



一切以群众满意为“标准”

——济宁市第一人民医院践行“三好一满意”纪实

“医院是人民的医院，没有人民的利益就没有医院的利益，医院的可持续发展必须建立在群众利益最大化的基础上。”这是济宁市第一人民医院院长靳清汉常说的。话。

追求群众利益的最大化实质上就是让群众满意，在践行“三好一满意”大背景下，济宁市第一人民医院始终坚持“病人利益至上，良心诚信为本”的理念，不断创新服务，充分发挥资源优势，服务于民、造福于民，让百姓得到实实在在的实惠。

自开展“三好一满意”活动以来，济宁市第一人民医院在多方面取得了可喜的进展，医院先后荣获“全国卫生系统先进集体”、“全国百姓放心示范医院”等荣誉称号，并蝉联“2011年全国医院改革创新奖”。

2012年4月，在成都召开的全国医疗卫生系统“三好一满意”活动第三次工作会议上，济宁市第一人民医院再次代表山东省三甲医院向全国同行介绍典型经验。“三好一满意”的成功实践让济宁市第一人民医院这所百年名院的旗帜更加鲜艳夺目。



济宁市第一人民医院荣获2011年卫生部百家医院改革创新奖

用心是服务的根本

“只有用心体会，才能了解患者的需求；只有用心感知，才能明白患者的意愿；只有用心服务，才能真正让患者满意。”

患者到医院就诊，常常会因地形不熟、路线不清，没有经验等原因走很多弯路，既耽误时间，又加剧了就诊的紧张心情。而这个时候，医护人员的提示和帮助都会让就诊过程少些波折，多些安心。

在医院门诊大厅的导医台，服务人员总是会微笑着回答人们的每一个问题，怎么办理住院，专家门诊怎么找，拍CT如何交费，让患

者头疼的问题到这里便不再是难题。如果是年老体弱、病情重、初次来院就诊且不熟悉环境，没有家属陪伴的患者，去相关科室缴费、送检验标本，取化验单和其它检查报告，都会有医护人员的陪伴。在医护人员的帮助下，就诊的过程便会顺利很多。

解决了就诊上的困扰，在病房内，温情的人性化服务也无处不在。在病人的病床前，每张病床床头都挂着一张小牌子，写着该病人的主治医师、住院医师、护士长、责任护士的名字。“这是给病人备忘

的，病床资源共享后，一个病房都可能有好几个医师主管，有的病人记不住。有了这小牌子，他们只要对对牌子和医生胸卡就能认准了。”一位护士长介绍说。

在“三好一满意”活动中，济宁市第一人民医院不断完善服务，亮点频出。印制温馨就医流程卡发放给每位入院病人；对入院病人做到“入院有人接，住院有人管，出院有人送”，对生活困难的病人实施帮扶工程；在儿科开设“童话家园”让孩子们开心玩耍……细微处的完善都是医院服务用心的体现，“在强化服务细节的同时，力争做到服务质量零投诉，不要让病人带着不满和疑虑离开。”



靳清汉院长在全国“三好一满意”工作会议上作典型发言

质量是医院的生命

“作为地区的龙头医院，我们让人民满意的基础是什么？首要的当然是技术和质量，这是医院服务的基础。”

服务温暖人心，质量赢得信赖。济宁市第一人民医院党委书记王志安认为，“患者就医最关注的，在于挽救生命和解除病痛，这是医院服务的关键，也是群众满意的基础。所以，医院要不遗余力为病人提供最佳的诊疗方案满足患者的需求。”

考量医院服务质量的好坏需要从患者来到医院就诊的第一步开始，为了把每一个就诊的每一个

细节做好，做到让患者满意，济宁市第一人民医院加快医疗服务信息化建设，推行病人电子诊疗卡自主挂号缴费服务，实行电子叫号和“一医一患一诊室”服务，缩短了就医等待时间，增加病人就医舒适度，缓解“三长一短”现象。

研制推行“基于循证人文理念的住院病例临床路径信息管理系统”，实现了临床路径管理工作科学规范、方便快捷、实用高效。目前，医院53个病种实施了临床路径信息管理，医疗费用平均降低13.6%。

医院还自主开发运行了“移动查房和护理与住院病人信息呼叫

系统”、“文明服务缺陷投诉系统”、“患者回访及复诊预约系统”、“床旁移动入院办理系统”、“床旁移动订餐系统”、“合理用药监控系统”等，既方便了患者就医，又规范了医护人员行为。如“合理用药监控系统”的运行，实现了抗生素使用的有效监管，预警机制时刻提醒，病人医药费用大大降低。

