



开展义诊活动。

## 聊城市第三人民医院(上篇): 创鲁西医疗品牌,办人民满意医院

□席凤英 王吉东

自开展争创“十佳群众满意医疗单位”以来,聊城市第三人民医院以“创鲁西医疗品牌,办人民满意医院”为目标,以建设省级精神文明单位为契机,以开展党的群众路线教育实践活动和“三好一满意”活动为载体,坚持两手抓、两促进、两不误,大力推动创建活动的开展,促进医院各项工作再上新台阶。



心脑血管造影及支架置入术。

### 建立保障机制 夯实服务基础

医院从解决行风建设最突出的问题和患者最不满意的问题入手着力建立了四项工作机制。一是实行每周一次的行政查房和院长接待日制度,建立患者投诉举报机制,院领导班子成员轮流值班,听取职工群众和服务对象的意见、建议,及时回复有关咨询,解决医患纠纷。保证24小时值班电话畅通,切实做到了件件有结果,事事有回音。二是建立社会监督员暗访机制,医院聘请了13位社会各界人士对医院党风廉政建设、院务公开进行暗访监督,随时对医院行风建设提出意见和建议。三是建立收费服务公开公示机制,在公示栏中将医疗服务承诺、药品价格、收费标准等向患者和全社会公开,自觉接受职工群众、就医患者的监督。四是建立服务患者满意测评机制,坚持每月进行一次患者满意度调查,每季度召开一次全院性医患沟通座谈会,及时掌握医院服务水平和现状,对存在的问题及时进行整改,对满意度排名进行公示。

### 坚持质量至上,创新服务举措

加强质量管理,规范诊疗行为。认真抓好医疗质量安全各项制度落实,增强医疗质量安全责任意识。全院始终以医疗质量为核心,切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理,继续强化临床专科能力建设和医务人员“三基三严”培训。并每季度进行一次“三基”考试以巩固和提高医务人员的理论知识。加强医疗技术和设备临床应用管理,保证医疗质量和患者权益。切实加强医疗技术临床应用管理,建立严格的医疗技术准入和管理制度,对违规行为坚决予以查处。

医务人员要牢固树立正确的人生观和价值观,树立质量第一的意识,把主要精力放在学习业务、钻研技术上。每月开展一次“处方点评”工作。为提高处方书写质量,规范门诊医疗行为,按照《处方管理办法》的要求建立处方点评制度,对处方实行综合评价。处方点评中发现存在的常见问题主要是:不合理联合使用抗生素、单张门诊处方超过5种药物、处方诊断书写不全等。发现问题后,及时跟当事医生进行沟通,指出不足,促其改正。若仍不改正,则全院通报批评进行处罚。

### 创新服务模式,打造服务品牌

近两年,全院先后有“654人文服务新模式”和“赵楠服务组”两个文明服务品牌受到市文明委表彰。“654人文服务新模式”中的“6”,是指为新住院病人做好“六个一”,即一声微笑的问候,一杯暖心的热水,一张整洁的床铺,一次热情详细的入院介绍,一套便民小物件(毛巾、梳子、肥皂)和一本通俗易懂的健康教育手册。“5”是指为住院病人服务“五到位”,即温馨的住院环境,卫生清洁到位;优良的医疗服务,方便病人到位;注重细节,保护隐私到位;提供个性化健康教育,健康管理到位;入院有人接、手续有人办、检查有人陪、出院有人送

的全程优质服务到位。“4”是指为出院病人提供的“四及时服务”。“赵楠服务组”成立于2013年2月,该服务组以神经内科八病区护士长赵楠同志为核心,全科医护人员均为成员。“赵楠服务组”从确定成立那天起,就把“人文关怀”纳入为患者服务的全过程,深受病人和家属的赞誉,取得了良好的社会效益。科室先后被团市委授予“青年文明号”,被市总工会授予“富民兴聊劳动奖状”和“学习型先进单位”等荣誉称号。“有困难,找赵楠”是“赵楠服务组”的郑重承诺,他们紧紧围绕“一切为了人的生命和健康”的办院宗旨,充分了解每位患者的需求。

### 开展省级文明单位 创建活动

全院被评为市级“文明单位”以来,全院干部职工一鼓作气,以励再战,瞄准一个目标——创建省级文明单位工作目标;搞好两个结合——把创建工作与医院中心工作和医德医风建设相结合,把创建工作与深入开展“三好一满意”活动和党的群众路线教育实践活动相结合;抓好三个倡导——倡导学雷锋树新风、文明礼貌我先行,倡导低碳环保新理念、节能减排多步行,倡导聊城因你而文明、生命因你而精彩;发挥四个作用——舆论引导作用,领导以上率下作用,党员先锋模范作用,青年团员生力军先锋;开展五项活动——志愿者服务活动,健康进社区活动,下乡帮扶活动,道德促进“五个一”活动,领导干部“换位体验”活动。通过共产党员先锋岗创建活动的开展,通过教育实践活动和省级文明单位的创建,医院发生了明显的变化,具体表现在:医院的秩序好了。坚持民主集中制管理,落实党务、院务公开,保障员工的合法权益。积极投身平安医院建设,社会治安综合治理措施落实良好,治安防范网络健全,民主法制教育经常化、制度化、规范化,治安状况、公共秩序、工作纪律良好,领导干部无违法违纪案件,全体员工无严重违法违纪案件和刑事案件,医院无重大安全责任事故和一般安全责任事故发生,无黄、赌、毒、封建迷信等社会丑恶现象发生,无邪教活动,群众安全感不断增强。医院环境达标了。医院牢固树立生态文明观念,环保、排污等各项制度健全,医疗垃圾处理工作达到同级医院先进水平。同时,高度重视节能减排和保护环境,环卫设施完善,内务管理规范有序,内外环境整洁整齐,严格执行卫生管理制度,搞好绿化、美化工作,无脏、乱、差现象。