。老人年纪大了，又患有白内障，每次看病交费后，他都拿着发票请朱大夫核对。老人记性不好，细心的朱大夫无论多忙都在他那些大大小小的药盒上把用法和用量一一写清楚。老人激动地说：朱大夫对俺们这些老人就像亲人啊！

正如医院一位护士所说，“我们付出了很多，但我们常受到患者的误解，家属的责难，我们心中有委屈，却把泪流在了心底，抬起头，依然是微笑的天使。”

其实，许多老年患者都是朱大夫的老朋友。朱大夫早年在北京301医院进修老年病，是位经验丰富的好医生。老人们找她看病都喜欢她的细致耐心。有位老人患糖尿病多年，心情抑郁，儿女都不愿听她唠叨，她就一遍遍找朱大

夫，一百次询问就有一百次答复。当她腹泻便秘诊断为肠癌时，朱大夫及时帮她办理了住院手续，一次次到病房探望，从家里带饭给老人，并通过电话说老人们的子女。老人不会说感谢的话，她只是自己念叨着，朱大夫应该活一百岁。

去年夏天的一个上午，朱大夫的诊室和往常一样忙碌。她八十七岁的老父亲默默地站在一旁，等女儿为自己看病。两个小时过去了，朱大夫还是忙碌地接待病人。同事看不下去，带老人去检查、取药，直到中午，疲惫不堪的朱大夫才去看望在她诊室对面输液的老父亲。

有人觉得这也太不近人情了。但朱大夫说：“如果我放下那些病人去看爸爸，我还算大夫吗？”

为了对患者满意，他们付出了太多，也赢得了回报。有送表扬信的，有送锦旗的，有在网络留言的，还有的患者把亲手制作的贺卡送给喜欢的医生和护士。

这只是发生在中医大二附院诸多故事中的点滴，这只是千千万万感动瞬间的缩影。也许它并不壮烈也缺乏豪迈，甚至你会觉得它太过普通，太过平凡，但正是这种普通平凡才渗透出该院医护人员的真诚与伟大，折射出人性中最璀璨的光芒。

打造医术精品 提高核心竞争力

医疗技术水平是一家医院生存的根本，科研创新能力是医院持续稳定发展的内在动力，中医大二附院深知病人选择医院、医生，很大程度上是基于对医院的信任，这种信任从何而来？来自于医院的技术实力、业务水平、科研创新能力。

在攀登医学高峰的过程中，中医大二附院一路凯歌。

2004年12月，中医大二附院的前身济南铁路中心医院建制移交山东中医药大学管理，成为山东中医药大学第二附属医院暨第二临床医学院。经过华丽转身后的中医大二附院依托山东中医药大学的深厚底蕴和我省加大中西医结合建设力度，于2007年又挂牌山东省中西医结合医院，成为全省唯一的省级中西医结合医院，医院提出了中西医结合发展的战略目标和实施步骤，明确了

“中西医结合特色发展”的办院方向，确立了“将医院建成功能齐全、特色明显、服务一流的现代化中西医结合医院，成为我省中西医结合医疗、教学、科研龙头单位，成为全国重点中西医结合医院”的发展目标。

有了思路，有了力量的源泉，就要大刀阔斧地付诸行动。

在省卫生厅和中医药管理局的大力支持下，该院大力加强重点特色专科建设，把眼科、康复医学、职业病、骨科、神经内、心内、呼吸内、内分泌、肾病诊疗中心以及生殖医学等科室确立为中西医结合专科和专病重点科室，并制定了中长期发展规划，支持新技术、新项目开展和引进。

医院结合各医、各科建设的需要，不断加强人才梯队建设，引进高层次中医和中西医结合人才。3年来医院共引进省内外学科带头人十多名，成立了名中医工作室。

根据专科、专病建设需要，该院有重点地进行人才培养，选派中西医结合骨干到国内一流医院和国外研修培训。通过聘请国内外专家讲学，不断提高业务水平。按照医院中西医结合总体发展目标，制定并实施了全员中医药基础理论培训计划，有效地提高了全院中医和中西医结合水平。目前，全院1037名专业技术人员中，高级职称166人，博士后、博士、硕士161人，教授、副教授132人，博士生、硕士生导师22人；拥有山东省泰山学者特聘教授、享受国务院政府特殊津贴专家、山东省有突出贡献中青年专家、国家中医优秀临床人才、山东省名中医专家、山东省知名名技术专家、山东省中医优秀学科带头人、山东省卫生系统杰出学科带头人等高级医学人才15人；10人担任省级中医、中西医结合专业委员会主任委员，89人担任国家、省、市级专业委员会主任、副主任委员。

