

# 追求为民服务至高品质

——泰安市中心医院扎实开展创先争优活动着力打造为民服务品牌纪实

通讯员 刘业奇 赵应海 杜鹏 邹瑞 记者 周倩倩



泰安市中心医院院长 刘君

刘君,男,中共党员,九三学社社员,医学博士,主任医师,教授,硕士研究生导师,泰安市重点专科学术带头人,泰安市专业技术拔尖人才,医院优秀专家。现任山东省政协委员,泰安市政协副主席,九三学社山东省常委,九三学社泰安市委,泰安市中心医院院长。兼任中华医学会外科学分会会员,山东省医院协会医疗质量管理专业委员会副主任委员,山东省医师协会普外专业委员会副主任委员,泰安市医学会理事,泰安市普外专业委员会主任委员,泰安市消化疾病研究所所长。

因母亲刘岫兰患帕金森氏病在贵院急诊科救治,在经历了惊心动魄的五十余天后奇迹般地平安出院,这一成功的病例不但见证了贵院一流的医疗水平,同时也展示了医院高超的管理水平和医护人员高度的责任心。”这是侨居美国费城的华侨唐德伟,在母亲刘岫兰因患帕金森氏病在泰安市中心医院急诊科治疗康复后,写给院长刘君信中的一段话。它表达的是众多患者的肺腑之言,是医院开展创先争优活动实际成果的一个缩影。

泰安市中心医院是如何结合实际,扎实开展创先争优活动并取得显著成效的?近日,记者进行了实地采访,所见所闻,令人诚服!

记者发现,“创先争优”这项活动已在泰安市中心医院落地生根,在门诊“一站式”服务台上,“仪表美一点,微笑甜一点,言语柔一点,解释细一点,同情多一点,服务广一点”的“六个一点”服务,给人以温馨、贴心、安心的感受;在医院各服务窗口、党员服务岗,服务承诺随处可见;志愿服务者的身影像一道靓丽的风景穿梭于大厅、走廊、病房之间;一张张小小的医患连心卡,架起了医患之间相互尊重、理解、信任的桥梁;“爱心直通车”在给行动不便的患者带来方便的同时,也缓解了医院停车难问题。

## 出发点:着力提升为民服务品质

作为泰安最大的公立医院,我们始终以服务病人作为核心工作。经过不断探索,我们发现,服务就是创先争优与实际工作的最佳契合点,也是这一年来医院开展一系列创先争优活动的根本出发点。

——院长 刘君

明确活动目的,才能取得实效。在深入开展创先争优活动中,泰安市中心医院结合实际,提出了“全面、全程、无缝隙”服务理念,进一步强化医护人员维护百姓健康与解除病痛同是医院使命这一观念。为此,该院开展了健康教育大讲堂等多种形式的健康教育活动,针对百姓关心的问题进行了详细讲解。

同时,医院重点围绕公立医院改革“十项全覆盖”,狠抓核心内容的落实,包括开展预约诊疗服务、医院志愿者服务、实施优质护理服务工程、出院病人随访、远程医疗会诊、院务公开制度、新农合病人优惠治疗、临床路径管理、规范医疗服务行为、完善绩效考核制度等等。

按照上级统一部署,医院扎实开展了“服务好、质量好、医德好、群众满意”为主要内容的“三好一满意”活动,将服务好这一医院工作的核心要素贯穿在各个环节。他们还深入地开展了以强化医疗质量、美化就医环境、优化就诊流程、深化服务内涵、畅通投诉机制为主要内容的创建活动,树立了良好的社会形象。医院从患者实际需要出发,设立了门诊一站式服务台、社会医疗服务站、一站式医保服务大厅、门诊专家会诊中心,门诊医生站实现了“一号通”,检验科增设了化验单自助打印机、综合药房承诺首方负责制等措施。

站在患者角度想问题,才能把服务工作做得更加周全细致。泰安市中心医院针对专家资源紧缺的实际情况,门诊部增加“非黄金时段”的专家门诊次数。医院开设了“门诊专家会诊中心”,对于来院就诊一次不能明确诊断或同时患有多科疾病,需要制定综合治疗方案的患者,及时组织医院专家会诊,并为他们提供挂号、收费、采血、送检、优先预约专科检查等“一站式”服务,简化了就医手续,缩短了候诊时间。在检查、检验、收费、取药等各类窗口全部实行“适时工作制”,提前上班,延后下班。他们还开设了午间诊室,无假日门诊,满足患者特定时段的就诊需求。

