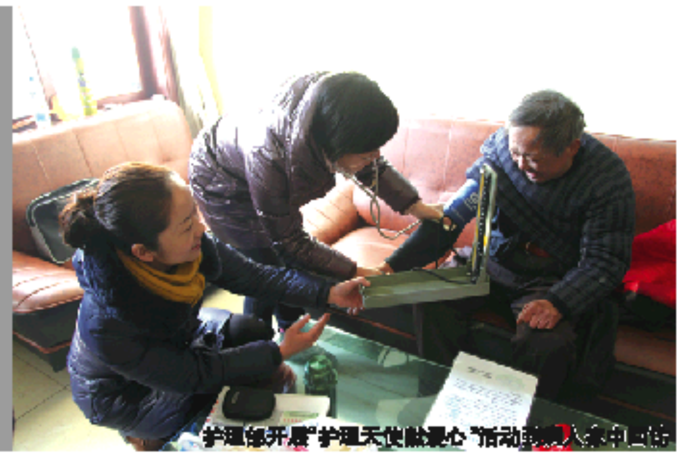
精心打造人民满意医院

市卫生局召开全市卫生系统"三好一满意"活动动员会议后，滨州市中心医院(结防院)党委高度重视，研究成立了"三好一满意"活动领导小组，设立了活动办公室，结合医院实际，制订了活动实施方案和工作方案，2011年5月18日召开了"三好一满意"活动动员大会，对活动进行动员部署。全院上下按照"三好一满意"的要求，积极行动起来，着力解决实际问题，促进医院改革发展，不断提升服务质量和水平，赢得了社会各界的普遍认可。

新华街头义诊活动



护理部开展"护理天使献爱心"活动到病人家中回访

服务，在管理创新中提升

以人为本，服务至精。医院以倾听患者需求、看病贵问题为出发点，从患者医疗需求中，从对服务满意中，把住服务质量升级脉络，把便民、惠民、亲民作为工作着力点，精心打造患者就医流程细节，营造人文关怀和"无缝隙"服务诊疗环境。

滨州市中心医院(结防院)各部门迅速推出便民利民"组合拳"：门诊部提出"无假日医院天天都方便，满意在门诊"口号，实行电话预约诊疗服务、全程导医、引导挂号、指导就医；回访办公室和投诉办公室，为全部住院、出院病人提出的意见、表扬、建议、所需帮助即时给予反馈答复；各相关职能部门和科室通过开展微笑服务、流程管理，设置便民联系服务卡、弹性排班、窗口部门提前半小时上班、周末天为病人准备简令、主动为临床病人服务、限时服务等措施。医院全面推广的院务公开、绩效考核、优质护理服务、预约诊疗、志愿者服务、出院病人随访、临床路径管理、新农合病人优惠措施、还落实医疗会诊10项惠民便民措施更是如火如荼。全院各部门病人综合满意率、行风评议满意率均达到95%以上。

每周三是"生活护理日"，所有护理人员到科室为病人进行生活护理。很多科室为在住院期间过生日的患者送去生日蛋糕。心内科护士王宁细心照顾一位心肌梗死的病人，作为病人的责任护士，每天对患者从治疗护理、日常生活到健康宣教提供全面、准确的知识，达到了最佳的治疗效果。病人家属为表示感谢，给王宁护士送去一面专属护士的印有"精心护理　悉心关怀"的锦旗。

质量，在科学规范中跃进

提高医疗质量，保障医疗安全，是创建"三好一满意医院"的关键所在。制定了《医疗质量综合考核细则》、《医疗安全不良事件责任追究规定》、《抗菌药物临床应用专项整治活动方案》、《住院总医师制度》等，确保质量与安全管理更加科学规范。

规范临床路径，加强合理用药监管。自2010年8月16日开展临床路径管理，骨外科被确定为省级试点科室，在19个临床科室、42个病种、699个病例中开展了临床路径管理，不仅为解决看病贵迈出了关键一步，而且有效地提高了医疗质量。积极开展微创手术、介入诊疗、腔镜综合治疗等新项目，培育技术品牌，提升医疗服务水平。在抗菌药物临床应用专项整治中，清理了存在安全隐患、疗效不确定、价格严重、性价比差的抗菌药物品种，制定了医院抗菌药物采购目录，在2011年全省抗菌药物检查中，获得第七名的好成绩。

