怀揣仁爱之心 勇担济民之任

——滨州市人民医院凸显医院公益性

滨州市人民医院作为滨州市“市级公立医院内部运行机制改革试点工作”定点医院，两年多来，医院立足实际，完善内部运行机制，服务医改大局，进一步突出公立医院的公益性。

2012年1月6日滨州市人民医院被确定为滨州市贫困唇腭裂儿童矫治手术定点医院，为确保此次贫困唇腭裂儿童救复项目的顺利实施，医院成立以分管院长为组长的项目专家组与贫困唇腭裂儿童筛查与矫治手术任务领导小组，指导落实筛查和手术工作，确保筛查质量和手术安全。先后组织专家对362名唇腭裂儿童进行了免费筛查和评估，顺利完成50名患儿手术，救复效果良好。

为加强卫生医疗机构基层服务能力建设，落实卫生强县、卫生支农及百万医师支援农村卫生工程等项目，医院与全市十三家二级医院签订对口帮扶协议书；建立双向转诊制度；组织开展查房、会诊、手术示范、病例讨论、专题讲座、技术培训；帮助受援医院完善工作制度和技术操作规程，规范和改进管理。提升基层医务人员服务病人的能力。

滨州市贫困唇腭裂儿童矫治手术项目启动暨定点医院授牌仪式

医院积极开展生态文明村帮扶工作，选派思想觉悟高、工作责任心强的党员干部到帮扶村更棉镇前孟桥村任“第一书记”，在帮助建立制、谋划集体经济发展的基础上，投资76余万元整治村容村貌，为村民免费查体赠药，粉刷墙壁6000平米，建设活动场地780平米，修建1.1公里的水泥路，铺设进户自来水管，解决了村民多年来出行难、吃水难的问题。

许许多多，记录的是滨州市人民医院人精湛的技术、高尚的医德；林林总总，刊载的是滨州市人民医院人肩大的胸怀、更新的责任。

滨州市人民医院作为滨州市最大的三级综合医院，多年来大力弘扬人道主义精神，倾心支持慈善事业和社会公益活动，将改革发展的成果回报社会各界，回馈人民群众，积极开展志愿服务、爱心捐助和孤寡老幼等社会公益活动，在惠民医疗行动中医院每年拿出600万元作为慈善基金用于医疗扶贫和救难救助，开展“微笑列车”“爱心复明”“爱心血液”“先天性心脏病单病种服务”“听力残疾康复技术推广”等爱心助残项目，每年为患者减免费用100万元。

传“医德”之道、守“医责”之业、担“济民”之任，滨州市人民医院将仁者之心、医者之爱交织传递，将治病救人与造福社会熔于一炉，尽心尽力，无私奉献，为鲁北地区百姓健康保驾护航！

（记者/王进军 通讯员/李红 郝庆花）

创立品牌医院 情系百姓健康

——沾化县人民医院深入开展“三好一满意”活动纪实

沾化县人民医院始建于1946年10月，是一家科室齐全、设备先进、服务优质、集医疗、教学、科研、康复、急诊急救和预防保健为一体的现代化二级综合医院，是滨州医学院教学医院。

医院现有人才等级，专年被出大就业务人员赴北京、天津、济南等地大医院进修深造，并与官厅医科大学附属医院、山东省立医院、省肿瘤医院建成了技术帮扶关系，邀请名医定期来院开展技术指导。2006年通过了全市第一家省立医院急诊医学会诊中心，积极引进新人才、开发新项目等，使医院保持了强劲的发展势头，社会满意度不断提高，自1998年至今连续14年被评为“省级文明单位”，并先后被授予“全省卫生系统先进集体”、“全省卫生系统优质服务先进单位”、“山东省消费满意单位”等荣誉称号，2010年被评为“全国百姓放心示范医院”和“全国百姓人民满意医院”，2012年被中国医院协会评为“全国百姓放心百强示范医院”，也是山东省12家获此殊荣的医院中唯一一家县级医院。

树典型扶“重点”，提升服务理念

“医疗服务质量有温度的，让每个患者感受到这种温暖，是每个医护人员的责任。”对于服务，每月医院长有自己的理解。为方便患者就诊，医院实行窗口工作人员提前半小时坐班上岗。不断优化服务流程，实施医院预约挂号诊疗医引导系统，患者凭号、录段、取药等环节一般不超过8分钟。门诊大厅配备导医护士，免费为患者提供热水、坐椅等服务，并设有患者专号、检查，让每一位就诊病人在进院第一时间内就感受到热情温暖的接待。

