

患者满意才是真的满意



□高雄

为期一个月的“2012年省城医院满意度调查”已告一段落。近一个月来，广大读者通过信件、电话以及电子邮箱等各种投票方式表达了对这个大型调查活动的支持。读者的参与热情超出了我们的想象，也让我们深受鼓舞！

“省城医院满意度调查”之所以受到热捧，与当下的医疗大环境是分不开的。当前，“看病难、看病贵”是不可避免的社会热点问题，如何化解这个矛盾成了社会各界关注的焦点。虽然随着医改的稳步推进，这一问题有所缓解，但仍难满足群众的看病需求。

那么，群众的看病需求到底是什么？他们对医院到底有什么要求？怎样才能让他们满意？读者没有一个合适表达自己意愿的平台，各级医疗单位也没有精力来做这些事情。在这样的背景下“省城医院满意度调查”应运而生。我们的初衷就是从读者角度出发，了解他们的就医需求。调查活动以实事求是的态度，认真收集了每位投票者对医院的服务、医疗技术、医德医风和总的印象等几方面的投票。

作为主流媒体，促进医患和谐责无旁贷。齐鲁晚报、生活日报发起的这次“省城医院满意度调查”活动，秉承了媒体应有的社会责任和担当，这是一次有益的尝试，也是一次真正的民意表达。

活动的顺利进行，要感谢所有热情参与此次调查活动的读者，正是因为有了你们的热情参与、积极表达自己的真实需求，我们此次活动才能顺利开展。反过来，正是有了你们的广泛参与，表达自己的意愿，各级医疗单位才能有的放矢，不断自我改进，不断提高医疗技术和服务水平，让你们在今后的就医过程中更舒心，更满意。

这次调查活动也得到了省市各级医疗单位的大力支持。事实上，近几年各级医疗单位在提高医疗技术水平、提高服务质量、方便患者就医等方面做了许多细致的工作，但却没有一个合适展示的平台，“酒香也怕巷子深”，这次满意度调查为各级医疗单位提供了一次自我展示机会，成为医患间相互沟通的平台。

不积跬步，无以至千里。我们知道仅凭一次调查或许改变不了多少，但我们相信，只要整个社会持续的关注、推动，我们的医患关系会更和谐。毕竟，我们有一个共同的目标——让患者满意！

策划：辛永君
主编：宿可伟
执行：佟 霞 仇长春
刘小田 程洪涛
齐鲁晚报健康编辑室出品