

凝聚正能量，医患一家亲，他们连续18年保持省级文明单位，唱响了新时代医疗卫生系统的文明之歌——

解读济南市传染病医院的“文明样本”

抓信念——提高全员素质

济南市传染病医院党委书记邵瑞恺认为，理想信念对每个职工来说都是政治灵魂，也是做好各项工作的精神动力。因此，他和班子成员一道，把理想信念教育紧紧抓在手上，以党的十八大和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，宣传群众、教育群众、引导群众，围绕党的中心工作和医院的中心任务，不断改进工作形式、措施、途径，使思想政治工作入心入脑，有效地提高了全员的素质。

多年来，医院始终坚持政治学习制度，有计划、按系统、分层次地开展世界观、人生观和社会主义核心价值观教育以及职业道德教育，努力提高职工队伍的思想政治素质。在制定年度教育计划的基础上，每月将学习内容印发各科室。为增强学习效果，以自行创办的《学习文摘》为载体，从报刊、杂志上精选紧贴医院工作实际、时效性强、能够引起共鸣的文章，把握不同时机、分门别类地刊印科室，其中既有共同学习内容，又有适合不同工作性质、不同岗位特点的分类学习篇目，增强了针对性和学习效果。由于这些教育材料能够紧跟舆论热点、贴近职工思想和医院工作实际，深受干部职工欢迎。

为保证思想政治工作的经常化、制度化，医院在健全工作体系和工作网络的基础上，完善各项工作制度和措施。在领导干部和中层干部中普遍推行“一岗双责”，建立起管人、管事、管思想“三位一体”的运行机制，使思想政治工作与日常管理以及业务工作相渗透、相结合。同时，认真落实检查、考核、整改等一整套制度，把思想工作的各项目标落到实处。如在检查考核中，将思想政治工作和精神文明建设的要求详细分解为6个方面、25项具体内容，制表下发，各科室根据完成情况逐项对照自查、逐月上报，考核结果作为医院奖惩、评优的重要依据。医院长期坚持政工查房制度，由院党校牵头，定期组织职能科室负责人深入科室和病房，以问卷调查形式进行专题研究，并向住院病人征求意见，并当面认真听取职工和病人提出的意见和建议，当病人填写完意见表后，查房小组人员如数收回，按科室进行分类汇总，查房结果院领导在大周会上分别进行讲评，对病人提出表扬的医务人员在院网站进行公示，作为医院医德医风考核和奖惩的依据；对住院病人提出的意见和建议，医院领导专门召集有关部门的负责同志进行专题研究，并要求科室、对政工查房情况认真讲评，特别是对病人提出的批评意见，要多从自身找原因，并拿出切实可行的整改措施，对于工作中的不足或有条件解决的问题，立即整改；对于因受条件所限不能马上解决的要积极创造条件争取尽快解决，这些都为医院全面提高和改进工作提供了有力支撑。由于该院党委提出并率先实行的“政工查房”制度在行风建设中发挥了重要作用，济南市卫计委党委专门行文在全市卫生系统进行了推广。

抓骨干——发挥模范作用

党员干部是医院的骨干和中坚力量，为充分发挥党员的先锋模范作用，济南市传染病医院党委特别重视理论武装工作，始终把党的思想建设放在首位，认真组织实施“党员素质”工程。

充分发挥党校在党员教育中的主阵地作用，持之以恒地抓好党员干部的集中培训。在党校建设上，不断加大人、财、物的投入，经过多年的建设和运行，开始步入规范化、制度化建设的轨道。近年来，坚持不懈地重点抓了党员、中层干部的集中培训，先后举办“医德医风”、“党风廉政”、“抓服务、强医德、提素质、树形象”、“入党积极分子”等多个专题的党员培训班。为增强教育效果，保证培训辅导内容的权威性、实效性，先后与中央党校、济南市委组织部电教中心以及市纪委宣教室建立联系，使辅导教材、电教资料的供给、借阅有了一个充足、稳定的渠道。在培训时间安排上，结合医院实际和医院工作特点，克服工学矛盾，保证了较高的参学率。除了党校同志认真负责搞好组织外，每次办班党委主要领导都亲自靠上抓，严格管理，边学习、边提问，既有辅导和考试，又有动员和总结，善始善终，保证了质量，增强了效果。在职党员的参学率和培训率一直保持在98%以上。同时，医院还十分重视对离退休党员的教育管理，坚持每月一次的组织生活制度，组织学习政治理论和党的路线方针政策，提高政治思想素质，通过组织活动并利用走访、慰问、祝贺生日等各种机会了解和掌握思想状况，帮助解决实际问题，保证了离退休职工退休不落伍、思想不掉队。

