



# 莱芜市人民医院 开展“三好一满意”活动工作纪实

莱芜市人民医院地处鲁中腹地，始建于1950年，医院现辖三个院区(总院、市中分院、传染病医院)，是泰山医学院附属医院、国际爱婴医院。自2011年5月份开始，医院按照省卫生厅的统一部署和要求，深入开展了“服务好、质量好、医德好、群众满意”(简称“三好一满意”)活动，坚持“以病人为中心”的服务理念，以群众满意为目标，把为患者提供优质、高效、便捷的医疗服务作为医院发展的生命线，落实惠民政策，强化便民措施，深挖服务潜力，推动了医院的持续、快速、健康发展。先后荣获“山东省优质医疗服务示范单位”、“山东省地方政府创新奖”、“山东省首批优质和谐平安医院”、“首届山东省管理创新奖”、“山东省‘雷锋号’先进集体”等荣誉称号。

## 一、围绕理念创新， 加强组织领导，营造浓厚的 活动氛围

医院把“三好一满意”

活动纳入医院改革与发展的中心任务，作为当前一项全局性、基础性的重要工作来抓，高度重视，精心谋划，周密部署。制定印发了活动实施方案和任务分解表，明

确目标，细化措施，量化任务，责任到人。成立了由党委书记、院长担任组长，领导班子成员担任副组长，相关职能部门负责人担任小组成员的活动领导小组，明确了相应的工作职责和任务，形成了一把手负总责，一级抓一级，层层分解任务，上下联动，齐抓共管的领导机制和工作格局。2011年5月，医院组织召开了“三好一满意”活动动员大会，进行广泛宣传发动，形成人人了解、人人参与的活动氛围。医院在门诊楼、病房楼、保健楼悬挂了宣传横幅，张贴了标语，设置了宣传栏，制作了3块大型“三好一满意”宣传版面；医院网站、院报设立了活动专栏。目前媒体报道活动相关新闻报道6条，莱芜日报、鲁中晨报等20余次刊登医院“三好一满意”活动开展情况，编发“三好一满意”工作简报20期，印制宣传单10000余份，对活动内容进行了广泛宣传，及时交流工作动态和工作信息，形成良好的活动氛围。

## 二、围绕服务创新， 落实惠民利民措施，树立 优质服务品牌形象。

一是实施惠民工程。今年4月1日，医院从国家基本药物目录中，筛选出151种国家基本药物在全院实行零差率销售。7月31日，医院又遴选出156种国家基本药物实行零差率销售，这样医院对307种国家基本药物全部实行了零差率销售，不享受政府一分钱的补贴，不挣患者一分钱，这在全国地市级以上医院尚属首家。截至目前，全院累计销售零差率基药700多万元，让利100多万元，近80%的住院病人享受到了零差率带来的实惠，有效缓解了群众看病贵问题，社会效益显著。二是创新便民措施。医院门诊大厅设立“一站式服务中心”，开展预约、导医、导诊、咨询等服务，并不断拓展服务功能，增加了“便民药房”、“外商投资就诊绿色通道”、“流动导医服务”、“青年志愿服务”等服务项目。目前“一站式服务中心”成



