



励精图治济苍生 守护健康谱华章

——记持续发展的金乡县人民医院

金乡县人民医院始建于1949年，85年的历史沉淀了一代又一代金医人的心血。有执着信念的金医人，艰苦创业，努力进取，精益求精，持之以恒的稳健步伐在金西南大地上留下了深深的印记……1993年，被评为鲁西南首家二甲甲等医院；1994年，荣获全国卫生系统先进集体；2002年，成为济宁医学院附属医院；2007年，山东省服务名牌在医院授牌，山东省综合医院唯一一家；2010、2011年，医院连续两年荣获全国改革创新奖；2012年11月21日，经过济宁市评审专家组严格的评审，成为济宁市二级医院首家通过二甲复审的医院；2014年1月，医院又迎来发展史上一个重要的里程碑时刻，金乡县人民医院被确定为全省(市)级医院转设三级医院试点建设单位。

85年的风雨兼程，金乡县人民医院已发展成为技术精良，设备先进，功能齐全，集医疗、教学、科研、急救、社区服务为一体，具有三级医院规模、技术、管理和服务水平的综合性医院，在鲁西南二级医院中处于领先地位。

◆ 夯实人才支撑基础 建立技术争先机制

一般来说，病人就医首选技术，没有精湛的技术，医院难以获得人民群众的信任，而技术是掌握在人才手上的，因此培养自己的人才，是医院技术的关键所在，是当地群众就近看病好，减少出门增加就医负担的客观需求。

工作中，金乡县人民医院坚持物质激励与成就激励、精神激励相结合，用事业凝聚人才，用精神激励人才，用感情关心人才，使人才充分享有实现自身价值的自豪感、贡献社会的成就感、得到社会承认和尊重的荣誉感，上级颁发的各项荣誉及专业技术人员职称，医院已有19名学科带头人被推荐选拔为县专业技术拔尖人才；9名一线技术骨干当选为市人大代表、政协委员；9名博士、硕士被医院委以重任。

奖惩分明，奖惩分明。对



每周行政大查房，发现问题当场解决

于在医疗技术上有重大突破者，在日常工作中有重大贡献者实施重奖，对于严重违反医院有关规章制度给医院带来名誉上或经济上重大损失者实施重罚，有奖有罚，使每个人都

能够明确工作流程、工作目标。人事的“位置动力”，分配的“经济动力”，加之医院良好的学习、成长环境，形成强大的凝聚力，使员工从“要我成才”积极变为“我要成才”，大家创先争优，逐渐磨炼形成了具有强大竞争力的人才群体，从根本上推动了医院的技术进步，赢得了人民群众的信任。

◆ 开展优质服务 提升服务质量

医院进一步深化优质服务示范工程活动，不断加大工作力度，扩大了优质服务示范病房实施范围，开设优质服务病房16个，达总病房的69%，护理服务满意度明显提高；全面推行无陪护后住院以及病历费用双公开制度，针对特困患者实施大型仪器检查减免一定费用，开设“惠民病房”等一系列惠民措施，将“以病人为中心”的服务理念深入金乡干部职工心中，形成了服务、质量一流的良好局面。

同时，医院利用第三方对门诊、医技、临床科室进行病人满意度调查，并将病人的满意度作为重要的考核指标与绩效考核挂钩。

为做到调查的真实性，医院外聘专家(第三方)根据医院实际情况制定出院病人、在院病人和门诊病人满意度调查问卷，并派出实习生作为调查员对医院出院病人进行上门回访调查，并对在院病人和门诊病人进行现场调查，依据制定的病人满意度评价实施办法对考核单位的绩效工资进行浮动。通过建立第三方患者满意度评价机制，公正客观地为医院工作质量和服务质量“把脉”，为患者和医院之间搭建良好的沟通桥梁，促进医院不断改进医疗服务质量，促进医院整体形象不断改善和提升。

◆ 建立成本控制机制 让群众看得起病

地处鲁西欠发达地区，面对的是广大的农民，为减轻患者负担，金乡县人民医院一方面在国家规定标准收费的基础上，采取了一系列降低收费的做法，另一方面健全组织，加强内部管理，坚持成本核算，从而实现了低成本、低收费。

推行临床路径管理，实施单病种限价。医院自2010年8月起，对特设内科、妇产科、小儿外科三个专业的5个病种进

行临床路径管理试点，然后扩大到全院16个专业的32个病种。

合理用药、安全用药。建立和完善了《抗菌药物临床应用指导原则》，每月进行处方点评，同时设立门诊处方限额，超限额者处罚等量的绩效工资；制定各种药品占业务收入的比例控制线、超额外用药比例控制线、抗生素使用比例，超1%处罚绩效工资5%，防止

