

风雨兼程谋发展 扬帆奋进谱新篇

——金乡县人民医院以创新谋发展更好服务于人民

导言

金乡县人民医院，坐落于东傍孔孟故里，西连牡丹之乡，北依东岳泰山，南临苏、皖、豫三省的一个有着深厚文化底蕴、一个温润儒雅、不断开拓进取的地方。该院是一所技术精良、设备先进、功能齐全，集医疗、教学、科研、急救、社区服务为一体，具有三级医院规模、技术、管理和服务水平的综合性医院。医院固定资产3亿元，设有临床、医技、职能等60个科室，开放床位1000张，年门诊量65万余人次，年收治住院病人5万余人次，居全省县级医院前列。医院先后荣获全国卫生系统先进集体、省级文明单位、全国“五四红旗团委”、全国百姓放心示范医院、全国模范职工之家、全国诚信示范医院、全国改革创新医院、山东省先进基层党组织、山东省服务名牌(山东省县级医院唯一)、山东省惠民医疗先进单位等称号。

站在新起点迎接新挑战 实现新跨越

医院近年来把坚持公益性、追求社会效益、维护群众利益和建设和谐医患关系放在第一位，立足从满足人民群众的医疗需求及医院发展的角度出发，实施了从管理、服务到技术、发展的全面创新，坚持多措并举，真正解决群众看病难、看病贵问题。

过去几年，医院不断到全国各地知名的三甲医院联系医生进修、技术引进、会诊带教、管理培训等，请大医院来帮扶自己。除了省内的三甲医院外，北京的解放军总医院、北京协和医院、北大人民医院，上海的长海医院、中山医院、瑞金医院，四川的华西医院等，都成了金乡县人民医院的老师和朋友。医院本着“不求为我所有，但求为我所用”的用人原则，聘请中国工程院院士、301医院著名肝胆外科专家袁志强教授、武警总医院副院长张继增教授等15位知名专家为医院的名誉院长、主任及顾问等，指导医院开展新技术、新项目。

在院长宋吕穆看来，县医院的定位应该是“大专科，小综合”：综合水平能够解决老百姓的常见病问题，同时对本地高发或者老百姓迫切需要的医疗服务，要努力形成专科优势。“大医院的人多，可以什么都强。县医院人才有限，只能着力发展一两个本地老百姓急需的专科，形成亮点和品牌。”

为了提高诊断水平，该院与

解放军总医院合作建立了远程会诊中心。与大医院的专家“面对面”讨论病例，使患者不出县也能请大医院的专家诊断，制订治疗方案。身患疑难杂症的患者，还可以通过医院之间的绿色通道实现转诊和预约诊疗。在金乡县人民医院，患者在享受到优质的诊疗服务的同时，医疗费用平均只有省市级医院的一半。

成功与北京大学人民医院建立“区域医疗卫生服务共同体”，借助北大人民医院资源优势，进行科室帮扶、进修学习、学科建设等工作；另外，通过“区域医疗卫生服务共同体”的建立，医院与北大人民医院之间实现了就诊病人通畅的双向转诊、检查及化验结果互认。如今患者从金乡县到北京看病像有了“一票直达”，不托关系、不找熟人也能挂上国内知名专家的门诊号。使患者在家门口就可以享受国家级医院的优质医疗服务，有效缓解了群众的就医负担。



宋院长带队每周行政大查房



温情服务 拉近医患距离

立足百姓需求 开拓发展空间

“始于患者需求，终于患者满意”，这是该院院长宋吕穆反复提到的一句话，也是他作为医务人员最朴素的人生追求和职业理想。

“老百姓的需求，就是县医院发展的方向。”正是遵循这一方向，该院发展成为鲁西南地区最早的二级甲等县级医院，并已获得三级医院资质和技术水平。近年来，医院在院长宋吕穆的带领下始终坚持为人民健康服务的宗旨，把坚持公益性、追求社会

效益、维护群众利益和构建和谐医患关系放在第一位。

医院专门聘请礼仪专家为全体职工进行全面的礼仪辅导与培训，对医患沟通从形式、渠道、内容、要求、技巧、效果、考核等方面进行规范管理，其中最基本的要求就是做到“两多”——多对患者说几句，多听患者讲几句。每年的5月至10月，该院都要求门诊工作人员在早晨7点以前正式开展工作，这种“夏时

制”门诊，让患者在炎热的夏季，能凉爽着看病。该院坚持病人随访制度和病人满意度调查，以人民群众满意不满意、方便不方便为标准，判断医院各方面工作的是非得失……这一系列便民、惠民措施的实施，使病人确实得到了实惠，医院的吸引力和竞争力随之增强。

金乡县人民医院始终坚持让群众“既看好病，又看得起病，同时享受到人文关怀”的要求，

力争成为让百姓放心、让群众满意的公立医院。早在2000年，医院就率先实施了单病种限价；近年来，又在省市二级医院中创造性地推行主诊医师负责制；进行临床路径管理试点；开展优质护理示范工程；实行临床用药逐级签字制度，牢牢控制药品用量；探索托管乡镇卫生院新模式，利用优质资源下沉，缓解基层群众看病难等一系列便民、惠民措施，得到了社会的广泛认可。

用服务提升内涵 让温馨打动患者

医院遵循“想患、爱患、助患、敬患”的服务理念，努力降低患者费用，围绕病人上服务，创品牌；在最大让利患者的同时还不断提升服务内涵，倡导医务人员从“技术医务工作者”向“人文医务工作者”转变，以人民群众满意不满意、方便不方便为标准，让患者真正在医院体会到温馨服务。

在金乡县人民医院各科出诊专家公示栏里，每个人的简介最后都写着联系电话，患者可以随时找专家咨询，被患者“打扰”

对他们来说习以为常。“来我们医院看病的，大都是父老乡亲。贴近群众，是我们的优势和责任。”金乡县人民医院院长宋吕穆说，随着经济快速发展和社会日益进步，病人对医院服务的要求也不断提高，他们在看好病的同时，还希望受到关爱和尊重。如何让医疗服务充满人性化、人情味，使医务人员从“技术医务工作者”向“人文医务工作者”转变，是医院一直思考的问题。

2011年，金乡县人民医院提出了“想患、爱患、助患、敬

患”服务理念：“想患”就是换位思考，急患者之所急，想患者之所想，把服务做在患者开口之前；“助患”就是每一位职工都要做便民服务员，实行首问负责制，无论什么时候遇到患者需求，均要热情对待，尽最大努力给予满意答复；“爱患”是医务人员一种真诚、善解人意的态度，心中有爱，才能用广博的知识、灵活的思维，积极主动地服务患者；“敬患”是医务人员始终对生命心怀敬畏，才能不负患者的生命嘱托，自觉保护患者的隐私，最

大程度减轻病人的痛苦。

金乡县人民医院无论从人性化的管理，设施完善的就医环境还是诊疗技术水平和规模上，都已成为当地老百姓心中“准三级”的大医院。“会医”良好的服务口碑效应吸引了以金乡县为中心的苏鲁豫皖四省八县市区的老百姓前来就诊。

蓝图绘就，只待远航。我们坚信，金乡县人民医院的航程将满载全县人民的希冀，乘风破浪，扬帆万里，驶向更加美好的明天！