医院专门建立回访中心和医患关系办公室，对病人提出的合理化意见和建议认真研究并及时答复，有效化解了多种矛盾纠纷，减轻了病人的负担，又拉近了医患距离。

表众力树“重点”，医疗质量得提高

医院严格落实首诊负责、疑难病例讨论、危重患者抢救、分级护理、护理查房等医护核心制度，定期督查，月月通报，医疗质量得到改进。

2010年9月份医院开始全院实施电子病历，11月份开始实行输液执行单和输液卡打印，有效减轻了医护人员负担，提高了一线科室工作效率，将更多的时间留给了病人。

多管并举攻“难点”，医德医风有改善

医院是社会文明的窗口，是救死扶伤的前沿，不论出于对患者的权益保障，还是对卫生队伍的稳定发展，都必须要有良好的行业形象。

医院多次召开全院医德医风教育专题会议，建立医务人员医德医风考评加扣款和电子监察。积极推行“七声”服务和“四个一”加强，人院有问候声、治疗有温馨声、会诊有承诺声、病人不安有安抚声、出院有送行声，声声入耳；人院一次查看、检查一张明白卡、费用一目清单、出院一张联系卡，一心一意服务病人。

“对一个医院来说，服务好是基础，质量好是根本，医德好是保障，群众的满意才是真正的检验标准！”院长曹月智这样阐释“三好一满意”的含义。

聚民利民，群众满意为出发点

医院虽然公益性强但不盲目，积极开展便民惠民活动，2009年投资20万元添置了专用车辆和设备，组织医护人员进村入户开展白内障普查，并为患者免费手术。2010年共实施手术62例，今年1-10月份开展近200例。此项举措受到了当地百姓的大力赞赏。

医院每年利用节假日、护士节等组织医护人员上街义诊，免费为百姓提供诊疗服务、提供咨询，并发放健康知识手册。医院专门组建了以“爱心使者”为名的志愿服务队，开展了志愿者“进基层、进社区”活动，到乡村和社区为群众提供免费诊疗服务300余人次，受到社会的肯定和百姓的赞誉。

医院一系列惠民利民举措得到了患者的欢迎和社会的好评，医院年年调查显示，全院医德医风综合满意度高达98%。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。”在各级部门的大力支持下，有广大人民群众的信赖和医院全体员工的努力，沾化县人民医院将再创佳绩，再谱辉煌，真正打造一个名副其实的“患者放心、群众满意”医院！

（刘敏 唐向东）

联系方式：山东省沾化县人民医院
电话：18853002871

做“三好一满意”活动的践行者

——记博兴县中医医院院长 毛海峰

他从一名普通的医生成长为医院领导者，作为市、县政协委员，对自己高标准、严要求，始终以党员干部的工作学习的榜样，积极响应上级主管部门的号召，不断加强思想道德修养，积极践行科学发展观，贯彻党的医疗方针政策，努力做“三好一满意”活动的排头兵，在平凡的工作岗位上做出了突出的业绩。他不断进行自我教育、自我改造和团结合作，充分发挥政治协商、民主监督、参政议政的职能，广泛联系教育界、卫生界知识分子，利用作为医生的有利条件，经常到老同志家中与老同志促膝长谈，交换对时局、社会发展、经济建设等方面的看法，使此机会宣传共产党的方针、路线和政策。同时，广泛联系大批中青年知识分子，共勉献身科学，眼强拼搏，勇于创新，就博兴县的大政方针、政治生活和经济建设以及改革开放中的重大问题积极建言献策。紧紧围绕全县总体目标及人民群众关注的重大问题，深入实际调查研究，从经济发展、城市管理、城乡统筹、园区建设、平安建设等方面，每年上交提案5件以上，连续5年获得县政协优秀提案奖。

2011年11月，他被任命为县中医医院院长，他为了尽快了解医院情况、熟悉工作、进入角色，毛海峰一连几天，请请扎到科室“蹲点问切”。连续一月的频繁走访，毛海峰摸清了原因。他把上任后组织召开的第一次院委会主题定为：科学发展，振兴医院。毛海峰坚持把“服务”两个字作为医院建设发展之本。把优质服务理念不断渗透整个医疗过程。在上任19个月时间里他几乎每晚都工作到深夜，就是这样一种责任感，就是这样一种精神，受到全院职工的广泛赞扬，也得到上级领导的充分肯定。

作为医院主要负责人的他，能够认真学习实践科学发展观，与时俱进，关心政治，钻研业务，加强了对新形势下卫生体制改革的认识，提高了决策能力和处理各种问题的水平，避免了工作的失误。紧紧围绕着医院改革发展的大局，积极开展各项工作；他从医二十余载，牢记“大医精诚”古训，继承杏林遗风，对医技精益求精，对患者一腔热诚。牢记党的全心全意为人民服务宗旨，严于律己，勤于奉献，廉洁行医，时刻发挥模范作用；作为一名普通劳动者，他将全部的身心献在岗位上，一门心思干工作，用自己的一点一行带动着身边的每一个人。让人民群众感受到开展“三好一满意活动”带来的一系列新变化。

