

“群众思维”助推跨越发展

——莒县人民医院践行党的群众路线建设群众满意医院

通讯员 张守旗

发展是我们党执政兴国的第一要务,也是一所医院的立院之本。立党为公、执政为民需要发展,同样,一所医院与时俱进、始终与党中央保持一致、为人民群众提供更好的医疗服务,也需要不断发展。莒县人民医院通过扎扎实实开展党的群众路线教育实践活动,不断向建设群众满意医院的发展目标迈进。



1 以人为本

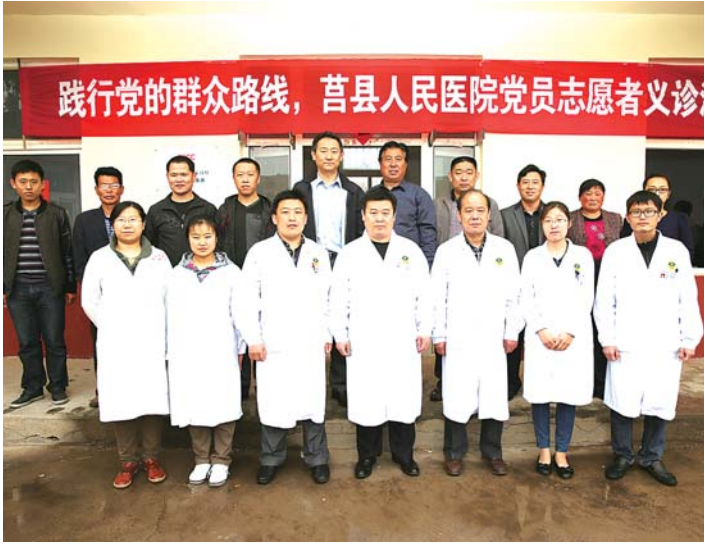
重视群众工作是党的优良传统和政治优势。革命战争年代,我们党十分善于做好群众工作,赢得人民群众的高度信任和衷心拥护,取得中国革命胜利。历史是一面镜子,新形势下做好群众工作,如何把党在历史上尤其是革命战争年代群众工作的优良传统当做一面镜子来“正”我们今天开展群众工作的“衣冠”,是我们面临的一个重大课题。

近年来,莒县人民医院坚持科学发展观,认真贯彻落实党的十八大精神,强化“以病人为中心,以质量为核心”的服务理念。建立健全质

量控制体系,深入开展卫生诚信建设和医疗人性化服务,优化医疗环境,提高服务质量和水平,端正办院方向,牢固树立为人民服务的宗旨,把社会效益放在首位。遵循社会主义市场经济和医疗卫生事业发展的内在规律,提高医院管理水平,把持续改进医疗质量和保障医疗安全作为医院管理的核心内容,为人民群众提供优质、高效、安全、便捷和经济的医疗服务。不断满足人民群众日益增长的医疗卫生需求。

在医学科学不断进步的今天,同样级别的医院技术水

平差异不大,服务成为患者选择医院的首要条件。服务是医疗市场竞争中一个十分重要的筹码,医务人员对患者的人文关怀就是影响服务满意度的关键因素。在医疗过程中我们要从人性的角度而非疾病载体的角度去对待患者,要以“以人为本”服务理念去建设和发展医院。只要我们认真贯彻人性化服务理念,以“以病人为中心,以质量为核心”为服务宗旨,实施“优质、特色、平价”服务,发展和谐的医患关系,提高医院信誉度,提高医院核心竞争力,就能赢得广大患者的信任和赞誉。



2 以诚铸业

牢固树立人民至上的观点,是我们党提升理论高度和执政水平的需要,也是积极顺应时代发展,响应时代呼唤的需要。

随着人民生活水平日益提高,人民群众对个人全面发展的需要,以及对美好幸福生活的向往越来越强烈。信息时代又增加了人民群众对于服务和权利的各种新需求。树立人民至上的观点,切实提高人民的地位,保障人民的权利,是顺应时代潮流、实现民族复兴的必由之路。

医院全面贯彻落实党的十八大精神,深化医药卫生体制改革。在县委、县政府以及青大医疗集团的正确领导下,在上级卫生行政部门的指导支持下,在全院干部职工的团结拼搏下,医院医疗水平和服务质量进一步提升,专科医院特色进一步凸显,发展空间进一步拓宽,整体服务功能进一步增强,环境和人文建设进一步扩大,取得了良好的社会效益和经济效益。

近年来,莒县人民医院不断加强内部管理,构建管理工作长效机制,和谐医患关系,执行患者安全目标管理,关注社会公益事业,改革发展成果显著。建立医患办公室,及时有效处理患者投诉和医疗纠纷。