在以制度规范和纪律约束做好党员的组织管理、行为管理的同时，逐步建立和完善了党内资料的立案存档工作。院党委统一为每个党员建立了“培训档案”，主要保存党员、中层干部参加党校集中培训时的学习小结、心得体会、考试答卷、发言稿及评选优秀学员资料等。在此基础上，又给各支部配备了档案橱，为全院每一位党员建立了“党



△济南市卫计委党委书记、主任贾堂宏（左二）来院调研



△党委书记邵瑞恺部署政工查房工作



△医护人员正在救治传染病患者

石晓红

10月10日上午，济南市传染病医院党委书记邵瑞恺收到一封来自广东省的感谢信和一面锦旗，感谢信字里行间洋溢着患者家属对医院和医护人员的信任和感激。前不久，临沂的一位患者来到医院，将一面写着“以患者为中心，以服务树信誉”的锦旗送到了院长牟壮博手上，感谢他的救命之恩。患者写信、送锦旗、登门道谢的事情在医院不胜枚举，医护人员精心的治疗和真诚的爱心，让众多患者在这里切实感受到温暖。可以说，该院用真情赢得了患者的真心，用奉献惠泽了百姓，成为卫生系统“医患一家亲”的典范。

“只有意志坚强的人，才能到达彼岸”，回眸医院的文明创建之路，意志、坚守和付出，是他们成功的关键。近年来，市传染病医院以保障全省人民身体健康为己任，始终坚持“以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，树立“治疗从尊重开始”的服务理念，充分发挥肝病、传染病等重点专业优势，

员档案”。主要收集、保存党员个人参加党内各种活动的记录、工作总结、思想汇报、民主评议党员材料及奖惩情况等，进一步规范了党员的系统管理，为作用发挥奠定了基础。

“喊破嗓子，不如干出样子。”医院党委一班人特别重视领导班子的党风廉政建设，充分发挥领导干部的表率示范作用，践行的群众路线教育实践活动。凡要求职工做到的，领导首先做到，不让职工做的事，班子成员率先不做。他们从工作作风、工作效率、廉洁自律等方面向全院公开承诺，主动接受群众监督。领导干部的行动就是无声的命令，其示范作用激励影响着干部职工，使之在潜移默化中不断增强服务观念，确立正确的价值取向。

医院党委一班人深刻认识到，党的建设服从和服务于经济建设这个中心是党的生命力、战斗力的重要保证，医院的工作必须围绕医疗服务来进行，否则，就会成为无源之水、无本之木。因此，特别重视党员队伍的党性锻炼和党性实践，结合医疗服务工作，深入开展了“党员先锋岗”、“我为党旗添光彩”等活动，教育、引导广大党员将激发出的干劲和工作热情，落实到医疗服务中。广大党员牢记宗旨，不辱使命，在各自的科研岗位上奉献、拼搏，成为医疗、教学、科研工作等各项工作的排头兵。通过发挥党组织和党员的“三个作用”，不断增强了党组织的凝聚力、战斗力、号召力。

抓载体——开展创建活动

文明单位创建是医院精神文明建设的一项重要工作，多年来，济南市传染病医院党委始终坚持三个文明一起抓，本着“惠民生、求实效、抓特色、创品牌”的工作思路，扎实开展文明创建活动，进一步提高全院干部职工文明素质和文明程度。

