

承前启后结硕果 继往开来谱新篇

——滨州市人民医院顺利通过“三甲”复审，为群众提供全方位全周期的健康服务

滨州日报/滨州网记者 李诚 通讯员 郭庆花

三级甲等，是目前我国医院的最高等级。

从无到有，2014年，滨州市人民医院顺利通过“三甲”医院评审，显示了医院在质量、安全、服务、管理、绩效等方面所达到的新标准。

成为“三甲”医院以来，滨州市人民医院围绕“以评促建，以评促改，评建并举，重在内涵”的方针，在质量、安全、服务、管理、绩效上狠下功夫，处处体现“以病人为中心”。

百尺竿头，更进一步。2018年，滨州市人民医院高分通过“三甲”医院复审。

从2014年到2018年，这四年时间，是医院循着“三甲”标准继续前进的四年，更是突破自我，浴火涅槃的四年。而成功“保甲”，是全社会对滨州市人民医院“砥砺前行”的充分肯定，也是医院交给全市人民的又一份满意答卷。

坚持患者至上，持续改进医疗质量，新项目新技术实现“井喷”

2017年11月，市人民医院成功救治26周+2天、650克早产儿，创造了滨州市救治成功的新生儿最低出生体重记录。

2018年3月，医院在三维导航测系统指引下，成功完成2例心房扑动、1例室上速的电生理检查及射频消融治疗，真正实现了“绿色电生理”，开创了滨州市各医院心律失常射频消融的先河。

近年来，市人民医院新技术新项目不断涌现，医疗水平不断提升。医院心脑血管介入治疗技术、腹腔镜微创手术、消化内镜微创手术、心脏瓣膜置换术等多项技术达到国内先进水平。进行了全省首例急性白血病CART治疗，开展的心脏磁共振(CMR)检查项目填补省内空白。全腔镜下男性乳房发育组织皮下切除术和腹腔镜微创手术、腹主动脉瘤微创切除+人工血管置换术、输尿管软镜钬激光碎石术、血管内超声指导下冠脉支架植入、肝尾状叶巨大血管瘤切除术、牙缺失数字化种植整体解决方案等，均填补了滨州市及周边地市的技术空白。

一切以患者为中心，医院积极开展抗菌药物专项整治活动，加大抗菌药物和药占比的管控，抗菌药物使用率明显下降，走在了全省前列，有效控制了细菌耐药、降低了就医费用。静脉用药实行集中配置、应用全自动化口服药机做到口服药单剂量发药等，提升了工作效率，保证了用药安全，同时避免了药品的浪费，减轻了患者负担。

保障输血安全，医院输血科自主研发了输血管理信息系统，真正实现了输血适应证、输血前检测、用血量限分级管理、电子化核查核对、血袋回收的强制执行等输血全过程的有效管理，为保障输血安全发挥了不可替代的作用，处于国内领先水平。

2018年1月，在山东省卫计委关于全省临床路径管理工作开展情况的通报中，医院临床路径入组率排名全省第一，并牵头成立了滨州市临床路径质控中心，助推医疗质量安全进一步提高、医疗费用更加合理。

秉承“以病人为中心”服务理念，采取多项措施提升服务水平，提高患者就医感受

2018年6月1日，沾化区孤寡老人王春乐独自到市人民医院求医。滨州市人民医院门诊部、神经内科、彩超室等科室上演了爱心大接力。全程陪同老人就医、检查，并与星火义工和市扶贫办联系，尽全力帮助老人，把爱心延伸到了院外。