医院高度重视教学科研工作，建立了医院教学科研工作的保障和激励机制，明确教学科研工作的任务目标、配套措施、管理和奖励办法。医院每年从业务收入中提取一定比例的经费用于特色专科、专病的教学科研工作。三年来医院主持成立了8个省中西医结合专业委员会，先后成功举办了国际眼科新技术专家论坛、山东省青光眼专家论坛、山东省内分泌专业委员会、山东中西医结合学会康复、职业病、骨科等专业委员会学术会议和国家、省级继续教育项目20余次。受省医学会委托正在主持筹建3个省级专业委员会。三年来申报国家自然科学基金项目、国家级课题17项，其中中医、中西医结合方面的研究课题12项，占全部课题的71%；省部级课题22项，厅局级课题9项；取得厅局级以上科研成果128项；撰写并出版专著24部，其中中医、中西医结合方面专著13部，占54%；作为副主编和编委参编全国高等医学院校统编教材3部；在国家核心期刊发表论文931篇。

人才培养和专科、专病建设为医院注入了生机，各项工作蓬勃开展。医院成立了全国首家中西医结合眼科中心，2006年经国家教育部批准新上眼视光学本科专业并开始招生，2007年眼科和神经内科学科被列为国家中医药管理局“十一五”重点专科建设项目，2008年中西医结合临床眼科成为山东省泰山学者特聘教授设岗单位，2009年又成立了专门从事中西医结合眼科学科防治研究的山东中医药大学眼科学研究所，眼视光实验室成为国家中医药管理局中药药料三级实验室；神经内科在脑卒中的治疗研究方面已经处于省内先进行列，2008年承担了国家863计划子课题“中风病综合康复评价”的研究项目。生殖医学科是国家卫生部批准的山东省开展体外受精-胚胎移植、卵泡浆内单精子显微注射技术四家医疗机构之一，其生殖医学实验室是国家中医药管理局中药药料三级实验室，中西医结合“IVF”实验室是山东省高校“十一五”重点实验室。康复医学科将现代康复评定技术与中医辨证诊断相结合，指导康复计划的实施，为残障患者提供全面的中西医结合康复治疗，是国家人力资源和社会保障部确定的全国15家工伤康复医疗综合试点单位之一，参与了部颁《工伤康复服务项目(试行)》、《工伤康复服务项目(试行)》的补充和修订工作，2008年承担

的中国-东盟社会保障改革合作项目《完善工伤保险标准体系》课题已经启动。

神经内科作为中医大二附院实力最为雄厚的科室之一，建立了山东省首家中西医结合卒中单元，形成了“以中西医结合治疗各种脑血管及神经系统疾病为中心，以脑血管病患者早期临床康复及预防保健为特色，变患者被动治疗为主动接受治疗及康复训练为理念”的特色治疗体系。

2008年7月，一名患者给中医大二附院神经内科写来一封言辞恳切的感谢信并送来一面锦旗。

“我是贵院的一名患者，现已康复，特向贵院表示感谢！尤其是我的主治大夫周博士更是让我敬重，我不得不提笔写下这封感谢信，以抒我积聚在胸中许久的这份感动。”

去年6月，该患者因脑梗死合并下肢动脉硬化性狭窄入住该院神经内科。当时的周博士是已经30多岁的高龄孕妇，仍工作在一线。周博士经过分析病情，给患者进行了DSA(数字减影血管造影)检查，除了进行脑血管的动脉造影外，还进行了下肢动脉的血管造影，发现患者下肢主要动脉完全闭塞。患者脑血管病失去了动脉溶栓治疗的时机，但下肢动脉硬化性狭窄形成新发病，有溶栓再通的可能。经过综合评价决定借助DSA检查的契机，置留动脉导管，进行持续局部动脉溶栓。经过积极治疗，病人病情明显好转，肢端疼痛明显消退，恢复行走。复查下肢动脉B超，提示病患血管部分再通。此项技术的开展，不仅避免了患者的截肢之痛，而且填补了该院此方面的空白。

“在整个的诊疗过程中，‘善待病人，技术高超，责任高于一切’是周博士给我最深的印象，在我溶栓治疗期间，她不顾身孕，每天都来看我，就

连周六周日都不例外。大夫们凭借高超的技术，让我能跟正常人一样生活。我非常感谢，感谢贵院培养了一批技术和医德这么好的医生，在这里治疗，我们放心。”该患者在感谢信里写到。