开设“道德讲堂”，建立了日常管理制度和规范的“九个一”活动流程，结合医院实际工作定期开展学习道德模范、中国好人等多项主题活动。认真做好网络文明传播工作，成立医院网络文明传播工作领导小组，建立网络文明传播队伍和网络评论员队伍，定期部署工作任务，突出传播主题，每月刊发文章，目前已在新华网、文明网等网站发布博文100余篇，微博发帖2000余条，从正面引导网民文明行为，向社会传递正能量。学习贯彻《社会主义核心价值观建设实施纲要》，培养以社会主义核心价值观体系为主题，以先进文化传统为底蕴、以现代文明素质为特征的新时期传医人精神，践行社会主义核心价值观，形成良好道德风尚。为庆祝建国65周年，医院开展系列活动，走访慰问新中国成立前参加革命工作的老党员、老同志和劳动模范，送去了党的温暖和慰问品；

组织全院职工观看爱国主义影片《白求恩大夫》，参观山东博物馆，公祭革命烈士等活动。同时做好“讲文明树新风”、“遵德守礼”和中国梦公益广告宣传，开展“我们的节日”传统教育和文明礼仪教育，倡导科学、文明、健康的生活方式。

强化医院文化建设，凝聚正能量。在全院广泛开展医院文化等有关内容的征集活动，确定了院徽、医院愿景、医院宗旨、医院理念和医院核心价值。创办院报《齐鲁传医人》，编印《心翔集》、《职工行为规范》和《礼仪手册》，组织医学博士、“健康大使”和专家宣传团队进农村、学校、社区、广场、电视台开展科普宣传和义诊等公益活动。为丰富职工的文化生活，举办礼仪培训、“中国梦劳动美”演讲比赛、“喜迎七一、品读书香”主题读书、摄影、“我是头头”够级比赛、爬山、跳绳和各种球类比赛趣味运动会等形式多样、丰富多彩、职工喜闻乐见的各项活动，不断提升了职工思想道德修养和文明素质。

抓创新——学科建设实现新突破

近年来，济南市传染病医院充分发挥在肝病、传染病等重点专业方面的人才和技术优势，由“传染病”服务转向为“传染病病人”服务的“大专科大综合”医院转变，多措并举培养高层次人才搭建平台，不断加大科研投入，制定有关科研工作奖励规定及各项鼓励政策，选派医务骨干赴国外研修深造，30余名医护人员赴外院进修学习交流，学科建设实现新突破。

开展新技术、新项目，拓展新领域。2014年1月，济南市传染病医院率先在全市开展TIPS治疗，为肝硬化门脉高压症导致的反复消化道出血、顽固性腹水患者提供了理想的治疗效果；利用有条件筹建外科、妇产科；建立传染病孕产妇等特殊群体的保健咨询窗口；新购入当今国际最先进3.0T磁共振，大型DSA设备，开展电子胃镜检查及胃镜下套扎、硬化剂注射等治疗项目，提高了食管胃底静脉曲张患者的诊断准确率；深入开展干细胞治疗肝病项目，治疗后患者多能停用白蛋白及其他静脉用药，生活质量提高，避免了反复住院；在全省医疗机构中率先开展“H7N9型流感病毒抗原测定”项目，使得在疑似甲型H7N9流感病人入院治疗的早期，即可做出较为明确的诊断或排除诊断；新开展自身免疫性肝病谱(印迹法)测定等12项检验技术，为医院学科发展提供有力支持。

加强国内国际学术交流，提高学科整体水平。作为全省感染病质控中心，济南市传染病医院认真组织临床、医管管理、检验等专业的专家在济宁、泰安、莱芜等地的部分地区开展巡讲及义诊活动。特邀亚洲太平洋地区肝病研究协会主席Seng Gee Lim教授



