

这一跪，其实并不是一次偶然

兖矿集团总医院践行医疗服务内涵提升，患者频点赞

本报记者 陈鸿儒 通讯员 朱明环

产妇电梯口急产，新生儿脐带绕颈浑身发紫，医护人员跪地进行人工呼吸，最终母子二人转危为安……

18日本报A08版报道了《产妇电梯口急产，医护人员跪地接生》一文，引起了社会的广泛关注。其实，自2017年以来，兖矿集团总医院医疗质量、服务水平提升明显，这次跪地救人事件的发生，绝非偶然。

提高医疗服务水平，邀请出院患者“打分”

“患者的信赖和肯定，就是医院生存和发展的根本。”兖矿集团总医院党委书记杨传华说。

井然有序的就诊环境、24小时开通的紧急“绿色通道”、新上任的“门诊值班院长”巡查制度、畅通的投诉举报渠道、优化诊疗流程的一站式服务，贴心的患者关爱回访中心……在兖矿集团总医院，这些令人信

息的改变，都是该院提高医疗服务水平，践行医疗质量内涵提升年的一个缩影。

今年上半年，该院回访患者6018人次，征求意见156次，93个科室或个人受到患者表扬，下发整改通知书21分，总满意程度97.8%。

“我们的服务好不好，就该让患者来评价，通过实行出院患者回访，真正拉近医院与患

者之间的距离，了解医院的现状及面临的问题。”杨传华书记告诉记者，根据医疗质量内涵提升年的要求，该院建立起回访结果与科室绩效及个人评先树优全面挂钩的模式，全面提升医疗服务水平，再由医生自己与患者共同监督，从而对回访中了解到的问题及建议。同时，制定工作规范、惩戒等方面管理制度，通过回访结果与医务人员晋升、晋级、奖金、评优挂钩，更好的为广大群众提供优质的医疗服务。

夫素未平生，但却被他的敬业精神深深感动，病房内的病友们也都有这个想法，于是他就牵起了头。“我们都是普普通通的老百姓，遇上孟大夫这么勤勤恳恳的医务工作者，真的很感动，就用这幅字表达一下我们的谢意。”

医患之间成了朋友，关系越来越好，这一切都得益于该院对医疗质量内涵提升的重视。跪地接生的一则报道，让公众看到了几位医护人员的敬业和操守，但这一跪，其实并不是一次偶然。

者出院时，给他送上了7人共同署名的书法作品和感谢信。

作为这次“送礼”行动的发起人，患者任思远感慨颇多，“我基本上就没见过孟大夫休班，每次都要来看看我们才放心。我们都听到过孟大夫的女儿给他打电话，问他什么时候回家，孟大夫总是说一会就走，可是一待就到了下午。”

任思远告诉记者，这幅书法是他找朋友写的，虽与孟大



兖矿总医院举行的技术比武活动，对全院医务人员专业技能的提升作用显著。本报通讯员 朱明环 摄

践行医疗质量内涵，提升医疗质量

今年初兖矿集团有限公司总医院印发的《医疗质量内涵提升年活动实施方案》中，要求在等多个方面，进一步提高服务质量，改善服务态度，提升医疗技术水平。

该院制定了《总医院医疗管理办法》，完善《落实“十八项核心制度”措施及考核办法》，并组织开展“医疗质量安全月”，通过设计隐患排查、安全教育等活动，进行医疗质量安全问题集中整治。同时，开展全员职工岗位技术大比武活动，积极开展多学科协作(MDT)服务和危急重症救治应急演练，优化抢救流程，提高各

科室之间协作水平，让急危重症患者享受无缝隙链接式救治。

作为邹城地区的三甲医院，今年以来兖矿集团总医院践行医疗质量内涵提升年，以“嫁接移植”升华医疗质量为基础，根据自身诊断、治疗方面的优势，先后与北京阜外医院、北京大学运动医学研究所、北大医院泌尿外科建立合作关系，聘任著名专家周利群教授为名誉院长，“与以往不同的是，我们邀请来的专家不仅仅是坐诊、完成手术，而是再次基础上对各科室进行全方位培训，培养出一批专业人才。”张传军院长说。

医患关系越来越好，不少出院后成了朋友

“医疗质量提升了，服务改善了，医生和患者的关系，自然也就越来越好了。”院长张传军说。

“张哥，今天眼睛咋样啊，你先回去休息，等等我给你看看。”“哎呦，小孟大夫，你咋又来了，今天不是你上班啊，快回去歇着。”……兖矿集团总医院眼科病区，轮休的孟祥波像往常一样，来到病房查看患者的病情。前两天，他负责的7位患

者出院时，给他送上了7人共同署名的书法作品和感谢信。

作为这次“送礼”行动的发起人，患者任思远感慨颇多，“我基本上就没见过孟大夫休班，每次都要来看看我们才放心。我们都听到过孟大夫的女儿给他打电话，问他什么时候回家，孟大夫总是说一会就走，可是一待就到了下午。”

任思远告诉记者，这幅书法是他找朋友写的，虽与孟大

齐鲁晚报 分类信息

办理范围：招聘、招租、招生、招商、生活服务类信息及各类公告挂失等。收费标准 一行(13字以内)/30元，1X3.8cm/50元，公告挂失按件收费

今日定稿 明日见报

刊登热线：2212909、2217909
QQ：194242586 同步办理全省各地登报业务

房产置业

厂房租售

● 济南出口加工区厂房4千平米2千

139863715092

商业门面

广巨大厦写字楼租售

四楼精装修，面积405.410.412共181平

适合办公培训，电话：13964985197

厂房办公楼出租

邹城市中心机电园区内

有钢结构厂房2000 m²，办公楼

500 m²，伙房职工宿舍400 m²等

对外出租，可整院出租

联系电话 13705471549 邮

联系

13705