方便居民就医 心系百姓健康

2007年5月，中医大二附院的领导审时度势，决定迅速组建济南铁路社区卫生服务站，而且要求7月达标！

百事待兴，困难重重！

酷暑的七月里，社区李医生背着出诊箱，拿着各种建档表格和资料，又一次开始了她的家访建档工作，这已经是第四次到王大娘家去了。爬上四楼，套上自己制作的简易鞋套，心想“今天我能不能走进大娘的家门啊？”第一次家访，大娘说“不需要”；第二次家访，大娘说“没时间”；第三次家访，大娘说“准备外出”。这一次能让我进门吗？大娘开门一看，李医生汗流浹背又一次站在门口，“大娘对不起，我又来打扰您了。”大娘歉意地把她拉进了屋，说：“姑娘，我真是让那些推销药品、产品的闹怕了。你可别怪大娘。我了解了咱们的医院是成立了一个南郊社区。大娘都记不得你来了几次了，真是对不起了。”李医生说：“大娘，没什么，这都是我应该做的，等我们开诊以后，我就是您的责任医生，有事您找我就行了。”大娘笑了，李医生也笑了。

经过各位社区医生坚持不懈地努

力，短短的三个月，派源铁路社区卫生服务站圆满地完成组建任务，并顺利通过市社区卫生局、济南市卫生局、济南市医办的达标验收。

之后的工作更是琐碎具体。居民王大妈80高龄了，患有脑中风后遗症，又发生了褥疮感染。孩子工作忙，无暇顾及，医生、护士每天利用休息时间到家中输液换药。患者张某行动不便，生活困难，社区王医生了解情况后，倡议团队捐款救助，并送去社区爱心联系卡。患者罗某，经常需要人照顾和疏导，责任医生郑大夫冒着酷暑多次到患者家中进行心理干预。

随后，医院结合济南市社区卫生服务“十统一”标准化建设工作，积极开展中医药适宜技术进社区活动，定时、定点派专家到社区坐诊，提高社区医疗服务质量；定期组织健康教育讲座，提高社区居民保健意识。2007年7月在济南市率先与33个社区卫生服务机构签署了双向转诊协议。以上举措较好地实现了“小病在社区，大病到医院，康复回社区”的战略目标，一定程度上缓解了“看病难、看病贵”的问题。社区群众纷纷说：中医大二附院的医生护士就是我们的家庭医生啊！医院社区工作在2008年全省城市社区卫生工作会议上受到表扬，有6个社区卫生服务中心(站)分别被评为省、市级社区卫生服务示范机构。

派源社区卫生服务站自组建以来，三次搬迁，社区医生都不辞辛苦；八次验收，次次达标；数十万字的档案资料不是汗水换来的。“百姓贴心”的锦旗是对他们工作的褒奖，一条条感谢的留言是对他们永不停步的激励。

如今，社区卫生服务由过去的“医生等病人上门”的被动服务，改变为走出医院门，走向社区，走进社区居民



连周六周日都不例外。大夫们凭借高超的技术，让我能跟正常人一样生活。我非常感谢，感谢贵院培养了一批技术和医德这么好的医生，在这里治疗，我们放心。”该患者在感谢信里写到。

家门的主动服务；由单纯的面对病人，扩大到面向健康群体和家庭；由过去的医疗、保健的分体式服务，变为集健康教育、预防、保健、康复、计划生育技术指导、医疗为一体的综合卫生服务。有效承担了居民与医院的纽带作用，建立了良好的三级医疗保健网，奠定了低成本、广覆盖、高效益的基础，社区、医院双向转诊工作的开展，较好地解决了群众“看病难、看病贵”的问题，同时节约了医保经费的支出，建立了政府与医院、政府与社区、政府与群众、医院与社区之间的桥梁，受到所在社区的欢迎。

随着人民生活水平的提高，对疾病的预防重于治疗的趋势越来越成为普遍的共识。医院抓住这个时机，加大对健康体检中心的投入，进行改扩建，购置了大型流动查体车，配备所需查体设备。改建后的健康体检中心以优质的服务，优美的环境，一流的设施吸引了社会大众，树立了医院品牌，每年完成4万余人次的健康查体任务，迅速扩展了医疗服务阵地。

“行之苟有恒，久久自芬芳。”创业不息，自强不息的山东中医药大学第二附属医院正用踏实的脚步迎接美好的明天。

全省卫生系统 “两好一满意”活动成果展

主办：山东省卫生厅
主持人：张中海
电话：(0531) 82625149



2000年，经铁道部专家评审为部级重点专科；2005年，被评审为山东中医药大学重点学科；2005年，被山东省卫生厅确定为首批开展夫精人工授精的单位；2006年，被确定为山东省“十一五”重点实验室；2006年，通过卫生部人类辅助生殖技术评估，正式运行体外受精-胚胎移植及其衍生技术；2008年，通过国家中医药管理局中药药料三级实验室评审。

用，就没有回家的路费和餐费了，怎么办？于是医院医护人员主动帮忙垫付，该患者在复诊时把带着体温的钱和一双亲手绣的鞋垫送到医护人员的手上。

在中医大二附院，门诊医生始终坚持“看不完病人不下班”，病房的医生则是“做不完手术不吃晚饭”，大家常常为了患者忙到很晚。

医院医保办有一位朱大夫，负责门