为激励医师自尊、自爱、奋发向上，树医师队伍正气，树优秀医师典型，构建和谐医患关系，更好地为人民健康服务，滨州市中心医院(结防院)把2012年6月26日定为医师节。通过邀请知名专家讲座、举办临床技能竞赛、评选优秀病历、评选临床优秀医师等一系列活动。

医疗水平不断提升。泌尿外科完成全市首例标准单孔经脐双侧精索静脉高位结扎术，并多次承办心血管、放射年会、肾脏内科年会、妇产、围产年会、麻醉质控等全市大型学术会议。

医德，在优质服务中彰显

医院在抓服务、抓质量的同时，把"医德医风"、"创先争优"、"挂牌亮岗践诺"纠行风、提效能等活动紧密结合，并作为夯基础、强内涵、树形象、促和谐的工作来抓。患者满意度调查、出院患者回访，都是在医德建设中建立的长效机制。

通过推行优质护理服务、下乡义诊、志愿者服务、生态文明村创建帮扶、搭建"1+1"结对帮扶等多项服务措施，减免帮扶经费达到100万元，医护人员改进服务态度，改善服务模式，方便群众看病就医，加强医患沟通，努力构建和谐医院。

便民利民的医疗服务、精湛有效的医疗质量、诚实守信的医德风尚，赢得了社会和患者的好评。一次次医护人员关心照顾病人的场面，令人欣慰感动；一封封患者热情赞扬的感谢信和一面面锦旗送往医院，展现了人民医院、服务人民的深情画卷。

面对医院改革发展赋予的任务和人民群众的新期待，我们以高度的责任感和使命感，扎实开展"三好一满意"活动，努力把医院建设成为"服务好、质量好、医德好、群众满意"的文明医院，为提高人民群众健康水平，促进全市经济社会又好又快发展作出新的更大贡献！

患者的满意是我们的追求

三河湖镇中心卫生院，位于三县一区交界处，交通便利，服务功能完善，技术设备先进，管理水平较高的一级甲等综合卫生院。

该院现有2000平米的门诊楼，3000平米的病房楼，2540平米的职工宿舍楼等建筑，拥有先进医疗器械，固定资产1200余万元。

作为一个乡镇卫生院，在职职工80余人，副高级2人，中级38人；分设外科、内科、妇产科、疼痛科、五官科、中医科、病房等18个科室；主要治疗普外、骨外、妇外、腰椎间盘突出症、心脑血管病、肝肾等农村常见病、多发病，以及预防保健和农村公共卫生服务。

自开展"三好一满意"活动以来，该院坚持以"邓小平理论"、"三个代表"和"科学发展观"重要思想为指导，在党员、干部中积极开展了"创先争优"、"以人为本，执政为民"、"挂牌亮岗践诺""争创四名"的教育活动，认真落实了"先诊疗后付费"各项措施，我们在工作中努力做到了"权为民所用，情为民所系，利为民所谋"，切实做好了全镇的各项卫生事业，较好地完成了上级党委交给的各项任务。

一、积极开展"挂牌亮岗践诺"活动，争创"四名"。

在卫生局党委的领导下，该院积极开展了"挂牌亮岗践诺"活动，向社会公开医院职责和承诺、市卫生局监督电话，并以此推动创先争优活动的深入开展。在此活动中，该院职工全面开展了亮身份、亮职责、亮承诺、亮监督"四亮"和自己评、群众评、领导评、组织评"四评"活动，达到了承诺上墙、桌标、胸牌、党徽、监督电话、意见箱、出院病人回访等措施齐全，激发了党员、干部、职工的内在活力。把卫生服务品质真正融入到各科室的思想建设、技能建设、作风建设、文化建设的各个方面。努力形成了为群众热心诚意办实事、尽心竭力解难事、坚持不懈做好事的浓厚创先争优氛围，按照"四名"条件要求，以实际行动创名院、名科、名医、名室。

二、加强党风廉政建设，推动卫生事业发展。

该院开展了党风廉政建设活动。通过这项活动的开展，进一步转变工作职能，树立优良作风，提升机关效能，提升服务质量，崇清高效，大力营造"为民、利民、便民"和人人关心环境、人人创造环境的浓厚氛围；以"三好一满意"活动为载体，以深化医改，落实国家基本药物制度为内容，认真执行药品销售零利率，以创建平安单位、优化环境为目标；在全院开展了无投诉、无纠纷、无事故优质服务活动。