医院强化业务培训与考核。组织开展业务骨干培训、病历书写培训、“三基三严”培训、护理培训、合理用药培训、

医院感染知识培训、医疗投诉及纠纷防范培训等活动,在全院范围内营造有利于促进医疗安全,提高医疗质量,改善医患关系的氛围,不断加强医院医疗安全管理,保障医疗质量和医疗安全。

感情决定态度,态度决定行为。不同的医疗卫生服务行为,会形成不同的医患关系。为满足患者就医需要,方便患者就诊,医院成立了客服中心,为患者提供导医、导诊、陪检、取送影像报告单及结果等贴心服务。开设预约诊疗挂号服务窗口,可实现电话预约、现场预约、网上预约等挂号方式,缓解了门诊就诊高峰压力,缩短了患者排队等候时间,使患者增强了信赖和安全感,既提高了医院的护理服务质量,又使患者获得真正的满意。

此外,医院建立畅通高效的生命“绿色通道”,推行“先看病,后付费”模式,提高急危重症患者抢救成功率;提供方便快捷的出院即时结算服务。落实各项便民、利民措施。认真落实“一日清单”,单病种限价、医疗收费和药品价格公示制度,加强收费管理,增加合理收费的透明度,确保患者放心就诊、明白消费。

医院逐步建立和探索适应社会主义市场经济体制,适应我国经济发展水平、适应人民群众健康和承受能力的比较完善的服务体系。继续深化公立医院改革,积极推行

预约分诊和临床路径,制定了规范的诊疗服务流程和相关制度,通过实施这种着眼于解决群众“看病难、看病贵”的问题的惠民利民诊疗服务模式,进一步优化医疗服务流程,提升医疗服务水平和患者就医满意度,同时积累经验、摸索规律,为全县卫生工作提供现场经验。

莒县人民医院在多年的发展中,始终把满足群众的需求作为开展医疗服务的指南,不断开辟服务新领域,增上服务新项目,引进医疗新技术。医院以科学发展观为指导,继续秉承“优质、诚信、仁爱”的理念,一手抓硬件建设,一手抓内涵发展,内强素质,外树形象。对上加盟青大医疗集团,成为青岛大学医疗集团莒县医院;对下通过托管乡镇卫生院为直属分院和院外开设专科医院等方式,成立了8处分院和3处专科医院。创建了以青医为依托,以本院为主体,以分院为延伸的紧密型医疗集团,形成了三、二、一级综合医疗服务体系,实现了卫生资源的合理整合,取得了跨越式发展。

莒县人民医院以创新的科学研究为引领,卓越的医疗技术为保障,一流的健康服务为目标,依托科学的规范化管理,坚持走大综合与特色专科相结合的集团化运营之路,以卓越的医疗品质促进人类健康,打造百姓信赖社会满意的现代化医疗集团。

3 以德立院

始终保持党同人民群众血肉联系,是中国共产党成为坚强领导核心的根本保证。我们党的根基在人民、血脉在人民、力量在人民。

近年来,医院坚持以病人为中心,加强医德医风建设,积极推进道德讲堂在医院的开展。道德讲堂的开展,以提升医护人员思想道德修养和文明素质为核心,以医德医风建设为重点,规范医疗服务行为、提高医疗服务质量、改善医疗服务态度、优化医疗服务环境,增强医院的向心力和凝聚力,提高医院的社会满意度。

莒县人民医院几十年的发展实践证明,只有与时俱进、不断深化改革才是实现医院跨越式发展的唯一出路,只有以更大的政治勇气和智慧全面深化改革,才能开创医院发展改革工作新局面。十八届三中全会提出的全面深化改革的指导思想和总目标,是指导莒县人民医院改革发展的总依据、总指导。医院要从实际出发,加强调研、开拓创新、敢于担当,以增强医院实力、满足群众健康需求、增进职工福祉为出发点和落脚点,坚持走具有“莒医”特色、符合“莒医”

实际的发展之路;坚持以青医为依托、以本院为主体,以分院为延伸的紧密型医疗集团,努力发挥优势集群效应;坚持以业务内涵建设为中心,努力夯实医院发展基础;坚持以技术创新为手段,牢牢占据技术制高点;坚持以梯队建设为核心,破解医院人才培养难题;坚持以严格考核为措施,切实提高干部执行力,推进医院跨越式发展。

医院践行党的群众路线,紧密结合医药卫生体制改革的新形势,立足医院实际,切实加强了党的思想建设、组织建设、作风建设和党员干部队伍建设,激发了基层党组织和广大党员的生机与活力,使党的群众路线教育实践活动真正落到实处,取得了实效。

乘风破浪会有时,直挂云帆济沧海。莒县人民医院将继续弘扬“团结、奉献、求实、创新”的医院精神,进一步增强服务意识、提高医疗技术水平、提升综合实力和管理水平,为保障人民群众身体健康,为莒县的医疗卫生事业,为莒县人民医院更加美好的明天勇往直前、扬帆远航!