门诊电子医生站上线,实现了门诊信息化。体检科建立了科学合理的“一站式”体检流程和个人健康信息数据库,设立了健康关爱电话,推行了病历复印代办制度,病人出院后与所在科室签订《代办病历复印协议书》后,不需要再次来医院就可以收到病历复印件,这一举措为家住泰城以外的患者提供了

极大的方便,服务范围得到了进一步延深,服务质量不断得到提升。

泰安市中心医院不囿于院墙之内的服务活动,提出了“一切为了病人、一切为了群众、一切为了社会”的目标,认真落实“六免两减”惠民措施,检查结果“一单通”、“节假日手术”、“单病种质控与限价”、“济困病房”等措施的基础上,还与残联、慈善基金会联合为贫困患者实施各类手术达500余台,减免费用60余万元,有效缓解了群众“看病难、看病贵以及就诊不方便”等问题。

想群众之所想,急群众之所急。医院积极开展志愿服务活动,目前登记在册的志愿者就有近300名,轮流在门诊为患者提供就医引导、帮扶服务,维护就诊秩序,定期组织广大团员青年、博士专家团、优秀专家送健康进工厂、进企业、进乡村、进社区开展医疗服务活动,开展了社区医疗和对口支援基层医院活动,与19家医疗单位签订了长期支援协议,举办了20多期社区医师培训班,受到了广大群众和基层医疗单位的广泛赞誉。

## 着重点:教育先导打牢思想根基

要使创先争优活动取得扎扎实实的成效,强化党委班子自身建设,巩固团结有力的战斗集体,发挥党支部战斗堡垒作用,加强党员队伍建设,强化发挥党员先锋模范作用作用尤为重要。因此,必须以教育为先导,切实打牢思想根基。

——党委书记 倪庆宾

创先争优,教育先行。泰安市中心医院一直把思想教育作为创先争优的先导来抓。活动开展以来,医院先后组织召开了“改革创新、争做先锋、扎实工作、推进科学发展”全院动员大会、全院党员大会和创先争优再深入动员大会,切实让创先争优活动在大家思想深处扎根。

党组织是活动堡垒,党员是活动先锋。泰安市中心医院为了更好地发挥党员在活动中的模范带头作用,组织开展了“创先争优、争做泰山先锋”教育活动;组织百余名优秀党员赴上海“一大”会址、周恩来纪念馆等地开展了“忆传统、谋发展”革命传统教育活动;组织中层干部和支部书记以上党务干部赴小岗村、雨花台烈士陵园和南京大屠杀纪念馆等地,进行爱国主义教育;举办了入党积极分子培训,对入党积极分子进行党章、党史教育、爱国主义教育,收到了良好的效果,全面提高了党员和职工对创先争优活动的参与率。

同时,医院还组织新一届中层干部、护士长及职工代表进行了野外拓展训练;组织中层干部赴山东省立医院、合肥市人民医院集团滨湖医院、江苏省苏北医院等单位进行了参观考察;组织举办了管理干部集中培训班,邀请国内知名医院管理专家、理论学者来院授课,保证了中层管理干部每个月都能接受一次国内高层次、高规格的管理知识培训。

为保证创先争优活动不断深入开展,医院进一步加强职业道德教育,组织了党员宣誓、医师宣誓、护士宣誓等重温誓词活动,加深职工对本职工作的理解和热爱,夯实了创先争优活动的思想基石。在该院举办的每年一届的医师节活动中,都对行医50年、40年、30年的医师进行表彰,设立“十佳医师”、“优秀医师”、“优秀中青年专家”等评选活动,引导医务人员学优敬优,人人争当先进的氛围,营造了尊医爱患的环境,激发了医务人员的荣誉感和自豪感,从而使大家在创先争优活动过程中思想认识得到不断提高,行动也更加自觉。

