

山东大学附属生殖医院是国内首批通过卫生部技术准入的十三家开展人类辅助生殖技术的医疗机构之一,是国务院首批博士、硕士点和博士后流动站,院内设有国家重点学科、教育部生殖内分泌重点实验室、国家辅助生殖与优生工程技术研究中心以及山东省生殖医学重点实验室,是山东省内最大的开展人类辅助生殖技术医疗机构。山东省唯一的人类精子库就设立在该院,也是山东省唯一一家具有PGD(第三代试管婴儿)诊断资质的单位。近年来,山东大学附属生殖医院以精湛的技术、细致的服务为广大病友解除了生育难题,同时热衷公益事业,通过各种活动提高民众的科学素养,成为省城医疗界一道亮点。

技术 服务 公益 多面开花

——山东大学附属生殖医院特色发展纪实

以精湛技术赢得关注

山东大学附属生殖医院创立并应用了一系列辅助生殖技术,其中宫腔配子移植术、PCOS超声微创治疗术等多项技术为国内、国际首创,目前常规开展体外受精—胚胎移植(IVF-ET)、卵胞浆内单精子注射(ICSI)、胚胎玻璃化冷冻、囊胚培养、辅助孵化、卵母细

胞体外成熟、供卵试管婴儿、多胎减胎术、供精和夫精人工授精、辜丸附睾显微取精等多项辅助生殖技术以及与不孕不育有关的宫、腹腔镜手术。

医院每年接待世界各地生殖障碍病友超过35万人次,实施辅助生殖技术助孕1万多人次,试管婴儿技术成功率为

55%左右,达国际先进水平。多年来,医院秉承“缔造生命,创新未来,让每一个家庭幸福美满”的办院宗旨,为每一名来院就诊的病友提供最优质的服务,给无数家庭带来了希望和欢乐,先后被评为“山东省青年文明号”、“国家级巾帼文明示范岗”,得到了全社会各界的一致赞誉。

以人性服务赢得满意

医院每天都要接待来自全国各地的病友,在面对巨大工作量的同时,医院始终坚持以人为本的理念,重视病友的权益,致力于为病友提供高端的诊疗技术与舒适、温馨、便捷的医疗服务,始终将病友的良好就诊体验放在首位,竭诚为病友服务。

1.优化就诊流程,提升病友就诊舒心指数。实行预约就诊服务,病友通过预约平台可以自助完成预约挂号、化验查询,并对原有B超预约系统进行升级,将预约时间精确到分钟并增设短信提醒,在各楼层增设集预约、取号、查询于一体的自助服务机,为病友节省了大量盲目等待的时间;实现分级诊疗,将初诊、普通复诊、进周期复诊、疑难病例会诊、危急重症就诊形成明确的分层就诊路径,使病友能够很快找到自己对口、高效的就诊路径,大大提高了就诊效率。为了方便来院就诊的残障病友,医院专门设立了门诊爱心驿站,为残障病友就诊全程提供“一对一”的就诊指导,并且设立爱心服务专线为其答疑解惑,免除她们来

回奔波的辛苦。

2.宣教课堂。医院专门设立了“宣教课堂”,推出了内容丰富,包含就诊各个流程的宣教课程,以集中宣教为手段,对就诊病友进行大规模、全方位的知识传授和心理疏导。让初次就诊的病友对将要遇到的问题有了初步的了解,心理压力的得到了疏导和放松。宣教课堂也是工作反馈、交流和信息传递的重要平台,既提高了医院各环节的工作效率,又营造了医患之间温馨的交流环境和氛围,进一步优化了医院的就诊状况,充分体现了医院高质量的服务和人文关怀,打造了更为和谐的医院关系。

3.“温馨诊区”。温馨诊区在诊疗过程中秉承“全程诊疗顾问,私人定制”的理念,对病友就诊全过程的各项细节进行统筹安排、指导监督,为整个就诊过程提供细致周到的服务。在这里病友能享受到全程就诊一站式服务,无需现场排队和预约,高效就诊,真正做到了省时、省力、省心。就诊区域经过精心的设计,室内的景观装饰使人犹如

置身园林,休息等候区域均提供了无线上网、棋牌、茶点等,处处体现着人文的关怀,给就诊的病友营造出一种轻松、安静、优雅的就诊环境。

温馨诊区的病房也不同于普通的医院病房,从设计风格到服务理念上,均采用星级酒店的标准严格要求,营造温馨舒适的氛围,用专业的医疗服务和星级酒店的生活服务,为病友提供全方位的保障,在这里完全病友在这里完全没有了就诊的紧张和压力,仿佛在自己家一样放松、自在,享受到家庭式的医疗服务,处处感受到温暖和舒适,将医院对病友特色化、人性化的服务体现得淋漓尽致。

