

莘县第二人民医院(上篇): 病人第一 质量第一 服务第一

□巨忠峰 崔守军

莘县第二人民医院,位于莘县朝城镇齐南路,医院始建于1949年,占地面积4.5万平方米,建筑面积3.5万平方米。现有干部职工470人,开放床位500张,年门诊量十万余人次,住院2.5万余人次,设有临床医技科室30余个,拥有国内外先进设备50余台件,总价值3500余万元。同时拥有百级净化手术室1间、万级净化手术室5间、十万级层流净化手术室正负压1间,其配置达到卫计委颁布标准,形成了以心内科、神经内科、普外、骨外、肿瘤、泌尿外、妇产科、手术室、口腔科等一批技术品牌科室,实现了医疗技术水平的重大突破,现已成为莘县中、南部的医疗中心。



莘县第二人民医院。

践行群众路线,服务百姓健康

自开展党的群众路线教育实践活动以来,我院认真贯彻落实中央和省、市、县委的有关要求,严格按照教育实践活动领导小组工作安排,以“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”为总要求,以“为民、务实、清廉”为主题,以反对“四风”、服务群众为重点,广泛征求意见,紧紧围绕保持党的先进性和纯洁性,认真抓好教育实践活动三个环节工作,深入开展党的群众路线教育实践活动。活动中我院注重把学习教育贯彻始终,把深入群众、服务群众贯穿始终,把解决问题、改进工作贯穿始终,把理论研讨、制度创新贯穿始终,保证了活动健康

正常运行,使教育实践活动的各项环节平稳顺利推进。在圆满完成规定动作的同时,医院以患者为中心,努力打造亲民服务品牌,切实解决好人民群众最关心、最直接、最现实的健康利益问题着力打造特色亮点活动,确保教育实践活动取得实效。

根据卫生局文件精神,我院积极帮扶古城卫生院,发挥在医院管理、人才培养和设备投入等方面的帮扶。一是为了更好地让急症患者及时就诊,120急救前移到古城卫生院,极大地缩短患者就医时间;二是在古城卫生院学科发展、学术交流上给予指导支

持;三是协助古城卫生院建立完善乡、村二级医疗服务网络。

为了体现为人民群众服务的宗旨,我院在妇产科积极推行对孕妇产后免费提供第一餐(一碗红糖水、两个鸡蛋),让产妇感受到家一样的温暖。为更好地服务患者,我院成立客服中心,主要负责提高医院形象和服务能力,医务礼仪,窗口科室的文明用语、投诉建议的回复。定期对医务人员进行礼仪培训,对患者、家属发放满意度调查表。设立导医服务台,对来院患者提供就医流程,对老、弱、病、残的患者提供陪护,更好地方便于就医患者。



护士节授帽仪式。

加强医院合作,全面提升医疗服务水平

2014年4月,我院与千佛山医院合作以来,积极抢抓机遇,加强学习,努力提升服务能力,学习千佛山医院的先进管理经验,精湛的医疗技术、优质的服务模式,狠抓内部管理,提高服务质量,改善就医条件,与千佛山医院建立有效地双向转诊机制,大力实施“树名医、创名科、建名院”发展战略,努力把莘县第二人民医院建设成一所冀鲁豫三省交界处一流的二级甲等综合医院,为周边群众提供更优质的服务。

为促进“卫生强基工程”各项

工作的顺利实施,推动对口援助等工作的开展,由新矿集团中心医院对口帮扶我院,我院将对口帮扶活动为契机,紧紧围绕医院改革与发展,以人民群众提供良好的医疗服务为中心,抓住机遇,加强与新矿集团中心医院交流合作,虚心学习,严谨治学,在学习过程中不断总结经验,凝炼特色,为推动我县卫生事业全面持续发展作出新的贡献。

结合深入开展党的群众路线教育实践活动,为全面提升为民服务理念,我院采取走出去、请进

来的办法进行全员培训。一是对中层以上领导及业务骨干,分两批脱岗到聊城大学公共管理学院,参加为期六天的有效管理培训。二是聘请聊城大学教授,分两批对全员开展有效管理培训;

三是聘请聊城东昌府区妇幼保健院副院长、临清市人民医院护理部主任,分两批对全员开展全院职工医务礼仪的培训,使全体职工切实从思想上转变、从行动上转变,全面提升为民服务理念、服务能力,增强医院竞争实力,使医院整体服务能力有了很大提高。



妇产科开展产后免费第一餐。

以患者为根本,提高服务意识

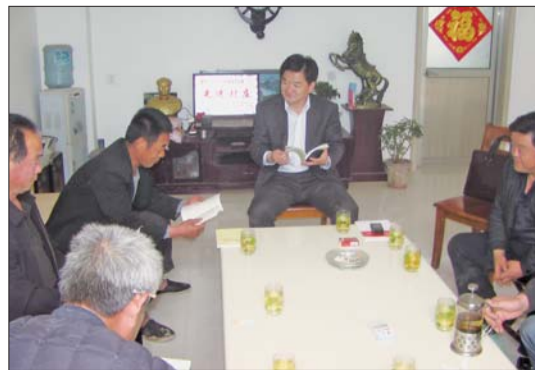
我院为进一步构建和谐医患关系,在改善服务质量和态度上做了大量努力。在全面改善医疗环境,简化服务流程的基础上,进一步规范了主要窗口服务规范和文明用语,坚持以病人为中心的服服务理念,实行首问首接负责制,推行无假日门诊制度,开展一站式服务,为就医病人提供咨询、健康教育等便民服务;对重、老、弱、残等特殊病员提供全程陪同服务。在护理工作方面主要是以“优质护理服务示范工程”活动为核心,以加强临床护理工作、为患者提供最优质的护理服务为目的,进一步建立健全各项规章制度,保证了护理安

全;进一步加强护士的在职培训和岗前教育,提高了护理人员自身素质;进一步增强主动服务意识,提高了护理质量。通过一系列创建工作,我院职工的精神面貌发生了可喜的变化,为病人的服务意识也有了很大的提高。诊疗中以人为本,以情感人,做到接待热心、诊治细心、操作专心。

认真开展纠正医药购销和办医行医中不正之风专项整治活动,不断加强职业道德和医德医风建设,严格落实加强医疗卫生行风建设“九不准”要求。

我院按照市委“赶大集、送健康”惠民医疗活动要求,由业务

长带队,精选优秀专家和护理人员,携带听诊器、血压计、小型治疗仪等常用医疗器械。到莘县柿子园镇、朝城镇敬老院、武阳商城等地进行大型义诊送健康活动,认真、悉心对待每一位前来咨询就诊的群众,量血压、测血脂,详细地问诊、查体、指导用药,为当地居民提供免费的健康咨询及诊疗服务,发放药品和健康教育资料,以丰富的专业知识、精湛的医疗技术为群众多看病、看好病,让居民在家门口就能享受到县级医院的优质医疗服务,以实际行动践行党的群众路线教育实践活动,深受群众欢迎。



莘县第二人民医院党总支书记、院长巨忠峰到帮扶村给党员上党课。