

“倡导健康行动”特别报道

开拓创新铸辉煌 倾情服务谱华章

——潍坊市妇幼保健院争创一流工作纪实



在世界风筝都——潍坊市的白浪河畔，有近50年历史的潍坊市妇幼保健院就坐落于此。40多年来，有10万多名新生命在这里诞生，近60万妇女儿童在这里重获健康。多年来，该院几代人凭着奋斗和爱心书写了一个又一个奇迹。昔日的小小保健站已发展成为集医疗、保健、预防、康复、教科研为一体的，妇、产、儿为主，内科、外科、五官科齐全的全市唯一的三级甲等妇幼保健院，并承担着全市危急重症孕产妇、婴幼儿急救和县(市)区妇幼保健工作的业务指导工作。

该院新建面积为3.8万m²，16层高的门诊综合楼，已于2011年1月投入使用。其中，层流洁净手术室、新生儿重症监护室、LDR(即家庭式产房)、病区24小时热水供应均居省内领先水平。拥有目前国际最先进的飞利浦G4彩超、美国通用长颈鹿多功能婴儿保暖箱、美国全自动细胞图形分析系统、美国全自动荧光新生儿筛查系统等先进设备。

该院占地面积5万m²，总建筑面积6.5万m²，编制床位463张，开放床位550张，在职职工730人，其中高级专业技术人员70人，取得博士学位2人，取得硕士学位45人，曾先后获得“全国妇幼保健服务质量优秀示范医院”，被山东省政府和卫生厅及有关部门授予“卫生系统‘两好一满意’示范集体”、“卫生系统先进集体”、“儿童少年工作先进集体”、“山东卫生系统职业道德建设先进集体”、“维护妇女合法权益先进集体”、“巾帼文明示范岗先进集体”、“青年文明号先进集体”、“妇幼保健工作先进集体”及“全省卫生统计工作先进集体”；多次被潍坊市评为“文明单位”等荣誉称号。

近几年来，在上级业务部门的指导和地方政府的关怀支持下，该院发展进入了快车道，作为全市公立医院改革试点单位之一，在加强医院内部管理，提高医疗服务质量，完善服务设施等方面都得到了长足的发展，该院的声音和美誉度在不断提高。

建机制立制度 争创一流管理



省内一流的新生儿重症监护室。

近年来，结合《山东省妇幼保健机构分级管理评审办法》及医院发展需求，该院加强了内部改革，管理力度不断加强，进一步完善“四部一室”（医政管理部、人力资源部、财务部、妇幼保健部、办公室）模式，适当调整了科室设置，设置职能科室17个，业务科室32个。同时，按照医院现有规模及实际情况，研究制定医院人员编制标准，科学核定人员编制，不断深化医院分配制度改革，积

极推行“一岗一薪，移岗易薪”的岗位动态工资制，加强对中层管理干部的动态化管理，积极探索科学化考核体系，强化医院用人自主权，新进人员实行公开招聘，择优聘用，接受上级各主管部门的监督指导。

该院在改革中创新，在创新中



2011年6月13日通过山东省妇幼保健机构等级管理三星级等妇幼保健院评审。

发展，在不断加强内部管理的同时，建立健全了各种运行机制和管理制度，较好地促进了各项工作的开展，在此基础上，努力优化环境，进一步为服务对象创造良好方便的就医条件，在全面建成门诊综合楼并顺利完成搬迁的基础上，对院内环境进行了合理改造，拆除原有平房，改造为停车位；拆除大门东侧临街医疗废物暂存处，新建了符合标准的医疗废物暂存处；对宿舍区、老病房楼南面的路面进行了硬化，路面增设了停车位；院内种植了花草绿树，美化了环境。

强素质提医技 争创一流技术

“敢立潮头破巨浪，直挂云帆济苍生”。多年来，医院秉承“服务民众，造福社会”的宗旨，倡导“诚信服务”的医院文化，内强素质，外树形象，在提高医疗技术和服务质量上不断进取，在科研上不断创新，社会效益和经济效益不断提高，该院始终坚持以病人为中心，以医疗为重

该院勇于开拓，大胆创新，充分利用人才、技术、设备优势，努力拓展自身发展空间，不断加大重点学科的投入力度，大力发展核心专业，在做大做强妇产、儿强弱势学科专业的同时，把加强重点学科建设作为质量兴院的头等大事来抓，在加强和巩固现有产科、儿科、妇科及新生儿科

4个市级重点专科的基础上，积极创造条件，争创省级重点学科和特色专科，通过实行内部重组，横向细分专业，纵向强化水平，优化医院资源配置，吸收、培养高端人才，不断提高医院的核心竞争力，积极创造条件，争创省级重点学科和特色专科。今年4月份，该院新生儿科已报送“国家重点学科建设单位”项目。

