

【按语】

为建设人民满意医院，济宁市第一人民医院新一届领导班子上任后，从质量、服务、医德、公益等各个方面不断创新，造福于民，持之以恒，努力做到让政府放心、让群众满意。坚持“一切为了人民健康”的管理理念，在过去的2010年里，医院在保持“全国卫生系统先进集体”、“全国百姓放心示范医院”、省级文明单位等荣誉的同时，荣获全国百家“改革创新医院”、“山东省卫生系统医院感染管理岗位技能竞赛”团体一等奖、个人一等奖、“第一批全省综合医院中医药工作示范单位”、“全省病历质量单项评比第三名、总评第五名”、济宁市全市行风评比第一名……



健康济宁启动仪式

开拓进取 展名院新风

——写在济宁市第一人民医院荣获全市行风评比第一名之际

历经115年的风雨历程，悠久的历史带给医院的不止是代代传承、代代创新的医术，也不止是越来越温暖和煦的服务，更不止是不断更新的前沿设备，它带给医院的更重要的是那种为医着想、民生至上的“大医”精神，这种精神已经深深烙在医院一代代医务人员心里，在他们当中不断的传承、实践，服务和造福着济宁人民。



全国人大常委会、中国工程院院士、卫生部原副部长王陇德教授在山东省副省长王随莲、济宁市卫生局副局长兼济宁市第一人民医院院长靳清汉等陪同下来院调研。



中国工程院院士、山东大学医学院院长张运院士接受名誉院长聘书。



医院名誉院长、中国工程院院士、解放军总医院专家委员会主席、中国肝胆外科之父黄志强教授在医院肝胆外科开展教学查房



我国烧伤医学的开拓者、烧伤外科专业的奠基人盛志勇院士同医院烧伤外科主任张志华教授探讨医院烧伤外科专业的发展与提高

公益——医院的责任

作为一所百年医院，济宁市第一人民医院始终坚持“让政府放心，让群众满意”。基于此，医院不断创新服务理念，充分发挥资源优势，服务于民、造福于民，让济宁的百姓得到实实在在的实惠。用院长靳清汉的话说：“医院是人民的医院，没有人民的利益就没有医院的利益，医院的可持续发展必须建立在群众利益最大化的基础上”。

2009年，医院新领导班子上任以后，首先确立“提升百年品牌内涵、再造一院新亮点”的发展思路，开展“四进、三保、两好、两满意”活动，即：让济宁市第一人民医院优质医疗服务进农村、进社区、健康大课堂知识进家庭、可塑之才进国家名院强科；保

障医院各项安全、保障职工福祉稳中有升、保障病人费用稳中有降；在工作中确保质量好、服务好，让职工满意、病人满意，受到广大患者和社会各界的好评。

今年新春伊始，医院就积极开展“博士专家、优质医疗资源”下沉基层活动。在这场自今年3月3日开始的活动中，为了让偏远的群众享受到三甲医院的医疗服务，医院组织450余名博士、硕士主动“下乡”，与全市140个乡镇卫生院、35个社区卫生服务中心结对开展医疗卫生帮扶工作，同时将基层医护人员请到医院来现场培训，实现双向转诊。

2010年为响应国家医改要求，主动承担公立医院防病的职责，率先提出“健康济宁”

行动，以“心连心健康直送车”为平台，以人才、技术、资源、服务为纽带，以服务基层群众健康为目标，加快三级甲等医院优质资源为基层服务步伐。医院投资480万元购置了全省首台“心连心—健康直送车”，载着博士、专家们先后走进山区、湖区、黄河滩区、革命老区、偏远农村群众就医不方便区及部分社区等150多处乡镇、村庄、敬老院、学校……一时间，济宁的大街小巷无处不闪烁着济宁市第一人民医院博士、专家们的身影。

健康济宁只是医院热心公益的一个环节，在每年的“三八”妇女节、“五一”劳动节、“八一”建军节等重大节日，医院都会组织骨干力量，

为妇女、劳动模范、军人等免费查体。先后启动“关爱农民工子女健康工程”，设立了总额达120万元的“关爱农民工子女健康”基金；“关爱农村老党员健康”行动，对60岁以上前来医院就医的农村党员，挂号费、门诊检查费，住院医疗费用进行不同程度的减免；

2010年11月至12月，医院开展了“惠民优质服务月活动”，门诊免收一切挂号费用，活动运行期间减免费用达120万元。

“健康济宁，是一项系统的工程，我们不光为基层卫生组织‘输血’，更重要的是为他们‘造血’，最终的目的，是让所有济宁人民享受到更高水平、更安全、更便利、更有效的医疗服务。”院长靳清汉表示。

质量——惠民的基石

对于一所有着115年深厚积淀的大型医院来说，质量和技术自然是医院的强项——经验丰富的老专家、不断成长的年轻人，让济宁市第一人民医院一直是鲁南地区医疗质量的翘楚。“先进的技术，过硬的质量，永远是医院发展的第一要素”。近年来，医院更是广泛吸收国内外先进技术，让医院的医疗技术一直保持在国内一流水平。

