

打造医疗高地 护卫百姓健康

枣庄市立医院改革发展纪实

□ 本报记者 梁鸿雁 通讯员 孙奇文 通讯员 张洪涛

时光如梭，岁月如歌。伴随着改革开放四十周年的脚步，枣庄市立医院迎来了60华诞。

始建于1958年的市立医院，由无到有、由小变大，从一个简陋的厂办职工医院，发展为全市融医疗、科研、教学、急救和预防保健于一体的国家三级甲等综合医院，1993年在全国首批通过评审、2013年在山东省首批通过复审、今年再次通过复审，成为枣庄市唯一的国家住院医师规范化培训基地、全市医教研和技术指导中心。



严谨细致的业务查房

如今，走进市立医院新门诊综合大楼，宽敞的门诊大厅，患者家属有序地排队办理出院手续；医护人员，轻声细语地指点患者家属就医路线；坐诊医生，耐心热情地与患者沟通，认真严谨地诊断，构成了一幅和谐的画卷。这一切是市立医院转变作风、服务于民，为患者营造一个温馨、平安、舒适的就医环境，构建和谐医患关系的结果。

建院六十周年的枣庄市立医院，在党的十九大精神的正确指引下，深入开展国家卫生健康委“进一步改善医疗服务行动计划”和山东省卫生健康委“双创双提双满意”三年行动计划，在提升服务品质、加快学科建设、强化科学管理等方面多点发力，全力改善人民群众就医体验，用创新之光照亮百姓健康路。市立医院代理院长、党委副书记、副院长吴修荣在庆祝建院六十周年大会上响亮地提出：“六十周年院庆，是继往开来的里程碑，是凝心聚力的好机遇，是再创辉煌的新起点。在今后的工作中，引导广大党员干部群众自觉肩负起维护群众健康的责任和使命，以更开放的眼光、更进取的姿态、更科学的管理、更优质的服务，在新时代再谱医院发展的新篇章。”



举办党务干部培训班

树立服务新理念

这是今年发生在市立医院门诊和病房的两件暖心小事：一位老年门诊患者，在患者服务中心护士一路搀扶下走出大楼时，转身向护士深深鞠了一躬，再三致谢，才转身离去；一名泌尿外科患者，出院时深情书写了四首藏头诗，由衷赞扬医院的人文服务和医护人员的高尚医德……

自市立医院引进“9S”品质管理服务项目以来，医患关系发生了许许多多可喜的变化。今年4月，该院启动服务品质提升暨优质服务体系建设项目，全院上下坚持以患者为中心，以患者就医体验为导向，在改进医务人员服务理念、改善患者就医流程、美化就医环境、优化服务措施等方面成效显著。

从改进服务理念入手，采取集中培训、现场辅导、互动交流、情景模拟等方法，不断强化主动服务意识，树立人文关怀理念。同时，制定职工仪容仪表及服务要求，按照不同岗位配制服

对标先进寻突破

如今，走进市立医院，呈现在记者眼前，是一些国字号的荣誉：在山东省首家选用生物假体行双膝关节置换术，自2017年7月至今开展约160例，数量居全国前列；2017年12月经国家药监局认定，该院成为枣庄市第一家“国家级药物临床试验机构”，近日成为全国第二批“高级卒中中心建设单位”；上线了全国第二条西门子Aptio II自动化流水线；承担国家级继续医学教育项目3项；多名医务人员获“初心杯”全国青年医师演讲大赛一等奖、全国关节炎精英论坛知识问答活动二等奖、全国儿童呼吸论文征文比赛第三名等殊荣，并实现RS-NA（北美放射学会）录用稿件零的突破……

体现一所医院服务能力和水平，关键看其医教研实力、改善医疗服务，根本上要不断提升医疗技术、学科水平和科研能力。

近年来，市立医院坚持科技强院、人才兴院、对标先进，勇于创新，业务建设硕果摇枝。开设了鲁南首家痛风门诊，增设了儿童保健门

培育发展新动能

近年来，枣庄市立医院坚持党建工作和业务工作同频共振，通过培植党建引领、医改助力、质量控制、信息支持、文化滋养等强大动能，不断提高精益管理、科学管理水平，推动医院改革与发展。

回顾市立医院改革发展之路，党建工作是政治保障和强大动力。深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，积极开展山东省委部署的“大学习、大调研、大改进”和枣庄市委部署的“大学习、大调研、大改进”和枣庄市委部署的“大学习、大调研、大改进”，切实加强干部作风建设，提升党员、干部的战斗力 and 凝聚力；坚持民主集中制，完善党委会和院长办公会议事规则，严格落实“三重一大”事项集体决策制度，发挥党委的领导核心作用；狠抓基层党建主体责任落实，强化基层党组织建设，从严从实推进“两学一做”学习教育常态化制度化。今年“七一”前后，举行了包括党务干部培训、学习党的十九大精神知识竞赛、廉政警示教育等内容，用党建工作点燃医院发展“红色引擎”，促进医院各项工作健康有序开展。