△党委书记邵瑞恺(中)接收患者家属寄来的锦旗



△院长牟壮博教授带领医学博士到平阴开展义诊

不断创新服务内容，推出特色医疗服务，以重点学科建设引领医院各项工作，凝心聚力铸造品牌医院，多项工作走在全省乃至全国先进行列，受到国家卫计委表彰，荣获“省级文明窗口”、“山东省先进基层党组织”、“首届山东省和谐发展示范医院”、“重大传染病防治工作先进集体”、全市卫生系统“三好一满意”活动先进集体等多项荣誉称号，医院自1995年至今连续18年保持省级文明单位称号。这一项项荣誉，凝结着济南市传染病医院领导班子长期注重加强党的建设和思想政治工作的决心和汗水，凝聚着全院干部职工锐意进取，奋力拼搏的正能量，推动着医院全面持续快速地发展。

毋庸置疑，该院的文明建设已经在探索中走出了一条让人称道的路径，为全市、全省乃至全国的卫生系统提供了一个值得借鉴的“样本”。那么这个“样本”里蕴含了什么样的内容？他们的抓手又是什么呢？

到院就“PEG-IFN治疗慢性乙肝的临床应用”进行学术交流。澳大利亚昆士兰科技大学健康暨生物医学创新研究所及科学和工程学院肖殷教授到院就干细胞治疗、分子生物学实验室建设进行学术交流。澳大利亚昆士兰医学实验中心生化及内分泌部总经理兼技术总监马克·布莱克先生到院进行交流，为医院加强实验室建设，提高检测水平起到促进作用。

2014年5月，中国医师协会肝病诊疗管理年会暨学术交流会在院举办，来自全国11个肝病诊疗管理规范化示范基地的肝病科、感染科专家到院进行参观和学术交流。该项活动，进一步提升了肝病诊疗的规范化管理水平。近期，医院结合国际、国内传染病最新研究进展及工作实际，编写《传染病医院诊疗规范》，规范临床医师诊疗行为，现已在医院试用，完善后将通过山东省感染病质控中心向全省推广。医院连续11年举办“中国肝病学发展论坛”，吸引了全国20多个省市的肝病专家参加，推动了我国肝病事业的健康发展，已成为中国肝病领域中的著名品牌。

抓救治——应对突发事件能力全面提升

作为济南市突发公共卫生事件救治定点医院，该院承担着省市应对突发公共卫生事件及突发传染病的救治任务。近年来，医院在做好肝炎、出血热、麻疹、流脑、乙脑、结核、艾滋病等39种法定传染病的诊断、治疗工作的同时，全力完成手足口病、甲流感、禽流感、发热伴血小板减少综合征等突发传染病的救治任务。作为济南市结核病定点医院，负责诊断治疗全市范围内耐药结核病及疑难重症结核病患者。作为济南市艾滋病病人治疗和管理机构，积极收治艾滋病患者，并对艾滋病病人进行相应管理。面对每一次突如其来的疫情，广大职工牢记宗旨，不辱使命，展现了新时期齐鲁传医人勇担重任、无私奉献的精神风貌。

2013年4月，医院作为人感染H7N9禽流感定点医院，迅速成立应急队伍，开展全员强化培训和“人感染H7N9禽流感病例救治模拟演练”。新建负压病房，建立病房远程可视会诊系统，购置体外膜氧合(ECMO)系统，与省市多家医院建立联动，多项措施落实好人感染H7N9禽流感防控救治任务，由于工作出色获国家卫计委表彰和省市卫生主管部门表扬。

2013年7月，医院收治由泰安转来的2名毒蕈中毒患者。患者到院救治时均已出现肝肾功能衰竭。此类毒蕈中毒为肝脏损害型，病死率高达95%。在急性中毒失去最佳抢救时机的情况下，全力以赴对中毒患者进行抢救，经过医护人员的全力救治，2名患者治愈出院。抢救成功率创下全国同类中毒事件抢救成功率之最。

2013年8月，乙脑多发，不断有省立、齐鲁等医院确诊的乙脑危重病例转入医院治疗，发病高峰时，一天24名患者同时接受呼吸机治疗。院长牟壮博带领业务院长及相关业务科室主任每日亲临病房一线，现场统一调度指挥，做到分工明确，责任落实，相互协调，万无一失。医院开辟绿色通道抽调全院骨干力量，充实到乙脑病区，全力以赴做好乙脑救治工作，130多位乙脑患者康复出院。