医院通过加强高端学术对接，在医院一大批经验丰富、技术高超的老大夫们的引领和示范带动下，大力实施名师传承、名医再造工程等各种方式培养人才、吸收人才，同时加强与国内外大型医疗机构学术交流，吸收引进先进医疗成

果：

医院先后与澳大利亚国家肝移植中心、瑞典卡罗林斯卡医学院老年病研究中心、解放军总医院等名院强科建立技术合作关系，加强高端学术对接；

黄志强院士、张运院士、王宝忠院士、盛志勇院士、陆道培院士、安阿玥教授等国内外知名专家教授受聘担任医院学科导师，授徒带教；

神经外科博士陈剑、消化内科博士吕鹏相继远赴美国、德国进行学术访问，学习国际先进技术。同时积极开展学术交流。

请进来施教、派出去进修的“传、帮、带”相结合的高端人才培养模式，让医院学术

活动十分活跃，也给这所百年老院注入了青春活力。

自2010年开始，医院结合公立医院改革，深化内部机制创新，对全院职工实行“四定、五评、三奖、两鼓励”管理办法，即定岗位、定编制、定目标、定责任、评工作质量、评工作数量、评内部顾客与外部病友满意度、评学科建设、评工作绩效，奖励贡献突出者、奖励项目突破者、奖励诚实做人、扎实工作者，鼓励后进变先进、先进变精英。确立职能部门“主动管理、用心管理、走动管理、制度管理、亲情管理和预防管理”的“六要式”管理思想，取得显著成效。

医院注重按照“民主管

理、依法治院”的方式实行科学管理，设立并推行常务院长值班制，即每周确定一名院级领导班子成员每天24小时值班，作为医院的“大行总”，全权、全面、全天候负责处理医院本周内的医疗、行政、后勤等各项日常工作，迅速及时处理的各项问题。

质量管理是医院管理体系中的重点，为保证“质量好”，医院以强化落实“医院管理年”“医疗质量万里行”“创建平安医院”活动重点工作为切入点，为医务部、护理部等部门制定职责与任务，建立健全质量管理体系。在此基础上积极探索临床路径信息化管理，在全国卫生系统率先实现了人文理念的临床路径信息化管理。

患者——医院的主人

2009年新班子上任伊始，就把干部作风和医德医风建设作为一项重点工作来抓。靳清汉说：“患者是我们医院的主人，我们都是为患者服务的，只有亲自跟他们交流，才知道他们需要的是什么。”

医院设立院长信箱对外公开，公布了监督投诉电话。在各病区、住院部大厅、门诊大厅等显著位置，放置了医疗收费项目明码标价公示牌、文明服务缺陷投诉系统等，便于社会和群众监督。同时，对住院病人收费实行“一日清单”和“查询制度”，接受病人及家属的监督。

在行风建设取得硕果的同时，医院下大力气整治医院内部环境。在花园里，木质的躺椅、树丛掩映的中式凉亭、长长的木质走廊、憨态可掬的各类

雕塑、悠扬的中外名曲、旖旎的五彩霓虹……人们徜徉其间，或轻声交谈，或闭目养神，到处是一派祥和安宁的园林景象。

医院新领导班子上任以后，确立了医院改革创新之路，全面启动“创建无痛微创医院、创建百姓服务家园、创建人民满意医院”活动，并在全院干部职工中全面开展“争当感人型员工、打造内秀型环境，提供家园型服务，塑造经典型医院”。为此，他们频频出招。

首先是抓好服务流程改进，设立门诊开放服务台，门诊咨询、退药、医疗证明审批、开具处方化验单服务等实行一站式服务；其次，医院增加收费窗口，实施各类检查项目划价、收费一条龙服务，减少病人无效移动，增设化验报告单自动打印机，缩短

就医等待时间；第三，完成门诊区优化改造，实行“一医一患一诊室”人性化服务，扩大病人候诊区域，安装电视和手机加油站、擦鞋机，增加病人就医舒适度；

无论是像“文明服务质量电子评价系统”这样的病人监督，还是医院的主动服务，都是让患者满意的“小措施”，而“无陪护理”和“无痛微创医院”的建设则是医院让患者满意的“大手笔”。

医院把创建卫生部“优质护理服务示范医院”活动作为创建百姓服务家园的具体体现，全方位开展了优质服务，创建了23个无陪护理病房。使患者在住院期间能享受到全方位的医疗护理和生活护理服务，医患关系更加和谐。患者

的综合满意度均在95%以上。

为提升对患者的人文关怀，让医疗服务更加人性化、舒适化，医院确立了打造全省首家“无痛微创医院”目标。在全省率先成立了无痛内镜中心，将无痛舒适技术应用于各项诊疗中，受到广大患者的好评，被评为“全省卫生系统‘两好一满意’十大质量品牌”。

无论是“小措施”，还是“大手笔”，都体现了医院领导班子的博爱与智慧，这是一种源自内心的责任，也是一种来自心灵深处的爱。百余年的积淀，一朝的展翅腾飞，在过硬的医疗质量和一心为民的服务理念推动下，济宁市第一人民医院踏上了飞速发展的道路。