



# 党建引领强服务

## 高质发展顺民心

### ——德州市人民医院深入改善医疗服务工作纪实

作为全市唯一一家三级甲等综合医院，德州市人民医院牢固树立以人民健康为中心的发展观念，在组织建设、技术创新、能力培养、服务提升等方面取得了一定成果。

#### 党建引领 医院整体工作全面发展

一岗双责，层层落实。医院党委班子始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实党委领导下的院长负责制，健全完善了《医院党委会议事规则》《党委自身建设意见》《党支部建设实施意见》《重新修订了医院《岗位职责》《工作流程》《应急预案》等制度体系，切实提升班子决策水平和执政能力，真正做到用制度管权管人管事。医院把党建工作列入重要议事日程，党委书记切实履行党建工作第一责任人职责，其他班子成员落实“一岗双责”，一级抓一级，层层抓落实，做到党建工作与业务工作同部署同落实同考核，推动党建工作与业务工作深度融合。

聚力凝心，夯实基础。为加强党支部标准化规范化建设，充分发挥党支部战斗堡垒作用，医院制定了《党支部组织生活制度基本规范》《党支部党建工作目标管理考核办法》，创建“一支部一特色”工作品牌，形成各具特色的支部工作法和党建工作品牌。小儿科、放射科、内科党支部均被评为全市“过硬党支部”。医院还建立把业务骨干培养成党员、把党员培养成业务骨干的“双培养”机制，不断优化党员队伍结构，各基层党支部定期到驻地社区开展针对性、经常性“双

报到”服务，充分发挥党员先锋模范作用。

立足公益，担当作为。医院致力公益发展，加大健康公益力度。医院开设健康教育门诊，成立健康教育宣讲团，开展慢病宣教活动35次，受益人群达4000余人。编制181种健康教育处方，2019年发放健康教育处方10万余份。医院积极开展对口支援和帮扶，共派出12人参加援汤加、援坦、援疆任务。2018年9月，签署鲁渝卫生与健康扶贫协议，派出9名临床骨干援助重庆秀山开展微创介入手术。同时，选派第一书记驻村帮扶，前往乡村振兴服务队驻地参加“万名干部下基层”，圆满完成各项工作。

#### 强基促优 优质服务能力不断提高

服务管理两个100%。随着“以患者为中心”的社会医学模式的转变，患者满意成为医院服务质量提升的重要部分。新形势下，德州市人民医院设置服务管理办公室，变过去的被动受理投诉为现在的主动提供服务。服务管理办公室坚持“尽快让投诉人满意”的原则，制定完善相关制度，健全投诉档案，设立投诉台账，全过程可查，全时限督办。保证投诉高效处理，做到及时回复率100%，合理诉求满意率100%。

优质护理“三满意”。医院全面启动优质护理示范工程创建活动，示范病区覆盖率达100%，为住院患者提供全程、专业的护理服务。重症护理、血液净化护理、肿瘤科护理、老年护理四个专业被评定为山东省专科护士临床教学基地，为全省培养专科

护理骨干。医院通过强基练兵、技能大赛及“最美医生、最美护士”主题评选等活动，以赛促学，提高医务人员岗位技能和综合素质。同时，优化病区环境，为住院患者提供安静、舒适的诊疗环境，做到患者满意、社会满意、政府满意“三满意”。

后勤保障卓有成效。医院后勤保障系统为一线医疗护理工作提供强劲技术支持，优化导医服务工作效率，提升医技科室检查流程及结果的及时性。被服清洗下收下送，后勤物资送到病区，医用耗材请领使用SPD医用耗材智能化精益管理。物流传输保证了标本快速准确送达，静脉集中配药、复用器械集中清洗消毒供应，更新优化了医疗护理用具，购置了排痰机、摆药机、自助打印机等设备，把医务人员更多的时间还给病人，为提升患者就医体验和和谐医患关系注入有效润滑剂。

#### 抓牢机遇 分级诊疗建设卓有成效

建设日趋完善的救治中心。德州市人民医院重点承担全市危急重症救治工作。作为德州市唯一的国家高级卒中中心，积极参与形成了覆盖全市的脑卒中“黄金一小时”快速救治网络。作为德州市危重症孕产妇救治中心，医院积极承担德州市区及周围县市区孕产妇危急重症会诊、转诊、抢救等工作任务，成立抢救领导小组和急救专家组，使得危重孕产妇第一时间得到系统救治，大大降低了死亡率，2019年全年共救治危重孕产妇333人次，抢救成功率100%。