三、认真落实"先诊疗后付费"的工作。

按照卫生局的会议精神，该院及时召开班子会，研究制定了实施方案，分别召开科主任会议和职工大会，进行业务知识培训，落实有关工作制度，并向全镇人民发放"致全镇人民先诊疗后付费的一封信"两万余份，在门诊大厅悬挂参合农民就诊"流程图"和温馨提示，达到各项工作安排细致周到，使这项工作按时执行，极大地方便了群众就医。

四、加强安全生产管理，促进医院和谐稳定。

该院三月份开展了"安全责任落实月"和六月份"安全生产活动月"活动，活动方式为立足于医疗安全，立足于临床一线，立足于一线医务人员，开展各种形式的群众性安全生产活动。如消防灭火演练；突发事件应急处理；急救工作的出诊及救护；到上级医院学习病历书写及管理；矛盾纠纷的排查和不稳定因素的化解等理论知识。每月29号由院长带队，组成安全检查小组，到各科现场检查安全等工作，每月检查结果向全院通报，并每月底向卫生局安检科汇报本院的安全生产工作，达到以稳定促和谐，以和谐促发展。

五、加强公共卫生管理，提高农村服务质量。

公共卫生服务管理办公室全体人员，在医改的新形势下，勤奋工作，认真负责，各项工作扎实到位，全面完成了各项任务，在上级领导来卫生工作检查中，均取得了较好成绩。如每月底由院长带队，联合新农合、药库人员，对全镇18处中心卫生室执行国家基本药物制度、药品销售零利率，参合农民报销、医疗卫生、公共卫生服务等工作情况进行检查，检查结果记录在档，奖惩分明，对全镇65岁以上老人及重点人群进行了健康查体共计6700余人次；18处中心卫生室分别用宣传栏、健康教育处方、影视资料对全镇居民进行健康教育讲座、用药咨询，累计接受教育14549人次；对全镇79名在岗及待岗乡医，按照山东省乡村医生业务培训大纲进行业务技能培训及理论学习，使他们不断获取新知识、新技能；为加强社区卫生管理，重新制定了"三河湖镇农村卫生室管理实施方案"，方案对乡医提出了更高要求，如工资分配实行基础工资、绩效工资，考勤奖等分配方式，体现多劳多得的原则。一年来对全镇各卫生室督导检查共计60余次，对取得经验进行了交流，对工作中出现的问题和不足进行调整，力争在全区公共卫生管理中取得好成绩。

六、积极落实"家庭医生签约式服务"工作。

自去年11月份，全区开展"家庭医生签约式服务"工作以来，该院即成立了专项工作领导小组，由院长负总责，有两名副院长及公共卫生服务管理办公室主任分片包干抓落实。全镇18处中心卫生室积极研究、制定计划、各卫生室工作人员责任到户，认真细致地开展工作，截至今年6月底，全镇77个自然村19686户、44979人全部完成签约服务，同时向广大村民发放健康处方，为高血压、糖尿病患者进行了查体、随访、用药、饮食及康复锻炼指导。村民有需求时一个电话，责任医生就能及时到场，使广大村民真正得到了高效、便捷、优质的公共卫生服务，使这项工作　到了良好的社会效益。

七、搞好计划免疫，减少传染病流行：

防保站全体人员，按照疾控中心的要求，认真落实防保任务，从新生儿办证到各期计划免疫接种，热情服务，严抓质量，实现接种率98%以上。加强疫情检测和统计上报工作等。在防治手足口病和风疹中，加强宣传，召开乡医专题会多次，达到明确诊断和有效防治，在镇委的支持下，与教委配合，对重点适龄儿童讲解手足口病和风疹的防治措施，对发生的苗头进行重点监护，有效地减少了流行，全镇没有发生其他传染病的大流行。

八、继续做好新农合工作，减轻农民的医疗负担

在上级党委、政府的领导下，全镇参合率达98%以上，农合办人员积极工作，热情服务，认真负责，全年共报销555万元。较大地减轻了农民的就医负担。

九、各科完成业务量

全年共有门诊人次36308人，住院人次1355人，手术235人次，医疗收入225万元，同比增加40万元，药品收入65万元，同比增加10万元。

总之，通过开展"挂牌亮岗践诺"服务，创建"三好一满意"医院以来，在区卫生局党委的领导下，通过全体职工的努力，该院卫生事业得到了较大的发展，在多次迎接省、市、区的工作检查中，均取得了较好的成绩，患者出院后送来了锦旗，表示感谢，阳信县卫生系统等单位来该院参观学习，更激励我们干好工作，落实好该院的职责和承诺。