4.病友服务中心。病友来医院就诊,不仅需要医疗服务,而且会面临多方面的服务需求,能否解决好病友的需求,直接影响到病友的就诊满意度。针对这种需求医院专门成立了“病友服务中心”,从点滴小事做起,让每一位病患从细微之处感受医院贴心的服务。在这里为病友提供多种多样的服务,包括血压测量、行李寄存、代订车票、联系住宿,为无陪人的残障病友或急症病友提供全程陪诊服务,甚至手机充电等等。秉持“服务只有起点,满意没有终点”的理念,病友服务中心的服务项目也随着病友的需求,在不断地扩大和完善,努力提高服务水平和质量,真正做到一切以病友为中心,让病友在这里感到舒心、满意,在很大程度上减轻了病友的就诊负担的同时,进一步体现了医院的人文关怀。病友服务中心也用真诚的态度服务病友之愿,用有效的措施服务病友之急,赢得了广大病友的一致好评。

5.在线中心。作为咨询、预约等与病友进行交流的健康服务平台,自成立以来共接听电话20余万起,在病友和医院之间架起了沟通的桥梁,最大程度地满足了病友的需求,尤其是由被动接听转为主动发起,不但获得了病友的一直好评,还收获了服务的口碑。

6.改善就医环境。对院内及医院周边环境进行整修,将停车场改建成花园,将楼顶层候诊区打造成空中花园,为病友提供舒适的等候、休息场所,在很大程度上缓解了病友就医的紧张情绪。



以大爱公益赢得信赖

作为优生技术的领军人,行业标准的制定者,医院在做好医疗服务的同时,重视自身担负的社会责任,发挥省内领袖地位,坚持公益办院的方针,积极开展各类社会服务活动。

1.开展“服务百姓生殖健康进社区”活动,深入社区为公众百姓免费提供健康咨询,举办讲座,解疑答惑;组织院内义诊,达1084人次,免除当天的挂号费用,获得病友的一致认可和好评;加强对协作医院的对口支援,安排医生赴当地义诊,并为当地医生举办培训讲座,提高其专业技术水平;加强与地市医院合作,通过网络远程会诊互动平台,为当地医院提供高端诊疗服务。

2.“生殖科普进校园”活动。以满足大学生生殖健康需求为目的,医院在2013年举办了“生殖科普知识进校园”活动,成立了“青年博士讲师团”并到济南各大高校举办科普讲座,为在校大学生普及生殖健康知识。每次活动现场人员爆满,从听课学生聚精会神的态度上就能感受到此次活动的受欢迎程度,被辅导员和学生称为“最受欢迎和最火爆的讲座”,得到了在校师生的热烈欢迎。活动惠及学生数千人,共回收调查问卷967份(90%要求开设选修课),现场答疑76个,回收学生问题200多个,并设定青春热线:kongzhongdayi@126.com。

3.“致青春—关注生殖健康图片展”。举办了“致青春—关注生殖健康图片展”活动,活动现场采用诙谐幽默、通俗易懂的图片形式配上工作人员对生殖健康知识的专业讲解,引起人们对生

殖健康的关注。活动形式新颖,非常具有教育意义,吸引了社会各界人士前来参观,取得了良好的社会效应。活动的受欢迎程度非常高,医院也计划将作为长期的工作,继续在省内高校举办,进一步普及生殖健康知识。

4.志愿者活动。医院利用每年的暑假假期,接收山东大学医学院的志愿者,并对其进行岗前培训和专题科普讲座,通过负责老师与志愿者双方面的教学相长,让在校大学生提前了解医院工作流程和模式,切身感受医院的文化氛围并提高了自己医学素养。此外,医院还设置了长期志愿者工作岗位,人员一直在招募中。

5.作为山东省“青年文明号”,医院青年团委在医院的大力支持下,积极响应共青团省委“关爱留守儿童”的号召,在医院发起了以“爱心飞翔,青春激扬”为主题的爱心进校园活动,将采购的一批运动器材捐赠给莱芜市辛庄镇龙泉小学,无私的奉献着她们爱心的同时也给孩子们带去了无限的欢乐。

6.与济南市慈善总会联合,举办了爱心捐赠活动,全院职工积极响应,共募捐衣物及其他物品一千多件,为素不相识需要救助的人们奉献自己的一份爱心,活动得到了社会群众的认可,引起了较大反响。

7.与山东广播电视台电视公共频道《身体健康》栏目合作,参与“公益大讨论”系列活动,共录制节目十余期,就生殖健康知识、生育二胎等社会热点现象,为人民群众提供了科学的参考依据。

本报记者