该院重视教学、科研和人才培养工作。近几年，有两人获得省政府“二等功”，“潍坊市专业技术拔尖人才”3人，“潍坊名医”14人，“潍坊名护”9人，每年有5—8项科研项目获得省市科技进步奖，去年有一项获得潍坊市科技进步一等奖，两项二等奖，5项三等奖。2008年至2010年，在省级以上杂志发表论文301篇，其中国家级193篇，立项科



多功能LDR产床。

研课题63项，获奖课题61项，其中获省科技进步一等奖1项，潍坊市科技进步二等奖41项，市科技进步三等奖19项，均达到国内领先水平。2010年完成门诊量255388人次；出院总人数20707人次；住院手术4570例；门诊手术3888例。

履职能践职责 打造一流保健

该院认真落实政府赋予的职能和职责，建立完善三级网络服务体系和对二级、一级妇幼保健机构的监管指导平台，着重抓好妇幼保健工作管理、产科建设、预防减少出生缺陷，落实妇女儿童保健措施等工作，继续做好出生医学证明管理及

妇幼卫生信息监测工作，去年共发放出生医学证明及妇幼保健档案、儿童保健手册、妇女保健手册共计70万份；全市新生儿两病共筛查84148例，筛查率为97.87%，持续抓好、完善新生儿疾病筛查、产前诊断、听力筛查、视力筛查的各项重点工作，重点抓好农村孕产妇住院分娩补助、妇女孕前与孕早期免费增补叶酸项目、农村妇女病普查普治、免费婚前医学检查等各项工作，较好地解决了基层医院解决不了的危重、急症病人的抢救问题。2010年全市共发放叶酸169730瓶，服用人数48856人；为2254名住院分娩农村孕产妇发放了补助，全市农村孕

正医风弘医德 确保一流服务

随着公立医院改革的深入推进，医院确立了“亲情呵护关爱一生”的管理理念，“严谨的态度，亲情的服务”的服务理念，“您一生的健康顾问”的市场定位等意识文化，使医院整体文化建设内涵得以提升，深入开展优质服务示范工程工作，提升护理服务质量，该院成立专门领导小组，拟定全院《开展优质服务示范工程实施方案》，积极开展“优质服务明星”及“优质护



现代化层流手术室。

产住院分娩补助完成率167.55%，叶酸发放率91.83%，扎实做好围产期、儿童保健工作，提高系统管理率，有效降低两个死亡率。2010年全市早检率98.35%，产检率98.82%，产后访视率98.20%，孕产妇产系统管理率97.63%，住院分娩率100%，全市剖宫产率31.14%，新法接生率100%，孕产妇死亡率5.13/10万；新生儿访视率98.62%，3岁以下儿童系统管理率97.62%，7岁

理示范病房”创建工作。目前，儿一科及妇儿医院产科为市级优质服务示范病房。该院护理部还提出了“心中有病人，站好护理岗，体现人性化”的口号，全面争创优化服务品牌，为拉近与服务对象的距离，该院推出“五个一”服务微笑服务活动：病友入院时要有微笑接待的迎接声；晨间护理和遇到病友时要有微笑服务的问候声；发生误会和操作失误时要有歉意微笑的认错声；服务对象协助合作时要有微笑肯定的致谢声；病友出院时要有微笑送行的祝福声。新服务对象入院五分钟内有人接待，对于病人提出的要求，不管合理与否，10分钟内给予解决或答复；服务对象出院3-7天内要有电话回访。同时，各科室在各项护理技术操作及检查前、中、后均设计温馨提示卡，提醒病人应注意事项，方便病人配合检查、治疗、护理，体现人性化关怀。

为扩大服务范围，延伸服务职能，该院成立了志愿者服务队，制定了志愿者服务队工作章程，志愿者招募制度，志愿者培训制度，设计制作志愿者标识和志愿者服务手册，志愿者服务队现已招募志愿者213人，负责协助院内门诊开展义务导诊、扶老携幼等活动，每个团支部1周，每天安排2人，对外参加上级安排的健康宣教、义诊服务等，倡导广大爱心人士，积极参与，奉献爱心，服务社会，提高了基层医院的专业技术水平，同时扩大了医院的影响力，医院选派专家到周围社区(南关社区、火车站社区、十笏园社区)门诊坐诊，义务给广大居民看病，受到了居民的好评，积极开展下乡义诊、送医送药等活动，提升了医院的形象。

四十多年的风雨兼程，拼搏奋斗，只要努力就有收获，只要奋斗就会成功。潍坊市妇幼保健院沐浴着改革的春风，在建设现代化妇幼保健院的光明大道上，朝着争创省内同行业一流的目标大步迈进。

高星会 王爱婷 张慧慧