滥用药、滥用大处方，保证患者合理用药、安全用药、用得起药；医务科、药剂科、信息科和质控办对执行情况进行检查、及时纠正。

规范医疗行为，降低运行成本。让人民群众得到了实实在在的实惠，在享受优质服务的同时医疗费用负担减轻，医院的吸引力和竞争力不断增强，医院处于良性循环的发展轨道。



鲁西南首家美国GE1.5T无钆磁共振

◆ 加强学科建设 促进医技水平向高端发展

“借大联强”，促进学科建设向高端发展。医院先后与北京301医院、北京大学人民医院、中日友好医院、北京协和医院、北京安贞医院、中国人民解放军总医院等国家级知名医院建立协作关系，聘请多名国家级专家为医院名誉院长、名誉主任、技术顾问，成为中日友好医院肝病科“安贞疗法”临床协作医院，加入了北京大学人民医院医疗卫生健康共同体。这些举措使许多国家级一流技术得以及时引进、掌握，有力的促进了医院学科建设向高端发展。

让群众看好病是医院头等大事，所以提高医疗技术水平是重

之重，作为县级医院，人才、资源有限，金乡县人民医院选择重点发展、分层次进行，把优势资源向当地群众急需的专业倾斜，突出重点，在医疗、教学、科研、人才引进与培养等方面给予重点扶持，促进其快速发展和壮大，成为精品科室，同时通过重点学科的发展带动其它相关学科的发展。

同时，医院大力支持介入技术和微创技术的开展。介入技术的开展免除了患者去上级医院的奔波之苦，微创技术广泛应用于妇科、普外科、泌尿外科，有效地减轻了患者的痛苦，缩短了平均住院日。

◆ 建立文化教育机制 营造和谐共同体

医院文化是医院职工的精神动力和智力支持，优良的医院文化能够引导人、激励人、完善人、凝聚人，长期以来，随着医院的发展和改革的不断深化，将科学的思维、竞争的理念、实干的作风、创新的精神、高尚的医德、廉洁的医风等先进的文化内涵融入到医院管理的各个方面，优良的医院文化逐步形成并成为医院持续发展的不竭动力。

确立“感恩”、“爱”、“奉献”、“敬业”的服务理念。感恩就是换位思考，急患者之所

急，想患者之所想，总是把服务放在患者开口之前，最关心自己的家人一样关心患者；爱是医务人员一种真诚、奉献精神的态度，心中有爱，才能用广博的知识、灵活的思维、积极主动的服务患者，让每一位患者如沐春风；敬业要求医院每一位职工都是便民服务的成员，实行首问负责制，无论何时接到患者需求，均要热情对待，尽最大努力给予满意答复；奉献是医务人员始终对生命心存敬畏，才能不负患者的生命托付，自觉保护患者

的隐私，最大限度减轻患者的痛苦。

提出“以人为本，健康至上”的管理理念。不仅把患者放在第一位，同时把关心员工成长、关爱员工及家人健康等放在同等重要的位置。出台定期体检、职工及家属体检等一系列人文关怀制度，使广大员工亲身感受到了医院大家庭的温暖，达到了“润物细无声”的效果，员工的向心力、凝聚力明显增强，工作热情空前高涨，有力推动了医院各项工作的顺利开展。

◆ 争创三级医院 为病患谋更大福祉

医院以病人为中心，以患者的需求为医院发展方向，以打造鲁西南医疗服务新高地为发展目标，质量、服务并重，得到了政府和社会各界的好评，赢得了患者的信任，获得了持续发展。

去年底，金乡县人民医院被确定为金乡县(市)级医院转设三级医院试点建设单位，为医院医疗机构转型发展带来契机，从二级到三级，不仅仅是数字上的提升，规模上的扩张和服务能力的加强，更是一种

思想理念、角色定位、内涵质量、责任使命的升级。它标志着医院从县级医院的平台迈上三级医院的台阶，与医院的长远发展、金县员工的切身利益、人民群众的身体健康息息相关。

近十年来，医院不论在医疗技术、服务水平，还是在管理和信息化建设等方面都取得了长足的发展和进步，一直按“三级医院”的标准要求自己，打造自己、宣传自己，医院广大职工思想中早已定下了“三级医院”的烙印，在职工心中，医院

就是大家的“精神家园”，“三级医院”是大家理所当然的追求。

面对新的机遇、新的挑战，金医人发出了前所未有的激情，描绘出了一条崭新的开拓之路——通过实现等级医院评审的战略目标，把医院建设成为一流的现代化综合医院，打造鲁西南区域性医疗中心。使医院各项工作整体提升，为医院在未来发展上构建一个全新的、更高的平台，为金乡广大患者谋取更大的福祉。