近年来，医院秉承“以病人为中心”的服务理念，不断改善诊疗环境和优化诊疗流程，使患者省时、省力、舒心、安心，提升患者就医体验。

医院门诊咨询和导医服务台，为患者提供就医咨询、导诊、健康指导以及全过程导医服务。优化预约诊疗及门诊服务流程，检验、超声、放射、取药、收费等各窗口岗位实行24小时值班，并根据患者数量弹性调节窗口数量。收费处、取药处等均设有绿色通道，为急危重症及老弱病残患者提供便利。医院自助综合服务系统、患者手机APP的上线，实现了患者自助办卡、挂号、预约、充值缴费、查询等多项功能，优化了医疗服务流程，方便了群众看病就医。放射科增设3台自动胶片打印机，方便了患者取片。

2017年9月，市人民医院新门诊综合楼正式投入使用，群众就医环境全面提升。全新启用的自动化药房提高了发药效率，减少了患者的等候时间。在滨州市卫生系统举办的两届“改善就医体验、优化医疗服务”示范项目评选活动中，医院推出的便民服务项目共荣获3个一等奖和2个二等奖的佳绩。

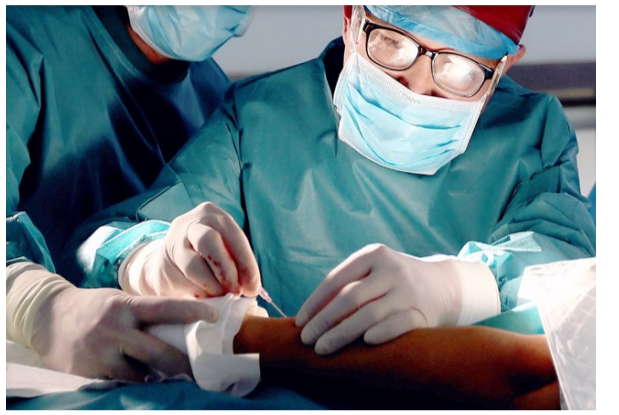
作为山东省优质护理示范工程省级重点联系医院，医院优质护理示范病房覆盖率达100%。同时，全力构建护理“三精一优”服务品牌，即精诚文化、精良培训、精益质控、优质服务；以“一科一特色、一病一品牌”为指引，推行省心服务及人性化全程服务，深入落实优质护理服务；依托护理门诊及杏林医管中心，开展延伸护理服务，造福一方百姓；落实前馈控制和反馈控制，完善护理安全预警机制，规范不良事件管理。在近三年



宁光院士(左)与滨州市市长(右)共同为院士工作站揭牌。



患者为医院化质护理服务点赞。



在操作介入手术的“白衣战士”。



医师节宣誓：“敬佑生命，救死扶伤，甘于奉献，大爱无疆。”

全国三级医院品管圈大赛中，市人民医院共荣获2个二等奖、1个三等奖。

重视患者诉求，保障患者合法权益。优化候诊布局，配合电子叫号系统打造“一医一患一诊室”，同时在门诊诊室、治疗室内设置隔断、帘幕等设施，充分保护患者隐私。在公共区域醒目位置公布投诉方式、患者权利等信息。设立了专门的投诉管理办公室，制定了明确的流程和协调机制，及时处理患者投诉和纠纷。严格落实挂牌上岗，便于患者及家属监督。开展出院患者随访、门诊患者满意度调查等活动，主动征求患者意见建议，积极解决患者诉求，将其作为提高诊疗服务质量、改善患者就医体验的有效抓手。

持续提升医院教学、科研水平，致力打造黄三角地区“医教研协同发展”区域医疗中心

2017年12月23日，在滨州市人民医院刚刚就诊的刘先生竖起大拇指，为给他治疗的中国人民解放军总医院耳鼻喉咽喉头颈外科王洪田教授点赞。刘先生说，自己患过敏性鼻炎多年，在当地也做过手术，但是效果却不理想，一直想去北京找大专家看看，但是来回路途遥远不说，去北京挂号时间要好几天，实在不方便，所以一直没有成行。“现在在滨州市人民医院就能见到顶级专家，真好！”

让刘先生如此激动的，正是市人民医院的特聘专家政策——医院与13名国内医学专家签订合作协议，让专家定期来院坐诊并开展相关手术，让滨州的群众在家门口就能享受到顶级的医疗服务。