重点打造重点医学专科。德州市人民医院作为国家级微创介入专科(骨外科、介入科等)培训基地试点医院，组建了工作专班全力推动项目建设。目前，已形成现代化的微创介入中心组建强大技术团队，规划建设了手术室、留观室，采用先进的“5G网络技术+4k高清摄像”，配备了功能齐全的教学示教室、培训室、数字化云手术平台。中心配备国际最先进的GE滑轨CT+DSA一体化系统，设计了高标准的百级层流净化手术室，实现了一体化动线工作流。截至9月初，中心手术病人703人，总手术台数1000余台。

上下联动强化纵深发展。医



智慧药房变“人等药”为“药等人”。

院新成立了国家心血管病中心高血压专病医联体德州分中心，加入了山东省快速康复(ERAS)联盟、儿科急危重症专科联盟、疼痛专科医联体。医院心脏康复医学科心电中心是全省第一家综合性三甲医院规范化心脏康复中心，也是市区域远程心电诊断中心，以医院为中心平台，辐射各级医院，实现区域数据共享和远程报告，将优质三级医院心电医疗资源向基层社区延伸，累计为基层诊断心电图40余万人次。

#### 优化提升 便捷就诊流程日益改善

优化体现患者为中心。随着2019年医院门诊楼东扩工程的竣工启用，门诊科室的规模和承载力都得到大幅提升，极大地优化了门诊功能布局。东扩区域地上7层、地下2层，总建筑面积4万平方米，日总门诊接待量可达5000余人次。7部直梯、1部扶梯合理分流，极大改善了“拥挤”的就医场景。新的服务理念真正体现以病人为中心，新门诊楼所有朝阳最好的位置都留给患者候诊，设置共享按摩椅等方便患者休息。彩超诊室增加到20个，喉镜设备增加到6套，患者等待时间显著缩短。

改造带来一站式服务。门诊楼东扩工程启用后，原门诊楼区域随即进入改造阶段，其中，急诊科、儿科、呼吸与危重症医学科、生殖医学科等门诊进行布局优化，增加两腺外科、医学美容整形科(烧伤外科)、眼科、中医风湿免疫、急诊ICU五个病区，增设床位数百张，极大缓解了原来诊疗空间不足的压力，实现了

对患者从预防到康复、从医院到家庭的“一站式”服务。医院畅通多种预约模式，增加导医咨询服务，加强就诊流程VI导视设计，让患者通过多维度的信息渠道，提前知晓就诊流程，减少患者就医迷茫，提高就诊效率。

自动化让就诊更加便捷。门诊内各诊区设有50余台自助一体机，可提供预约、挂号、办卡、缴费、报告单查询、住院费用清单查询等功能，流程更顺畅、更便捷。门诊中西药房两个自动发药机窗口储备约350个种类一万余盒西药，覆盖约70%的常见药，中药配方颗粒调剂设备也实现了完全自动化。患者从“报到”到取药离开，整个流程不到一分钟，实现了从“人等药”到“药等人”的转变。检验科引入生化免疫PE流水线及一系列自动化检测设备，检测更快、结果更准确，检验结果的平均时间缩短了约半小时，耗材损耗也更少。

“2020年是我院实现新旧动能转换和高质量发展的突破之年，医院以技术、服务、管理三个创新为工作方法，牢牢把握公立医院改革基本方向，坚持以人民健康为中心，打造区域医疗新高地。”德州市人民医院党委副书记、院长杨宝贵说。

“百舸争流，奋楫者先；千帆竞发，勇进者胜。”德州市人民医院将强根基、抓机遇、保落实、促提升，以国家县域医疗服务能力提升工程为跳板，借势京津优质医疗资源，全面提高医疗卫生专业服务能力，为实现医院高质量发展砥砺奋进，为人民群众提供更加优质高效的医疗卫生服务。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 徐良 通讯员 郭吉显



日间手术室可实施56种手术，实现手术“当天来、当天回”。