今年，济南市传染病医院作为埃博拉出血热定点医院，严格按照国家卫生和计划生育委员会及省、市卫计委各级领导部门要求，应急准备迅速到位，严格按照各级应急预案要求，及时从医疗、护理、隔离消毒、抢救器械、储备药品、基建设施、后勤保障、人员培训等各个方面落实各项应急措施，认真组织埃博拉出血热疫情处置应急演练，全力做好埃博拉出血热防控工作。

抓服务——展现传医人风采

济南市传染病医院始终坚持“以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，树立“治疗从尊重开始”的服务理念，不断扩展服务内容，推出特色医疗服务，努力为每一位患者服务好，让群众放心满意。

针对门诊早上看病排队时间长，医院窗口科室常年坚持提前半小时上班，合理安排门诊工作人员，增加分诊人员，开通门诊预约挂号服务，在门诊服务台设立预约挂号服务中心，安排专人负责预约咨询，并定期在网站、门诊宣传公示栏等处公布开展预约挂号的专家及资历，让患者能准确了解出诊专家信息，患者通过电话、网络或院内预约三种方式就可以获得方便快捷的预约挂号服务。

推出特色医疗服务，建立门诊、检验、药房、收费“一站式”服务，减少病人等待时间；建立危重病人绿色通道，减少病人搬运，使病人得到及时救治；全年不停诊，病人任何时间入院都可得到及时的诊治。为方便患者就医，简化就诊流程，从解决群众关心的难点、热点和细微小事入手，不断完善“首问负责制”，门诊使用了先进的化验单取单机，让患者24小时随时取化验单，即保证了患者的隐私，又避免了交叉感染。在服务手段方面，建立“肝病健康教育咨询中心”，设专线咨询电话，由专业的专业人员提供免费咨询和健康指导；加强科普宣传，制作科普长廊，让患者正确认识传染病的知识。加强信息化建设，对院网站及OA办公系统进行进一步细化功能，适应工作需求。

为改善就医环境，医院以创建国家卫生城市为契机，加大投入，对院容院貌和基础设施进行集中整治，完成排水沟治理、旧仓库拆除改造和多处建筑外墙粉刷等工程；实行环境卫生网格化管理，把全院划分为17个卫生责任区，7个督导组每日督导检查；组织全院干部职工多次开展院内义务劳动和卫生大扫除活动。按照《济南市创建国家卫生城市技术手册》要求进行清理整改，进一步清理卫生死角；购买电动扫帚，对院内卫生随时清扫；统一更换规范标牌、指示灯箱标识；落实保洁制度，实行垃圾袋装化管理，日产日清。为搞好环境美化、净化工作，医院积极开展“我为党旗添光彩，我为创卫做贡献”活动，以党建带团建，组成党政工团志愿服务队伍，确保全院各区域环境干净整洁。经常开展“我爱我家志愿服务在医院”活动，动员全院干部职工利用午休时间参加“美化家园卫生大扫除”活动，并把这一活动确定为每月常态化工作，定期组织志愿者对卫生责任区、医疗、办公用品、地面、墙面、宣传栏、污水沟、停车场、院内宿舍等处进行打扫，彻底清理院内碍观瞻的乱贴乱画、乱停乱放现象，对院内各种废弃物进行彻底清理，进一步净化了医院环境，打造了清爽干净、秩序井然的院容院貌，为来院就诊的患者营造了文明和谐、整洁温馨的就医环境。

为了给住院病人提供全方位的优质服务，在全院所有临床科室开展了创建“优质护理服务示范病房”活动。病房内随处可见护士们微笑着忙碌的身影；随处可见医患亲如一家的场景。如今，济南市传染病医院将目光投得更远，以更有力的措施，更加高效的工作，更加优质的服务，为人民群众的健康保驾护航，用传医人特有的智慧和力量，谱写新的篇章！



△医院开展创卫义务劳动