

黄小雷  
济南妇科医院公益大使

人活着最怕有病，不仅是疾病本身的痛楚，看病的过程同样让人有苦难言。高昂的医疗费用与医生冷漠的态度，就好比在人的伤口上撒盐……

看病难、看病贵，原因是方方面面的。要改变这种局面，依笔者之见，扩大竞争是改善医疗环境的一个重要途径。可选择的医院多了，患者就会对比。这家不成去那家，谁家服务好、谁家技术高、谁家价格更便宜，我们就选择哪家。

近年来，我国医疗产业蓬勃发展，各类资本涌入健康产业，老医院扩大规模、新医院遍地开花。医院之间的竞争日趋白热化。于是，我们欣喜地发现，高傲的医生们讲话和气了、做事认真了，医疗服务已经越来越上档次。这正印证了笔者几年前的观点。

在济南，有这样一家医院，用了仅仅四年左右的时间，便力压群雄，成为妇科专科医院的佼佼者，年门诊量数万人，顾客满意度超过

90%。这就是坐落在济南市经十路八一立交桥西的济南妇科医院。提起这家医院，很多姐妹们就想起“你我情同姐妹”这句亲切的广告语。作为国内首家“亲情服务医院”，医院以先进的技术和人性化的服务理念赢得了广大女性顾客的青睐，知名度、美誉度大幅度上升，成为姐妹们首选的妇科权威机构之一。是什么让这家年轻的医院在短短几年间成为行业翘楚，这里面难道真的有什么玄机吗？

济南妇科医院院长马艳，这位曾经的三八红旗手、军旅模范标兵，对于妇科医院她有着这样的评价：济南妇科医院受益于竞争，竞争让我们更了解市场、更了解顾客需求。与西方发达国家相比，我们的群众对医疗服务的要求并不高，哪怕一丁点的改变，都能让顾客心满意足，你只需要比别人做得稍微好一点，稍微有所不同，就能赢得顾客的喜爱。让一家医院快速崛起，您只需要“小有大不同”。

## 济南妇科医院——这家医院 小有大不同 用服务串起技术的珍珠 才能人人爱戴

文 / 郝一生

### 技术要永远比别人高一个档次

当别人还在主推传统开腹手术，我们已经装备德国最先进的宫腹腔镜微创技术；当别人还在计生领域对“无痛”夸夸其谈，我们已经与中国顶尖光机应用企业联合研发最新一代的真可视微创取胚

术；当别人吹捧LEEP刀时，我们已经与北京大学第一院签署协议，开展北大之星宫颈修复术的推广使用。当竞争对手开始推广微创手术时，妇科医院已经将“微创”理念深入地延伸到了每一项治疗方

式，这样的技术升级案例在济南妇科医院不胜枚举。

马艳院长说，医疗属于特殊的产品范畴，技术水平和医疗安全是最为重要的。作为医院的差异化经营思想，我们的技术目

标始终要比同类医院的技术争取高一个档次。妇科微创化、人性化治疗是国内外发展的主趋势，只要我们牢牢地把握住这个趋势，并始终引领技术发展，就能在竞争中先拔头筹。

### 技术是珍珠、服务是丝线

作为专业的女性健康服务机构，必须了解女人的需求，精致而细致的服务是获得女性患者青睐的必要手段。疾病是痛苦的，我们必须让患者在医院里感受到温暖和关爱。简单地说，这就是亲情服务。马艳院长介绍，在济南妇科医院，无论是大牌专家还是普

通的导医护士，都不断被灌输顾客至上的理念。不管你技术多么高超、能力多么强，服务态度必须要端正，顾客来看病，不是看医生的脸色。此外，医院要为女性患者提供更为人性化的服务。如一医一患一诊室，就是要保护女性隐私。我们为输液顾客

### 串起来才是美丽的项链

提供的航空座椅，以至配备VOD视频点播系统，就是让顾客在愉悦的环境中完成治疗。我们会为做人流的患者提供心理疏导服务，减轻手术压力。在济南妇科医院做手术住院，电视机、淋浴和卫生间都是标准配备，可以实现“家人无陪护”，只要患者有需要我们就针对性的满足。这样灵活多样的服务措施，现在很多同类型医院还没跟上。我们服务上的差异，也为顾客选择医院增添了砝码。各种先进技术是一颗颗闪光的珍珠，运用服务将这些珍珠串起来，就成了一串美丽的项链。



济南市医保定点单位、ISO9001国际质量管理体系认证。



首家亲情服务医院，全新服务理念，创建和谐医患关系。



专家优势突出，医德医风亲善，树行业新风，让患者满意。



技术力量雄厚，能够开展各类、各级别高难度妇科手术。



雄厚的专家队伍，广泛开展的技术交流为济南妇科医院技术发展奠定了坚实的基础。



从技术培训到礼仪培训，组建优秀的学习型团队满足了济南妇科医院的可持续性发展。



ISO9001国际质量管理体系认证，在济南妇科医院不仅仅是一种荣誉，更是日常的工作要求。



快乐工作、共同发展，优秀的医院文化，让每一位员工忠于自己的事业，忠于每一位患者。

### 公益立院、行医为民 让医院站的更高、看的更远

医疗是特殊行业，必须承担一定的社会责任。公益事业的发展，不仅是实现这一责任的途径，同时也是医院创品牌、提升美誉度的重要手段。妇科医院的蓬勃发展，除了技术优异、服务突出，公益事业的积极参与更为这家医院的发展锦上添花。四年下来，济南妇科医院为超过8万泉城女性提供两癌免费筛查，其公益事业涉及到弱势群体救助、儿童素

质教育、健康科普、环境保护等多个领域。在妇科医院的展示墙上，记录着妇科医院四年来的每一次公益活动。在医院的员工看来，这不仅是宣传，更是一种荣誉。

妇科医院马艳院长介绍，公益立院，不仅是一句口号，公益活动不仅让百姓受益，医院也同样受益。伴随着医院的每一项公益活动，医院的品牌更为鲜明和

立体，群众对医院的服务和技术也更为了解。通过公益活动，我们也能站得更高得，从社会角度重新审视我们的事业和工作，更好得的



领悟群众的需求和感受。妇科医院能有今天，得益于公益立院的策略。

**编后语：**济南妇科医院，后来者居上。仅仅通过小不同，就创造了大成绩。医院多一点人情味，多一点人性化，并不难。难的是你是否拿患者当回事。当竞争加剧，患者的选择越来越多，每个医疗单位和企业不得不重新审视自己时，也许妇科医院现象会给大家一点启示。