

莘县第二人民医院(下篇): 弘扬高尚医德 服务百姓健康

□巨忠峰 崔守军

莘县第二人民医院认真贯彻党的十八大和党的十八届三中、四中全会精神,坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导,严格坚持党的基本理论、基本路线和卫生工作方针、政策,遵守法律法规,近五年无违法、违纪、违规等现象。近年来,院委会积极带领全体干部职工,牢固树立科学发展,抢抓机遇,坚持“以病人为中心、以质量为核心”的服务理念,积极开展“三好一满意”、“优质护理服务”活动,切实践行群众路线,服务百姓健康。



赶大集、送健康活动。



莘县第二人民医院导医服务台。

加强医德教育,严肃行业纪律

继续加强医德医风教育,大力弘扬高尚医德,严肃行业纪律,努力做到“医德好”。

医者德为先,良好的医德是和谐关系的前提。我院结合实际,利用各种形式加强学习和教育,把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置,赢得患者和社会的信任,使医德医风建设不断提高。

大力推行“合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费”工作规范,加强培训教育,转变我院医疗服务观念,建立以医德医风、服务质量、社会评价等为主

要内容的绩效考核体系,做到少花钱、看好病,使群众真正感受到医改带来的实惠,自今年10月1日起,启动县级公立医院改革,药品全部实行零差价,切实让农民得到实惠。

规范开展医患沟通工作,努力提高医务人员的医患沟通能力。充分利用我院在醒目位置设立的意见箱及意见簿,以便及时解决患者的困难。坚持实事求是、客观公正的原则对全体职工进行医德医风考核,并与岗位聘用、评先评优、绩效工资等结合起来,坚决不搞形式主义。

改善服务态度,优化服务流程

“服务好”是医疗卫生工作宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本,牢固树立“病人第一、质量第一、服务第一”的服务理念,切实增强服务意识,改善服务态度,改进服务模式,优化服务流程,提升服务水平,努力为患者提供全程优质温馨的服务。

改进服务态度,继续坚持“以病人为中心、以质量为核心”的服务理念。要求广大医务人员在提高服务质量的同时,对待每一位患者做到爱心、细心、耐心、责任心。切实增强人文关怀意识,大

力倡导人性化服务,处处体现人文关怀,努力提供温情的服务和技巧。

优化服务流程,方便群众看病就医。重点抓好医院收费、药房、门诊等窗口,从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手,采取综合措施,进一步优化服务流程,改善服务设施,美化服务环境,方便病人就医,缩短病人等候时间。加强医院信息化建设,向社会公开医药费用信息,努力提高收费公开透明度,使群众看病就医明白消费。

加强质量管理,规范诊疗行为

医疗质量和安全是医疗服务的核心,“三好一满意”活动中提出“质量好”,是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。我院始终“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,继续强化临床学科能力建设和医务人员“三基三严”培训,为促进医护质量进一步提高,保障医疗安全,提高医护人员专业素质。

继续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,牢固树立医务人员正确的人生观和价

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。

继续深入开展行风评议,积极主动接受社会监督,努力做到“群众满意”。认真做好患者满意度调查,赢得患者满意。通过对门诊、病区病人现场调查,关注患者感受,听取患者意见;对他们提出的意见或建议,积极落实整改,切实促进医疗质量和水平的提高,赢得患者满意。

全面开展民主评议行风,让社会满意。依靠人民群众的有序监督,解决群众反映的突出问题,以实际成果取信于民的一项重要举措,通过扎实的工作,赢得群众的满意、理解和支持。

健全全镇健康档案,加强卫生宣传

我院基本公共卫生专业人员22名,其中,中级专业人员5名,初级专业人员17名。与我院签约参与公共卫生工作的乡村医生65名,截至2014年9月底,收到上级部门拨付公共卫生经费148万元,已全部用于公共卫生工作中,我院本着多劳多得、绩优优酬的原则,通过绩效考核的方式共拨付乡医经费60万元,超出了乡医所占经费比例的40%,达到了良好的效果,取得了一定的成绩。

截至目前共建居民家庭健康档案4.8万余份,建档率90%以上,现已全部录入电子档案信息系统,电子化录入率达到100%。健康教育方面,在本乡镇所有卫生室设置了健康宣传栏,结合流行病特点,每2个月统一更换一

次健康教育宣传栏内容。印刷发放健康教育资料50000余份。按规范要求足额举办开展了健康知识讲座、健康咨询活动,播放影音健康知识。对65岁以上老年人每年进行一次健康危险因素和一般体格检查及血常规、尿常规、肝功、肾功、血脂、血糖的化验检测,规范管理3705人。实行登记造册、建档等措施,0—6岁儿童保健服务3818人,3岁以下儿童系统管理人数2228人。免疫规划工作在“莘县免疫规划规范管理年活动”带动下,制订了《免疫规划绩效考核方案及专项经费使用办法》等,使我镇24—36月龄的儿童免疫规划疫苗“八苗”全程接种率达到了93.23%,完成了上级对免疫规划疫苗“八苗”全程接种率达到90%要求。

强化人才梯队建设和基础建设工作

目前,制约医院的发展,最大的瓶颈是人才短缺,为解决人才短缺这个瓶颈,今年我院继续采用“请进来和送出去”的方式不断充实人才队伍,提升专业技术人员的整体素质,今年共组织专业技术人员参加各种学术活动、讲座、培训等共计50余次,选派45名优秀青年业务骨干赴省、市三级甲等医院进修深造。

随着医院的发展和新农合政策的贯彻落实,现有门诊楼布局和规模已无法满足人民群众的就医需求,给

患者就医带来诸多不便。为进一步提升医院综合服务能力,满足人民群众对医疗服务需求。经县政府批准,新建高起点、高层次、功能齐全的门诊医技综合楼,建筑面积22000 m²,总投资八千余万元,该工程为莘县重点建设项目,预计2015年底投入使用。

医院信息化工程积极稳步推进,硬件工程已经安装完毕,现已进入全员信息化培训阶段,电子病历即将全面实行。

严格遵纪守法,加强综合治理

我院把社会治安综合治理和安全生产工作纳入医院重中之重工作来抓,紧扣“社会治安综合治理和长安法制建设责任书”各项任务目标,服务医院中心工作,全面落实综合治理各项措施,建立了视频安防监控系统,在全院各关键地点安装了近100个摄像头,确保了医院内部安全。加强保安力量,实现24小时值班巡视。针对全国安全事故频发的严峻形势,医院定期组织安全生产警示教育,并定期开展专项检查。同时还在全院范围内开展了矛盾纠纷大排查活动,及

时有效化解各类重大和复杂疑难矛盾纠纷。通过以上措施,实现了全年无党员违纪、无职工犯罪、无治安灾害事故及群体上访事件发生的管理目标。

医院全体同志,上下一心,团结协助,牢固树立科学发展观,抢抓机遇,坚持“以病人为中心、以质量为核心”的服务理念,积极开展“三好一满意”、“优质护理服务”活动,切实践行群众路线,服务百姓健康。今后我院将以一流的技术,一流的设备,一流的服务,一流的环境竭诚为广大患者服务。