2016年以来，市立医院完善了公立医院法人治理结构，实行人员备案制管理，启动了绩效分配制度改革，严抓合理用药及医用耗材使用管理，切实提升医疗技



先进的微创技术

“家”的温馨满院春

装，明确沟通语言。

客户服务部的成立、窗口服务人员服务理念和方式的转变，拉近了医患之间的距离，使广大患者和群众感受到浓浓爱意和暖意……

2017年底，该院建筑面积8.78万平方米的门诊及外科系综合大楼建成启用。结合新楼启用、旧楼改造，以创建国家卫生城市、全国文明城市和9S品质管理为抓手，医院对内外环境进行了彻底清洁、整理、整顿和绿化美化，并制定环境标准手册加以保持，院容院貌大改善。

在流程优化上，实现慢病患者就诊、缴费、审核、拿药一站式服务；设立了急诊24小时超声检查、化验检查、放射、CT、药学服务等，使患者在急诊科可基本完成所有检查项目。启动了枣庄市首个航空医疗救援项目，创建了胸痛中心、卒中中心、创伤中心等“六大中心”，畅通绿色生命通道，及时救治危急重症患者，努力

实现百姓健康梦

诊、骨质疏松门诊、高危妊娠门诊、男科门诊、手足外科门诊、APS（急诊疼痛服务）小组等，门诊室细化至70余个，发起成立了风湿免疫科、儿科、感染疾病科多个专科联盟，专业学科优势凸显，群众就医选择更加多样化。

积极推动国家、省、市级“六大中心”建设，把多学科整合起来，进一步优化诊疗流程，减少就诊环节，方便群众就诊，实现优质、高效、规范的精准医疗。同时，探索多学科诊疗模式（MDT），继肺癌MDT、抗感染MDT后，成立了消化道肿瘤、IgG4相关性疾病等MDT协作组和疑难病多学科诊疗中心，发挥三甲综合医院多学科整体优势，促进各专业协同协调发展，提升疾病综合诊疗水平和患者医疗舒适度。

专业学科的发展，必然带动临床医疗技术、科研教学水平的提高。市立医院建设了枣庄首家可以同时进行外科手术、介入治疗和影像检查的复合手术室及腹腔镜一体化手术室，开展了自体免疫细胞疗法、非球面散光矫正型人

新时代里谱华章

术和服务水平，实现了住院人数和三四级手术例数“两升”、住院次均费用和药占比“两降”的良好发展态势。

今年，又以迎接三甲复审为抓手，建立了质量内审员队伍，进一步完善管理体系，切实加强质量与安全管理，持续改进工作；严格执行医疗法律法规制度和临床操作规程，强化18项核心医疗制度执行，加强医务人员“三基



启动服务品质提升暨优质服务体系建设项目

让患者少跑路、少费时，感受到舒适、便捷的就医体验。

一花引来万花妍。各种便民措施如雨后春笋般涌现：候诊区域悄然有了爱心茶水车，免费供应茶水；爱心轮椅、共享轮椅、共享按摩椅安放整齐，便民服务箱里打气筒、雨伞、充电宝、针线等物品齐全，满足群众多种需要；儿童电动玩具车车载着患儿代步进出手术室，缓解手术患儿恐惧、焦虑……多想一点点，多做一点点，市立医院实现了“主动服务”和“感动服务”的华美蜕变。

近日，在国家卫生健康委医政医管局指导下，“进一步改善医疗服务行动计划第四季全国医院擂台赛”上，在全国1200多家医疗机构提交的3055个案例中，枣庄市立医院提交的7个案例（涉及5个主题）获得华东赛区十大人气奖，其中4个案例提名十大价值案例，彰显了其颇具特色的服务和不俗的业务实力，体现了患者就医体验的切实改善和社会满意度的不断提高，是对市立医院服务质量提升的最好印证。

工晶体植入术、单孔腹腔镜下幽门环肌切开松解术等新技术、新项目，部分项目填补了省、市空白，合作开展了体外循环下主动脉瓣、二尖瓣置换，三尖瓣成型，心脏停跳下冠状动脉搭桥手术等新技术，不断提高疑难重症疾病救治能力，积极打造省级区域医疗中心，努力实现枣庄人疑难重症不出市。

医教研实力的增强，大大提升了枣庄市立医院的学术地位和影响力。医院与枣庄学院、天津大学等共同承担枣庄市重大科技专项课题，合作项目成果在国际工程科技类顶级期刊“Biosensors and Bioelectronics”（《生物传感器与生物电子学》）刊发；与山东省药物研究院签订了干细胞临床研究、分子诊断中心战略合作协议；加强与哈佛医学创新中心、北京阜外医院等国内外高等医学院校和科研部门的交流合作，一些临床科室加入专科联盟、大数据联盟、远程医学平台；承办国家级学术活动和医药护继续教育项目6次、省市级学术活动30余次……