患者就诊服务流程完善了，医疗效果成为患者最关心的事。济宁市第一人民医院坚持名师传承、高端引领、名医再造等多措并举，高起点确立学科建设方向，举全力完善学科建设条件，全方位打造学科建设平台，推动医院学科建设步入“快车道”。集型行业，只有人才济济，技术过硬，才能做到让“群众满意”。



医院专家走进基层开展“脑卒中免费筛查”大型义诊活动

公益是医者的德行

“古人说‘医乃仁术’，人们对医院的期望其实远远不止治病救人这么简单，现代社会更需要医院承担起公益责任，用我们手上掌握的资源为民造福。”

作为一名从基层医院领导岗位成长起来的院长，多年工作实践也使靳清汉深深体会到，为群众看病，首先得自己不能有“病”，更不能带“病”给群众看病。如果没有崇

高的医德、良好的医风、精湛的技术和科学的管理，医院也无颜面对广大群众的期盼和组织的重托。

“医院是人民的医院，没有人民的利益就没有医院的利益，医院的可持续发展必须建立在群众利益最大化的基础上。”医院召开的大小会议上，院长靳清汉时常强调，追求群众利益的最大化实质上就是让群众满意。基于此，他们不

断创新服务理念，充分发挥资源优势，服务于民、造福于民，让百姓得到实实在在的实惠。

医院在山东省率先推行“健康济宁行动”大型系列公益活动，这是全国首家以医院为主体推行的综合公益健康服务。医院坚持“健康济宁，走进基层，服务大众，保健百姓”的服务理念，投资480万元，购置全省首台“心连心 健康直送车”。

“健康直送车”载着专家们先后走进山区、偏远农村等350多

处乡镇、村庄、社区，关爱农民工子女、关爱百岁老人、博士专家进农村……活动期间，专家们先后义诊、咨询服务35万余人，查体15万人，诊断病例10万余人，发放宣传资料120万余份，开设健康大讲堂110场。由著名专家进行健康知识大课堂专题讲座、健康教育、咨询等，在方便群众就医的同时，还进行防病知识、健康科普知识大普及，受到老百姓的欢迎。

在这项惠民工程的推动下，鲁

西南大地描绘起一幅医患和谐、军民关系水乳交融的感人画面。“名医下乡，群众得福！”已然成为鲁西南地区广大农民的口碑。

济宁市第一人民医院坚持公立医院公益性，充分发挥资源优势，支持农村卫生事业的发展，让医院优质资源进社区、到乡村。“我们不光为基层卫生组织‘输血’，更重要的是为他们‘造血’，最终目的是让人民群众享受到更高水平、更安全、更便利、更有效的医疗服务。”院长靳清汉说。

群众满意是医院发展之基

“患者是医院的主人，要保证医院走出的每一步，都会给患者带来便利和实惠，让患者满意。”

“让群众满意”的关键是提升医疗质量、医疗技术和安全度，医院把2011年作为“学科建设年”，坚持高端引领，名师传

承，学科建设成效显著。医院被授予全国地市级医院首批“卫生部卒中筛查与防治基地”，并作为山东省唯一的代表作经验介绍。儿科被国家中医药管理局评定为国家“十二五”重点专科建设项目；全国生殖健康援助项目示范基地、全国乳腺癌筛查联盟

会员单位、全国食管癌临床研究分中心均落户医院。目前，济宁市第一人民医院已拥有1个国家级、9个省级重点专业或省级重点建设专业，促进了医疗质量快速提升。

在省内首家整合内镜管理成立无痛内镜中心，推广“无痛舒适医疗”服务新理念，实现了镇痛新技术、内镜下微创技术和复合麻醉监测技术等的应用，无痛内镜中心2011年诊疗同比增长29%，无痛诊疗增长47%，无痛率

71%。“无痛舒适之家”被授予山东省卫生系统“十大质量品牌”。

通过扎实推进“三好一满意”活动，医疗环境全面改善，医疗质量、医院信息化管理和服务能力有效增强，平均住院日9.96天，同比降低0.5天，医院得到了快速发展，在山东省大型公立医院巡查、技能大赛和病历质量检查等大型检查中取得优异成绩，并蝉联“2011年医院改革创新奖”。医药比34.86%，同比降低了4.65个百分点，群众得到了实惠，医德医风和

行业形象快速提高，综合满意度均在98%以上，在济宁市“民主评议政风行风活动”中连年荣获第一名。

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致力于提升百年品牌内涵，再造名院新亮点，按照“三好一满意”要求，坚持以人为本，强化服务，建学科、借鸡下蛋活资源，加快推进社会共享优质医疗服务，真正实现服务好、质量好、医德好、群众满意。