



规范的三级医师查房。

## 聊城市第二人民医院(上篇): 坚持公益宗旨 打造群众满意医院

□王鹏举

聊城市第二人民医院是一所集医疗、教学、科研于一体且门类齐全、设备先进、人员梯队合理的三级综合性医院,系泰山医学院附属医院、滨州医学院教学医院。近年来,在医院领导班子的团结带领下,全体员工以优质的医疗服务满足群众的就医要求,狠抓医疗质量和优质服务,不断提升医院整体素质与核心竞争力,曾先后荣获聊城市卫生系统先进集体、全省医疗保险管理先进单位、山东省首批AAA诚信医保定点医疗机构,首批全国卫生先进单位等数十项荣誉称号。

### 全面开展行风建设 主动接受社会监督

医院向来重视行风建设,深知医德风纪是事业发展的有力保障。所以一直重视加强医德医风教育,组织干部职工学习贯彻中央、省、市、市纪委关于加强廉洁自律有关会议及规定精神,学习各级党委政府以及纪委关于坚决治理医药购销和办医行医中不正之风专项整治等有关文件精神,开展职务犯罪警示教育。

开展落实卫计委“九不准”,纠正行业不正之风专项整治活动。根据上级要求,全院在全体干部职工中开展廉政谈话。2月下旬,院领导班子按照分工分别与名医专家、中层干部、重点科室人员进行了谈话,并做了记录。随后又安排各科室负责人对本科室人员进行集体廉政谈话。

组织部分重点科室人员签订廉洁自查承诺书,收集廉洁自查报告。根据纠正行业不正之风专项整治活动的安排,安排部分重点科室和中层干部签署廉洁承诺书,并对可能存在的问题进行自查。每名参加自查的同志均书写了自查报告。签订有关“不出入会所,不持有会员卡”等承诺书根据纪委安排,院领导班子成员和中层干部以及其他党员签署了不出入会所、不接受和持有私人会所会员卡等承诺书。

对卫计委《加强医疗卫生行风建设“九不准”》进行抽考。1月10日、11日两天,党委对临床医技科主任、部分职能负责人、重点科室工作人员共计150余人,进行了卫计委“九不准”知识的抽考。考试分三场。目的在于检验前一段学习“九不准”的效果。考场纪律良好,参加考试人员成绩全部合格。

发布《全院开展落实九不准和纠正

行业不正之风专项整治活动》的公告,在电子屏、外网、院报进行活动宣传,在内网公布廉政账户、廉政举报电话、举报邮箱等。

在宣传栏张贴写真开展“深入开展落实卫计委行风建设九不准”的宣传,利用电子屏进行九不准宣传;制作地牌2个,分别摆放在门诊楼和内科综合楼,进行九不准宣传。

为招标办查询15家公司的行贿档案,未发现问题;参加心电图机招标,对招标过程进行全程监督。在HIS系统安装防统方软件,对统方现象进行监控,有效地防止了个别人利用HIS系统进行处方统计。开展廉洁行医电话回访工作,2014年1—11月份,党办成功回访患者及家属共计770人次,未发现问题。

2014年9月5日下午5点,在全院邀请下,聊城市廉政教育宣讲团开展了一场廉洁警示教育宣讲活动。受聊城市检察院委派,临清市检察院宣讲团出席宣讲活动。全院领导班子全体成员、中层干部及医务人员代表共计400余人聆听了宣讲。据聊城市纪委工作安排,9月24日,全院领导班子去疾控中心观看廉洁警示教育片《刘贞忏悔录》。

为切实加强党风廉政建设和行业作风建设,筑牢党员干部拒腐防变的思想防线,根据上级要求,在院党委的统一安排和部署下,2014年10月25日上午8点半至11点,全我院组织临床医技科主任及职能科室负责人一行80余人到临清市检察院,看守所实地参观,接受反腐倡廉洗礼。

### 优化环境与流程

#### 落实便民举措

服务是医院的核心竞争力,也是医院群众路线教育实践活动的落脚点。二院一直把群众需要当作工作改进的方



知名专家进社区义诊。

向。近年来,该院不断加大院领导现场办公力度,及时掌握全院一线工作动态,听取患者及职工意见,并做到及时整改,推出一系列便民利民新举措:

为患者提供良好的就诊环境。本着“一切以患者为中心”的服务宗旨,院领导进入门诊部现场办公近百次,对门诊多项工作流程、管理机制进行了改进和优化,解决了门诊医技科室的诸多难题及遗留问题。

通过流程再造、节点控制,建立了新型的门诊运行机制。为此,医院组织相关部门对门诊病人就诊流程重新进行了梳理,优化和再造了轮椅“超市化”管理、CT检查报告等流程,缩短了患者就诊时间,提高了服务质量。

对存在的问题进行改进。先后对抽血处工作台、门诊手术室、生化室、候诊区等进行了改造,并设置了产科门诊胎

心监护室,提高了工作效率,方便了患者就诊。

在门诊增设医保咨询、预检分诊、志愿者导诊、接待投诉等多位一体的一站式服务,极大的方便了患者的需求,患者满意度不断上升。

简化就诊环节、优化就诊流程。建立规范的预约诊疗工作制度,开放有电话、网站、现场、诊间、出院五种预约方式;为就诊患者提供全方位的陪诊、送检、取药服务;建立急诊急救“绿色通道”,制定快速、有效的工作流程等。

深入开展医疗门诊“三增一禁”、便民正风行动,自6月1日起,医院门诊在原有无节假日门诊、夜间门诊的基础上,增设错时门诊和夏季夜间门诊,保障了患者能够及时就诊,以实际行动解决群众最关心、最直接、最现实的健康利益问题,为患者就医提供了方便。