

提升医疗服务质量 创“三好一满意”品牌医院

济宁市第一人民医院在全国“三好一满意”会议上作典型经验介绍



靳清汉院长在会议上作典型发言

2012年全国医疗卫生系统“三好一满意”活动第三次工作会议在成都召开。秉承“病人利益至上，良心诚信为本”的核心价值观，济宁市第一人民医院院长靳清汉应邀出席并作为山东省唯一，同浙江宁波市第一人民医院、江苏苏北人民医院等6家医院的院长作典型经验介绍。

4月17日，2012年全国医疗卫生系统“三好一满意”活动第三次工作会议在四川成都召开，济宁市第一人民医院院长靳清汉应邀出席大会，并作为山东省唯一代表，同浙江宁波市第一人民医院、江苏苏北人民医院、辽宁大连中心医院等6家医院的院长作典型经验介绍。本次会议由卫生部“三好一满意”活动办公室主办，四川省卫生厅承办，来自全国31个省市自治区的400余家地市级三甲医院的院长或党委书记参加了大会。

会议总结了全国卫生系统开展“三好一满意”活动开展情况，指出全国医疗卫生系统“三好一满意”活动第三次工作会议是针对促进提升全国地市级三级医院“三好一满意”活动工作而召开的，希望通过做出突出成绩的6家医院的经验介绍，来促进全国卫生系统全国地市级三级医院这项工作的开展。

济宁市第一人民医院秉承“病人利益至上，良心诚信为本”的核心价值观，自主研发运行了“文明服务缺陷投诉系统”、“移动查房和护理与住院病人信息呼叫系统”、“患者回访及复诊预约系统”、“床旁移动入出院办理系统”、“床旁订餐系统”、



2012年全国医疗卫生系统“三好一满意”活动工作会议现场。

“合理用药监控系统”等，并创新推行了《基于循证人文理念的住院病例临床路径信息管理系统》，既方便了患者就医，又规范了医护人员行为，实现了管理科学规范、方便快捷、实用高效的目标。按照省卫生厅、市卫生局关于“先看病、后付费”服务模式要求，在全国三级甲等综合医院中率

先实施“先住院、后结算”服务。为进一步方便行动不便住院患者，积极开展“先入院，再办手续，免治疗等候；住院病人需特检者，先联系相关科室，再陪检，免排队烦恼；行动不便病人出院结算，床旁先办出院结算，再送出病房，免来回奔波——“三先三免服务”。

整合城区现有医疗资源，

实施优质资源下沉，推行“集团式、卫星网、三级医疗一体化”发展模式，并在山东省率先开展“健康济宁”行动和移动医疗，让群众在基层能够看好医生、看得好病等服务举措，受到社会各界的广泛好评，也得到了省卫生厅及卫生部领导的充分肯定。

(辛全秋 乔萌)