以“三好一满意”为标准，认真履行自己的岗位职责。以一切为了病人为中心，本着全心全意为人民服务的

毛海峰，男，1967年12月生，现任博兴县中医医院院长，1991年7月毕业于潍坊医学院医疗系，本科学历，主任医师，民盟博兴县支部主委、民盟滨州市委委员、博兴县政协常委，先后荣获滨州市科技工作先进个人（记二等功）、滨州市青年科技奖；山东省卫生系统质量管理成果奖先进个人、滨州市“富民兴滨”劳动竞赛、山东省卫生系统“青年岗位能手”、民盟山东省委参政议政先进个人、博兴县十大杰出青年、博兴县“十佳”医护员、博兴县“十佳”医生等荣誉称号，撰写论文14篇，并先后在《中华医院管理杂志》等国家级刊物发表，受到了专家的赞赏和肯定；《改变陈旧方法》荣获滨州市科技进步一等奖；参加编写专著《新时代育儿指南》。

基础为广大病患排忧解难，受到广大群众的一致好评。多年来，毛海峰始终把救死扶伤、实行革命的人道主义作为自己永远的追求，将自己的全部奉献给了医院、给了患者。几乎全天都在和医院、病人打交道。不管是下雨刮风，还是公休日，不管是天气条件恶劣，还是寒风冬夜，无论什么时间，一旦医院有紧急事情，一旦有病人出现危急情况，他总是以最快的速度赶到现场组织开展工作。早来晚走对于他是最普通不过的事情了。

他深知，病人的需要就是党员的召唤，尽管所能奉献自己的一切就是一名医护人员最基本的职业道德，也正是这种“急病人之所急，想病人之所想”的工作精神，使他对每患者如亲人。在全面贯彻平等解决群众“看病难、看病贵”的问题时，他提出“带着感情送病房，想着农民开处方”的服务理念，开展“零距离沟通”、“亲情化服务”的人性化服务。在临床工作中，他总是习惯站在患者的角度想问题。在医院开会时他经常说：“对于我们医务人员，面对患者位就是面对亲人，要进行换位思考，将患者对我们的信任转化为一种动力，要以关怀式零距接触病人，人性化服务渗透医疗，尤其面对的大多数是不太富裕的农村患者，我们更要一视同仁，全心全意的为患者服务”。在这种理念的支持下，他把医患沟通当作临床一线的重点工作来抓，为医务人员订阅书籍，提出学习学习，全面提高了医护人员的沟通能力。他自己也积极与患者沟通，用尽可能通俗的语言向患者解释病情，制订出经济可行的诊疗方案，得到了广大患者的一致好评和赞扬。2010年2月5日一大客车发生重大交通事故，同时有20余名外伤患者送进医院进行抢救治疗，毛海峰得知情况后，立即赶往抢救第一现场，联系医院（宣传大事故应急救援预案）进行处置，他既是指挥员又是战斗员，在手术室连续工作9个小时，完成5台手术，把他累倒在手术室的地板上。在他身上充分体现了一名医务工作者立足岗位、扎实工作的朴实作风，展示了当代医务工作者爱岗敬业、医德高尚的精神风貌。

他为了提高自身修养，他认真学习“医务人员职业道德规程”，并从古代中医名家为医救人之道中吸取精神营养，把中医前辈精诚救人、悬壶济世的精髓与当代医务工作者的职业道德规程结合在一起，广纳古今中外优质临床服务理念，脚踏实地，埋头道德防线。在工作中，严把廉洁关，努力做到洁身自好，一尘不染。要求别人做到的，自己首先做到，要求别人不做的自己坚决不做，面对利益的诱惑，从不动心。多年来，他拒绝了多少宴请、拒收了多少好处，拒了多少钱，根本无法用详细的数字来统计。他无私奉献、以身作则的精神，为医院赢得了良好的信誉，他在抓好医院管理的同时一直从事骨外科临床研究工作，为了让更多的患者解决痛苦，他博览古今专业名著，结合临床经验，孜孜不倦，使自己在骨外科研究领域取得较大成功。

二十余载辛勤耕耘，二十余载无私奉献。毛海峰时刻牢记党的宗旨，目标上同心同向、行动上同心同行。全院在毛海峰的带领下，通过开展“三好一满意”活动，使医院医德医风有了明显改善，医疗质量稳步提高，服务水平不断提高，群众满意率不断上升。毛海峰满怀信心的说：“对一个医院来说，服务好是基础，质量好是根本，医德好是保障，三者相辅相成又互为因素，三者搞好了，群众的满意才是真正的满意”。

（通讯员：郑强强）