2018年2月10日上午，滨州市人民医院宁光院士工作站签约暨揭牌仪式隆重举行。这是我市卫生计生系统首家院士工作站，也是全省医疗卫生系统屈指可数的院士工作站。工作站建立后，中国工程院院士、上海交通大学医学院附属瑞金医院副院长

宁光院士及其团队专家，将通过学术交流、疑难病例讨论、远程会诊、科研合作、人才培养等形式，全面提升市人民医院的医学教研水平，使滨州市民在家门口就能享受到国内一流的医疗服务，惠及广大患者。

2014年，滨州肿瘤防治中心在滨州市人民医院挂牌成立。2018年5月19日，在海峡两岸医药卫生交流协会肿瘤防治专家委员会的大力支持下，市人民医院成立肿瘤疑难病例MDT整合医疗中心，全面提高了肿瘤预防和治疗水平。

打铁还需自身硬。近年来，医院强化人员招聘，优化人才队伍，夯实人才建设基础。近三年招聘新员工400余人，其中硕士研究生以上高学历人员140余人，为各学科的发展和西院区的投用提供了有力的人才支撑。同时，通过外出学习、选派优秀医师到国内外知名医院进修等形式，全面提高了人才队伍水平，为患者带来了福音。

人才强院，科技兴院。近年来，医院秉承“科教兴院”的办院理念，倡导“医疗、科研、教学并重”，科教各项工作再上新台阶。厅级以上高级别科技计划立项数量显著增多，论文、专利、著作数量逐年递增。临床教学工作成绩斐然，医院带教的临床本科见习生，连续两年获得滨州医学院执业医师资格分阶段考试集体一等奖，尤其2016年获得团体理论、技能、综合和个人成绩四个第一，名列前茅；临床本科实习生在2017年滨州医学院临床技能大赛中获得团体一等奖。2011年医院获批国家级全科医生培养基地，2014年获首批国家级住院医师规范化培训基地。医院住培工作始终坚持“一切以学员为中心”的工作理念，多措并举，住培质量持续改进。2017年医院顺利通过国家卫计委组织的住培基地现场评估，住培工作得到了专家组的肯定与认可。2017年度基地结业考核通过率94%，高于省平均水平(92%)。

2017年，市人民医院面积2700平方米的医学模拟中心投入使用，并斥资一千余万元进行标准化建设。医院未来将开展医学模

拟教学新模式，持续提升医院教学水平，引领滨州市乃至整个黄河三角洲地区的医学模拟教学水准，逐步成为黄河三角洲地区的“医教研协同发展”区域医疗中心。

围绕急诊急救建设“六大中心”，切实增强应急救援能力，打造心脑血管急症30分钟救治圈

2018年8月16日，59岁的张女士因胸痛3小时被送到滨州市人民医院急诊科就诊，检查后确诊为急性下壁心肌梗死。按照胸痛优先的原则，急诊科医护人员立即开通急性心肌梗死绿色通道，先抢救，后付费。急诊介入医师迅速抵达介入手术室实行直接PCI(经皮冠状动脉支架植入术)，顺利为患者植入2枚支架，让张女士从入院到手术结束仅用60多分钟。患者术后胸痛缓解，顺利康复出院。

为了发挥急诊优势，缩短抢救时间，医院完善急性心肌梗死急诊介入流程和脑卒中急救流程，设立由多学科组成的胸痛中心和卒中中心，让急诊患者在10分钟内到达导管室及时手术，为挽救心肌梗死患者和其他胸痛患者以及脑梗死、脑出血患者急诊救治赢得了宝贵时间。