## 关键点:积极创新争创活动载体

在创先争优活动中,我们注重结合医院实际,创新活动载体,转变工作作风,变封闭式办公为开放式服务,变条块式服务为一站式服务,变你急为我急,变你忙为我忙,变你跑为我跑,着力解决当前医疗服务中群众不



泰安市中心医院党委书记、副院长 倪庆宾

倪庆宾,男,中共党员,医学博士,工商管理硕士,主任医师,教授,硕士研究生导师,泰安市优秀学科带头人,泰山医学家,泰安市专业技术拔尖人才,泰安市“151”岱下英才培养工程”首批培养对象,医院优秀专家。现任泰安市中心医院党委书记、副院长。兼任淮海经济区思想政治工作研究会副会长,山东省儿外科学会副主任委员,泰安市医院协会医院文化建设专业委员会主任委员。

满意、不方便的问题。

——党委书记 倪庆宾

为了确保创先争优活动不走过场、不流于形式,医院结合实际,立足于为患者提供优质医疗服务提出:临床争做“质量先锋”,争当医德好、服务好、质量好、形象好、技术好“五好医生”;门诊医技争做“服务先锋”,争当“微笑服务好职工”;护理争做“敬业先锋”,争当“爱岗敬业服务明星”;行政争做“效能先锋”,争当“廉洁高效好干部”;后勤争做“节能先锋”,争当“爱院如家好员工”,动员全院每一名员工积极投身到创先争优活动中来。

门诊药房承诺实行首方负责制,确保患者拿到所需药品,荣获泰安市“巾帼文明岗”称号。消化内一、老年一、心内科病房被评为山东省优质护理服务示范病房;重症监护病房、产科被市卫生局命名为“泰安市护理服务示范病房”。在全市卫生系统护理工作现场会上,泰安市卫生局将泰安市中心医院实施“优质护理示范工程”、打造优质护理服务品牌的做法和经验向全市医疗单位进行了推荐。目前,医院80%以上的病房达到了优质护理规范化病房的标准。

行政职能科室实行了集中办公,腾出两层楼改造成病房,让方便给患者,让方便给临床一线。后勤系统提出变后勤为“前勤、全勤”,承诺“小修不过夜,中修不过三天,大修不过一周”,设立了24小时后勤服务受理中心、维修服务热线。

医院还开展了一系列主题鲜明的活动。“承诺、践诺、评诺”活动,要求党员亮承诺、亮身份、亮形象,在全院范围内开展了擦窗窗口、服务百姓活动;开展了以创先争优、争做泰山先锋为主题的“争先锋、谋发展”演讲比赛;开展了“泰山先锋”标识、主题用语征集活动和书画、摄影比赛,将获奖作品在门诊大厅展示;组织举办了“诵读经典、爱我中华”演讲比赛活动,选送作品《一个朋友》参加了省委宣传部等四部委联合举办的全省诵读比赛并荣获一等奖。深化岗位职责,强化活动载体,使泰安市中心医院创先争优活动开展的有声有色。

## 落脚点:精心打造服务质量品牌

我们要通过开展创先争优活动,推出医院不同专业、不同特色的系列品牌,努力打造具有卫生特色的医疗服务和质量品牌体系。从而,使创先争优活动的主题更加突出、内容更加丰富、效果更加明显,使医院的服务内涵建设得到明显加强。

——院长 刘君

着眼长远,实处落地。2010年,泰安市中心医院实施名医、名科、名院品牌战略,一年多来创先争优活动使品牌战略初显成效,医院在名院品牌、名科品牌、名医品牌、人才品牌、服务品牌、管理品牌、技术品牌、文化品牌等方面实现了新的突破。医院目前拥有1个国家重点专科,4个山东省医药卫生重点专业,18个市重点特色专科,8个市级医疗质量示范科室,1个国家级青年文明号,4个省级青年文明号,10名市级以上青年岗位技术能手、巾帼建功标兵。