对标先进，创新发展，与医学前沿保持了良好的衔接与互动，使市立医院获得了源源不断的发展动力和日益强大的服务本领。

三严”培训，不断提高质量安全科学化、规范化水平。今年10月再次通过了全省三甲综合医院复审。

5月份，该院陆续完成HIS、LIS、PACS、电子病历等系统的更新换代；开通了“智慧医疗”微信服务号，患者通过一部手机即可完成预约挂号、取号候诊、门诊住院缴费、检查检验报告查询等操作。开通多种支付方式，实现了“一站式”结算服务，让患者就医更便捷，体验更舒适。

该院启动了医院文化建设暨影视制作项目，举行职工读书会、“不忘初心、青春正好”主题摄影、新老职工“感恩传承 共享发展”及各种体育项目比赛等丰富多彩的活动，成功举办了管理干部培训班和庆祝首个中国医师节系列活动，用优秀传统文化引领了医院的和谐健康发展，增加了职工的主人翁意识和获得感、荣誉感，增强了全院上下的凝聚力和向心力。

栉风沐雨六十载，春华秋实一甲子。作为全市医疗机构龙头的枣庄市立医院，在过去的辉煌历程中，肩负着救死扶伤的使命，守护着一方百姓的健康；在未来发展的道路上，必将乘着新时代的春风焕发无限活力，不忘初心济苍生，砥砺奋进谱写更加壮丽的篇章。

市立医院 改革开放40年大事记

1979年5月3日，外科剥离空肠代食道动物实验成功。

1982年3月，成功开展体外心脏直视手术、人工关节、食道癌切除、腔内弹力环扎等手术，达到省内先进水平，填补了我市空白。

1987年10月，医院由公胜街迁往龙头路正式开诊。

1988年10月，购置了当时处于省内领先地位的德国西门子全身CT扫描机（SOMATOM DRH2）。

1993年10月，枣庄市立医院举行“三级甲等医院”揭牌仪式。

1996年10月，医院通过省卫生厅组织的评审验收，荣获“国际爱婴医院”称号。

1997年10月，购置了德国西门子核磁共振成像设备，在枣庄最早开展磁共振检查。

2000年9月28日，启用新内科病房楼。

2009年7月，成功为一名重症戊型肝炎患者开展了“人工肝血浆置换”治疗，为鲁南地区首家开展人工肝治疗的医疗单位。

2010年6月，引进了具有国际先进水平的德国西门子128层螺旋CT、飞利浦平板血管造影机、美国GE平板乳腺机。

2010年9月，成功完成医院第一例先天性心脏病动脉导管未闭病人的介入封堵术。

2011年10月，分子肿瘤学国家重点实验室临床科研基地暨院士工作站落户枣庄市立医院。

2012年11月，成为枣庄市首家拥有国家“863”项目《系统性红斑狼疮分子分型与个体化诊疗技术》的医院。

2013年5月，山东省首例人感染H7N9禽流感极危重患者、第二例患儿治愈出院。

2014年2月，荣获“省级文明单位”称号。

2014年4月，为一例房间隔缺损合并重度肺动脉发育不良的法洛氏四联症患者成功实施手术治疗；启用我市第一台核医学功能影像设备SPECT/CT；获“富民兴鲁劳动奖状”。

2014年9月，枣庄市立医院新城分院开诊运行。

2015年5月，新城分院引进当时世界最先进的飞利浦微平板3DiCT（256层极速螺旋CT），为山东省前三台、苏鲁豫皖枣庄周边地区首台。

2015年10月，两个项目入选2015年度西部经济隆起带和省扶贫开发重点区域引进急需紧缺人才支持项目计划。

2016年3月，启动中华医学会儿科学分会核素治疗工作推进示范基地建设项目，该基地为山东省第二家、枣庄市第一家。

2016年6月，启用山东省首台美国GE后超高端Revolution CT（512层）。

2017年10月，成为国家住院医师规范化培训基地，为枣庄市唯一一家。

2017年12月，新门诊及外科系综合大楼建成启用；成为枣庄市第一家国家级药物临床试验机构。

2018年2月，被省卫计委、省中医药管理局评为“全省改善医疗服务示范医院”。

2018年11月，举办“枣庄市立医院特聘专家聘任大会暨首届名医论坛”，聘任50位国家级、省级专家教授为医院特聘专家。

2018年12月，被确定为全国第二批“高级卒中中心建设单位”。



建成应用枣庄第一家复合手术室



检验中心上线全国第二条西门子Aptio II自动化流水线