随着新门诊楼的启用，急诊科设置了独立的化验室、药房、彩超室，抢救设备全面更新，已形成了院前急救、院内急诊、危重症监护“三位一体”的急诊医学服务体系。实行24小时接诊，开通绿色通道，对急危重症者实行“先接诊、后挂号，先抢救、后付费”。新购置了三台鲁北地区最先进的“远程智能急救移动工作站”——奔驰急救车。车辆配备有最先进的智能远程急救系统及车辆调度计算机辅助管理系统，实现“患者未到，信息先到”，确保病人在转运途中的实时监护与现场急救，极大提升了医院的急救水平。

围绕急诊急救建设“六大中心”，创新急诊急救模式。开展胸痛、卒中、创伤、危重孕

产妇、危重儿童和新生儿、癌症等“六大中心”建设，打造心脑血管急症30分钟救治圈，构建创伤、危重孕产妇、危重儿童和新生儿救治网络，实施癌症规范化诊疗项目。

传承大医精神，打造公益服务品牌，为群众提供全方位全周期的健康服务

2018年9月27日，滨州市人民医院“健康行”志愿服务项目获评滨州市最具影响力慈善项目。送医到门口，健康行滨州。2014—2018年，4年间，百余名“健康行”队员先后走进全市50多个乡村、街道和社区，服务群众2万余人次。而这，只是滨州市人民医院公益事业的一个缩影。

滨州市人民医院作为全市公立医院龙头和改革试点单位，始终把社会效益放在第一位，积极推行便民惠民措施，开展对口支援、志愿服务等活动，主动投身社会公益事业，打造爱心服务品牌，树立良好社会形象，在推行医改、改善民生方面取得显著成效。医院承担市委、市政府各项重大活动保健任务，以及急危重症、突发事件、重大疫情的救治工作。与民政部门、社会慈善机构等联合，相继开展了“微笑列车”“爱心复明”“爱心血透”“心脏病限价”等惠民专项行动，每年为患者减免费用200余万元；2016年与中华慈善总会联合完成免费假体人工关节手术26例。

医院先后派出10批医疗支援队，积极参与援疆、援青、援疆等公益事业。先后派驻4名“第一书记”参与农村建设，带领农民脱贫致富。2017年、2018年，医院20余位医师先后赴青海省海北州祁连县人民医院、德州市庆云县人民医院及我市市区、乡镇的7家基层医院进行对口帮扶，不断提高基层医疗机构服务能力和服务水平，让群众得实惠。儿科、产科、眼科、急诊科等众多科室结合自身专业特点，分别到学校、社区、大型企业中开展健康沙龙、知识讲座等公益活动，为群众提供专业服务。积极开展志愿服务活动，在院区内持续开展“党团志愿服务”活动，为患者提供导医、咨询、陪诊等多项便民服务，方便患者就医。目前，“青春助老·情暖夕阳”活动成为常态，团员青年每月都到市养老服务中心开展志愿服务活动，给老人送去温暖和关爱。

2015年12月，医院正式运营管理政府投资建设的市社会养老服务中心，出资数百万元对中心各项设施进行完善；成立杏林医养健康管理中心，由优秀管理团队和医疗团队为入住老人提供优质的医养服务；2017年12月，养老服务中心医疗执业地点正式开诊，真正开创了医养结合新模式，走在了全省医养结合产业的前列。中心成为“山东省医养一体化养老服务标准化试点单位”和“2017年度国家级服务业标准化试点单位”。

2017年12月18日，滨州市人民医院西院区PPP项目签约，正式奠基开工建设，规划床位2000张，预计2020年建设完成并开诊。届时，将迎来一个布局科学、功能齐全的现代化新院区，医院发展将揭开崭新的篇章。

“三甲”医院复审顺利通过，是成绩更是鞭策。站在新的历史起点上，滨州市人民医院将继续坚守守人、技术、服务“三位一体”，不断引进专业人才、尖端设备，沿着“人民医院为人民”的道路继续前行，为群众提供全方位全周期的健康服务。



健康行志愿服务队一直在路上。



打造健康行志愿服务品牌。



时间就是生命，忙碌的急诊室。