全面开展优质护理示范病房创建活动,努力为患者提供“无缝隙”护理服务,先后发明了30多项护理实用型技术。外科手术后的患者,身上常常带着各种引流袋、尿管,非常不便。患者下床时担心脱管,引流液逆流,多路引流时需要他人协助,血液、尿液等外露也影响患者自尊。为解决这个难题,围绕患者治疗安全、情感的需要,护理组根据患者引流部位的不同,对病员服加以改造,让患者直接把袋子放在合适的病员服口袋上,既大大方便了患者如厕和行走,又保护了患者隐私。成立了PICC临床应用技术指导小组,为长期输液患者尤其是肿瘤化疗患者减轻了反复穿刺带来的痛苦,减少药物对外周静脉的刺激。他们成功开展的新生儿PICC,填补了泰安市空白。

医院文化建设获得全国企业文化建设优秀成果奖。他们组织举办了建党90周年暨全国首届医师节庆祝活动,医院代表全市卫生系统参加了市直机关唱红歌比赛并获得一等奖。同时,医院还积极开展全国百姓放心示范医院创建活动,并通过了新一轮“全国百姓放心示范医院”考核验收。

品牌的实现少不了和谐医患关系的依托。医院采取发函访、电话访、登门访、网络连线等形式,及时征询出院病人意见;院长、书记定期到门诊大厅接访,现场与就诊群众交流,主动征求意见和建议,使得医患关系更加和谐,并且先后两次参加并顺利完成了泰安广播电台“政风行风”热线直播,认真听取人民群众对医院服务的看法和想法;制定出台了医患沟通制度,对医患沟通的时间、沟通的内容、沟通方式、沟通方法、沟通技巧、沟通记录和沟通评价做了明确要求,增进了医患之间的理解、互信与合作。

## 延伸点:切实建立健全长效机制

建立健全创先争优活动的长效机制,是医院立足长远发展的一个重要载体,是必须长期抓好的重大战略任务。医院建设和科学发展过程中的问题不可能通过一次活动立刻全部被解决,必须体现和落实在平时的工作中。因此,建立健全创先争优活动的长效机制尤为重要。

——院长 刘君

通过一年的创先争优活动,泰安市中心医院各项工作呈现出蓬勃发展的良好态势。医院着力建立并完善长效机制,将创先争优活动长期化、常态化和长效化,力争把创先争优活动培育成一株常青树,持续给养医院的全面建设和快速发展。

在创先争优活动中,医院采取富有成效的做法,及时进行全面总结,认真分析,科学提炼,并上升为规章制度,进一步规范医疗服务行为。医院研究开发了创先争优岗位分析系统,把全院职工信息输入系统内,能够有效识别党员与非党员、老党员与新党员、党员与党员,以及完成职工在不同时期学历、职称、职务、科研、论文以及思想政治、管理水平、服务质量等综合信息的分析比较,使创先争优效果的比较实现动态化、数据化、直观化。

同时,医院用精细化来打造服务这个争创活动的契合点。从今年4月开始,他们分医疗、护理、行政、后勤四个系列,同步开展了“精细化服务在医院”活动。“精”就是指精确定位,精益求精。“细”,就是指关注细节,由精及细,细化目标,细化考核。“化”,就是要体现专业化、职业化的发展方向。进一步建立和完善了各级各类岗位的服务标准,优化细化医疗服务流程,并分别进行了系统培训。

扎扎实实的活动,取得了实实在在的成效。医院先后荣获全国医院文化建设优秀成果奖、全国医疗保健服务质量优秀示范医院、北京大学医学网络教育学院2011年度优秀教学站点、山东省新疆医学人才培养基地、山东省首批医患和谐示范医院、山东省优质医疗服务示范单位、山东省病理质量控制先进单位等十几项省级以上荣誉,医院被评为“首批山东省康复治疗技术定点培训医院”。获省、部级科技进步三等奖两项,省软科学优秀成果三等奖两项,市科级进步奖19项,泰山医学院科技进步奖18项;获省、市科研立项14项。组织鉴定科研成果55项,其中国际领先1项,国际先进23项,国内领先30项;发表SCI、中华论文27篇。

创先争优活动为医院发展注入新的活力,也使医院更加焕发了勃勃生机。泰安市中心医院正以百倍的努力和诚挚的付出,以教育为先导,以服务为主线,坚决落实“一切为了病人、一切为了群众、一切为了社会”的目标,实现创先争优活动的主题化、岗位化、品牌化、亲情化、长效化,精心打造百姓放心示范医院,更好地为人民群众提供优质的医疗服务!