



厚德博术 佑护百姓健康

在孟子故里邹城的唐王山下，座落着一所二級甲等医院、全国百佳放心示范医院、省级文明单位——邹城市人民医院。64年的不懈追求、砥砺前行，该院现已发展成为一所融医疗、教学、科研、急救、预防、保健等多种任务为一体的综合医院，现有干部职工6800人，高级专业技术人员118人，编制床位808张，年门诊量86万余人次，出院病人9.7万余人次，是当地综合实力强大、业务技术精湛、文化底蕴深厚的名牌医院。

解放思想：驱动跨越发展动力

2011年，以刘计山为院党委书记、院长的新领导班子成立，并迅速组织实施了“解放思想、立足长远、抢抓机遇、打造核心竞争力”的发展目标。

“医院的发展，首要的是思想的解放。”刘计山说。由此，一场“跳出邹城看先进的解放思想大讨论”活动“拉开序幕，各科室查找自身发展滞后的问题和原因，对照先进找不足，齐心协力谋发展，全力实现“四个提高”：即在思想解放程度上提高，在科学发展上提高，在工作落实上提高，在提升医疗质量和服务水平上提高。

“没想到你们医院的办事效率真快，能这么及时就把水管修好了。”这是一位住院患者写给医院领导的一条短信，当天，该患者给分管院长发短信反应病区洗手间水管漏水，医院立即进行了维修。这只是

该院开展“作风建设年”活动、提升效能建设的一件小事。没有规矩、高效的工作机制，提高服务能力就没有保障。在健全完善制度的基础上，医院狠抓了效能建设，成立了以院长为组长的提升效能领导小组，按照一岗双责的原则，各分管领导对应分管科室负责效能及业务管理，以现场抽查、突击检查、查阅日志等方式，每周深入病房、门诊查医疗质量、服务态度、就诊流程等。

人人以“服务好、质量好、医德好、群众满意”作为工作目标，按照“三好一满意”活动有关要求，落实工作任务，分解量化指标，对行政、医、护、门、诊、医、技、感染四项管理工作，自查互纠，查找出了卫生环境较差、门诊及住院病区部分内查书写不规范等20余项问题，及时制定整改措施，有效提升了医院综合管理水平。



优质服务

公立医院改革：激活医院发展活力

邹城市人民医院是济宁市确立最早的公立医院改革试点单位，医院未雨绸缪，立足实际，在运行机制和内部管理方式进行了有力尝试。国家卫生部、省人大、省卫生厅及济宁市领导多次到该院调研指导工作，对公立医院改革取得的成果给予充分肯定。

医院庞大的经济运行需要一套科学有效的管理机制。是

多方考察论证，医院投资90余万元构建了适合自身需求的全成本核算方法体系，确立了收入核算、成本核算的主要内容，实行院科两级核算管理，通过全员、全险、全方位管理，经济管理制度得到进一步完善，成为邹城市各医疗机构经济管理的成功范本。

医院的信息化、数字化是为医院现代化建设和可持续发展

展必由之路。自2008年确立打造数字化医院的发展目标以来，医院先后投资700余万元用于信息化的基础设施建设，走在济宁市同级医院的前列。

出台科主任考评办法，制定了实施细则，每年对全院临床、医技科室主任个人素质、医疗业务、科研教学、科室管理等十余个方面进行综合考核，有力促进了科室发展。

医疗质量：夯实医院发展根基

医疗质量和医疗安全是医院管理的核心，该院认真落实“全国百佳放心示范医院”患者安全目标，以二甲医院评审及临床重点专科评审为契机，严把医疗环节质量和终末质量，强化绩效考核，全面提高医疗技术水平，保障患者安全。

坚持“抓教育、强制度、严落实、重环节、终末质量并重”的原则，每月召开科主任、护士长例会，每季度召开全体医生会，通报医疗质量运行情况，分析存在问题，制订整改措施；健全医疗质量监督检查体系，加强环节、终末质量控制，医、护、

医、技、药、感、控办等职能部门深入门诊、临床、医技科室督导检查。

加大教学重点专科、重点专业是提高医院综合实力的有效支撑点。2011年，泌尿外科、心内科、神经科通过了济宁市第三批重点专业评审，重症医学科、骨科、神经外科、胸外科又被评为济宁市医药卫生重点建设专业；投资900万元购置了腔内碎石机、腹腔镜、腹腔镜等先进设备，推广微创技术，成立山东省立医院泌尿外

科微创治疗中心邹城分中心，成功开展了济宁市首例微创腹腔镜内窥镜手术，填补了济宁市泌尿科腔内碎石技术的空白。

临床路径以诊疗标准化的方法和患者设计最合理的诊疗和护理方案。该院在普外科、心血管内科、产科等8个科室开展了腹腔镜手术、不典型心绞痛、计划性剖宫产等病种的临床路径1500多例，腹腔镜手术手术平均费用由4500元降至3500元，计划性剖宫产平均费用由4100元降至3400元，费用比以前降低了20%，住院天数减少了0.8天。



免费胃镜手术患者送锦旗



护理操作考核

优质服务：树立百姓满意品牌

心中装着百姓，千方百计为百姓提供优质服务，才能赢得百姓信赖，让百姓满意。该院通过强化服务内涵建设，创新惠民利民举措，树立了自己在群众中的满意品牌。

作为济宁市开展“优质服务服务承诺工程”活动的重点联系医院，确立了加强医患沟通、改善护理服务模式等十项重点工作，采取了整体护理责任小组工作模式，四前服务（超

前叫前、散在患者开口前、解决在患者困难前）等措施，在心内科、妇科等科室成功进行了试点并推广全院。普外科、心内科扎实推行优质服务承诺工程。心内科的李大爷因心脏病患有失眠，实行优质服务后，责任护士帮助他洗澡、洗头、翻身，并积极宣讲健康教育，这让李大爷和家人

感激不尽：“优质服务服务好，护士热情，我们心里热乎”。

“东风浩荡扬帆起，征程万里催人急”，邹城市人民医院新班子为医院规划了更广阔的发展蓝图，计划建设一所现代化、规范化、床位1000张的医院新区，更好的为邹城百万群众服务，我们相信，不久的将来，乘风破浪、勇发展的邹城市人民医院一定会成为更闪亮的杏林之星。