“三好一满意”成果广场展示



严格把关 择优录用



丹麦友人来院就诊



方便快捷的门诊“一卡通”服务



便民药房

为医院门诊服务中一道亮丽的风景线。开展了无节假日门诊服务、无节假日手术服务、无节假日保健查体服务、专家门诊全日服务制等，减少了病人等待时间，提高群众满意度。三是改进服务流程。为方便群众就医，今年4月，医院率先在全省地市级医院中实行“先诊疗后付费”服务模式，为更多的病人开通生命绿色通道。开展预约挂号诊疗服务，在现场预约、电话预约基础上，去年，医院全面开通了网络预约挂号，方便了患者就诊。四是成立了莱芜市慈善医院暨中慈(莱芜)血液透析净化中心。12月3日上午，莱芜市慈善医院暨中慈(莱芜)血液透析净化中心揭牌仪式在我院举行，我院继续坚持扶弱济困的慈善宗旨，拓展医疗救助项目，全面落实优惠和救助政策，积极为困难群众提供优质服务，努力使慈善医院惠及更多的困难群众。五是打造优质服务品牌。坚持首问负责制、首迎负责制，让病人在就诊过程中，遇问有人答，事事有人管，使医院人人都参与与服务。在窗口单位开展争创“人民满意窗口”。在病区开展“优秀规范化护理管理病区”、“双十”优质护理服务标兵评选活动。深入推进“优质护理服务示范工程”建设，在心内科、骨三科、妇科被评为“省级优质护理示范病房”的基础上，又将优质服务示范病房创建工作延伸其他所有病房，病房优质服务覆盖率达到了100%。优质护理服务工作的开展，拉近了护士与病人之间的距离，患者满意度达到99%以上。

## 三、围绕质量创新， 提升核心竞争力，打造特 色服务品牌形象。

一是建立“医学专科诊疗中心”。成立了心血管病诊疗中心、脑血管病诊疗中心、普外诊疗中心、急救中心、影像中心等五个医学诊疗专科中心，加快医院专业化建设步伐，促进了医院医疗资源的优化配置，提高了医院整体医疗水平。二是加强急诊绿色通道建设。成立了“急性心肌梗死、脑中风、复合(严重)创伤、急腹症”等四类疾病绿色通道。三是积极推进临床重点专科建设。今年心内科专业评为“山东省医药卫生重点专业建设示范单位”，这是莱芜市首个获此殊荣的医学专业。针灸科被评为“山东省第四批中医重点专科”；骨外科、心内科、神经内科、眼科、妇科、急症科、普外科、影像科、针灸推拿科等9个科室，被评选为莱芜市医药卫生系统重点学科。四是开展医疗质量安全月活动。开展病历质量评比、临床路径、单病种质量控制和抗菌药物临床应用专项检查、急救技能技术大比武、知识竞赛等多种活动，提高了全院医务人员的质量意识和安全意识。五是积极开展临床路径工作。目前已开展22个专业、53个病种按照临床路径进行管理，其中普外科、心内科、神经内科三个科室成为山东省卫生厅临床路径试点科室，目前纳入路径管理的病种近2000例，促进合理用药、合理治疗。六是积极开展“双降、双控、双规范”活动与“抗菌药物临床应用专项治理活动”。与各科室签订责任状，先

后对400多个品种、800多个规格的药品价格进行了降价，让利600余万元。将全院药占比控制在合理范围之内，抗菌药物品种从原有90多个品种减少到49个品种，药品收入占业务收入比重总体控制在44%左右，有效控制了医药费用的不合理增长。

## 四、围绕管理创新， 营造风清气正环境，创建 群众满意的医院。

医院组织开展了行业作风集中专项整治活动，加大医德医风教育力度，健全完善制度，实行服务公开承诺制、首问首迎负责制、去向告知制，集中整治服务态度、服务行为、工作作风等方面问题，取得明显成效。进一步完善医德医风考评体系，对全院1600多名职工建立了医德医风档案，对医务人员形成有效的激励和约束机制；深入开展医药购销和医疗服务中腐败问题集中整治，实行重点岗位负责人和工作人员的轮岗制度；加大信息公开力度，利用电子触摸屏、公示栏等公开常用医疗服务收费标准、药品价格等服务信息，对住院病人实行一日一清单制度，让病人明明白白看病，清清楚楚花钱，提供诚信服务；医院通过设立举报箱、投诉电话、“院长在线”、“院长信箱”、每季度召开一次患者座谈会、定期召开社会监督员评议会等多种形式，认真倾听群众诉求，解决群众反映的实际问题，切实维护群众利益。今年1-10月份，出院患者对医疗服务满意度达99%。

通讯员：张国华



莱芜市人民医院 现在医院全景