

## 东昌府区妇幼保健院(上篇): 改革惠民生 共圆妇幼梦

□张全林

东昌府区妇幼保健院始建于1952年,历经60余年的发展历程,已经发展成为集保健、预防、医疗、教学、科研、基层服务为一体的二级甲等妇幼保健院。全院占地38亩,拥有业务用房22000平方米,开放床位330张,现有职工950人。2014年,医院总就诊突破80万人次,总住院突破2.5万人次,总住院分娩达16000例,在全省居于前列。

今年经市卫计委批准“聊城市产前诊断中心”挂靠本院,成为全省唯一通过省级专家验收取得产前诊断资质的县级妇幼保健院,也是全国第一家设在县级妇幼保健院的区域产前诊断中心。医院成功创建为全市唯一通过省卫生厅评审的二级甲等妇幼保健院,在第三方评价中,综合实力位居全国同级妇幼保健机构前30强。医院先后荣获全国三八红旗集体、省级文明单位、“富民兴鲁”劳动奖状、省青年文明号、省市巾帼文明岗等荣誉称号。

### 走群众路线 为民务实练内功

党的群众路线教育实践活动,就是在为民生上下功夫,在锻炼“内功”上出实效。东昌府区妇幼保健院自觉带头联系群众、服务群众,坚持问计于民、问需于民,建立民主机制,激发内部管理活力,主要推出了以下四项措施:

建立领导班子“下一线”蹲点工作制度。随着蹲点调研工作的不断深入,原有的“散点式”下一线已经不能适应医院管理的需要,东昌府区妇幼保健院及时推出了《领导班子“下一线”工作制度》。制度规定,医院班子成员根据分工及专业情况,选择1-2个一线科室为联系点,每周至少安排半天时间,以普通职工身份参与科室的诊疗服务活动,服从科室负责人安排,与科室统一排班。在一线蹲点期间要切实扎下身子、接牢地气,真正做到“吃一职工苦、作一群众难”。经过两个月的运行,该项制度已经成为有效推动医院管理的长效机制,广大职工由原先的怕领导改为盼领导,对于更好地了解一线、服务职工起到了显著作用。

改革行政查房制度。改变以往陈旧的行政查房制度,建立主题行政查房模式,确定医疗质量、院感防控、后勤保障、公共卫生、服务质量等若干主题,确保行政查房落到实处。行政查房除了听取汇报外,采取面对面同一线普通员工、就诊顾客交谈和无记名发放调研表方式征求意见建议,根据班子成员分工,主动认领相关责任。今年以来,区妇幼保健院行政查房共收发调研表200余份,搜集整理意见建议600余条。

建立月度重点工作台账销号制度。自今年3月份起,东昌府区妇幼保健院按照班子分工情况,结合医院管理实际,每月确定若干重点工作,严格建立了台账制度。任务台账每月在院务公开栏进行公示,确保工作任务公开透明,能够接受群众监督。“党的群众路线教育实践活动办公室”对工作台账实行挂账督办,在医院院长办公会上进行统一销号。销号以群众满意作为标尺,对已经销号的工作,及时调研,了解群众满意度,总结工作经验,巩固工作成效,对未能销号的工作,小组将对其实行动态管理,并严格督促限期落实,切实做到“不及时落实不销号,群众不满意不销号”,不断提升工作能力和管理水平。

完善高压线管理制度,加强廉政建设。东昌府区妇幼保健院在创建无红包医院的基础上,完善了高压线管理制度,通过与医药、器械商代表签订《医药产品廉洁购销合同》、邀请市检察院廉政教育宣讲团进行警示教育专题培训,对广大医务人员进行廉政教育,切实杜绝红包、回扣,开具大处方,受到广大人民群众的热切欢迎。



万名母亲健康体检。



市委书记、市人大常委会主任林峰海来我院视察医疗保健大楼建设情况。

## 重细节管理,做好“最后一公里”

### ►便民正风,提高病人满意度

细节决定成败,细节决定着群众的满意度。东昌府区妇幼保健院通过细节管理,努力做到在服务群众“最后一公里”上多得分,不扣分。

积极推进“三增一禁”。6月1日起,区妇幼保健院启动“三增一禁”,便民正风行动。根据方案要求,增设无节假日门诊、错时门诊、夏季夜间门诊,严禁所有医院工作人员带熟人插队加塞、挂人情号,并签订承诺书。医院主张病人提前

预约,有专门导诊人员指导病人如何避开高峰期,以减少排队等候的时间。区妇幼保健院实施“三增一禁”以来,截至目前,错时门诊已服务600余人,夜间门诊已服务1000余人,节假日门诊已服务近800余人,门诊挂号、收费、采血、检验、特检、影像、超声等辅助科室及妇产科、儿童保健科、儿科等门诊量大的科室开诊时间提前到7:30开诊,在最大程度改善病人就医感受。

努力做好顾客满意度调查工作。就诊顾客满意度是衡量医务人员服务水平的标尺。东昌府区妇幼保健院始终做好满意度调查工作,根据服务类别,设计满意度调查表格,每月定期深入病区,无记名收发调查问卷,及时汇总、统计,根据满意度高低量化服务质量,并建立服务之星评选机制,将其纳入综合绩效考核体系,推动全院服务水平得到显著提升,确保顾客满意度保持在95%以上。

### ►开展走动式服务,增强服务主动性

改善细节服务。针对调研时群众反映的突出问题,东昌府区妇幼保健院出台了《关于工作期间使用通讯工具的管理规定》,严禁窗口科室工作人员工作期间接听手机、播发短信、微信等。开展走动式服务,增强服务主观能动性。导医人员实行走动式服务,为顾客提供24小时全程导诊服务。为方便

顾客就医,区妇幼保健院在诸如候诊区加挂空调、增设WIFI网络系统等细节入手,确保就诊顾客享受更加优质的医疗服务。

作为公立医院,关注民生、服务公益是东昌府区妇幼保健院干事创业的基本理念,更是落实党的群众路线教育实践活动的具体体现。

发挥专业优势保障群众健康。今年,全区首次成为农村妇女宫颈癌免费筛查项目县,东昌府区妇幼保健院作为全区定点机构,接到任务后,选派精良专家队伍,仅仅利用40天的时间就完成14008人次的农村妇女宫颈癌筛查任务,为保障东昌府区农村妇女的身体健康做出了贡献,为全区赢得了荣誉。

### ►做公益事业,处处爱心暖人心

坚持做好“萤火虫志愿服务进社区”活动。东昌府区妇幼保健院依托党员和青年团员组成了“萤火虫行动”志愿服务队,利用夏秋两季夜间居民休闲时间,深入市辖区周边社区,为居民群众提供免费健康诊疗咨询、急救常识、视频健康宣教服务。截至目前,共服务了30个居民社区,共计义诊服务4000余人次,其中健康咨询2200人次,健康体检600人次,疾病

咨询700人次,其他咨询500余人,受到社区居民的热烈欢迎,探索出一条立足社区、公益医疗的新型民生路径。

建立有效机制救助弱势群体。东昌府区妇幼保健院于2011年设立了爱心基金,用于资助社会弱势群体。在深入开展党的群众路线教育实践活动过程中,调研了解到辖区内三个特殊贫困家庭,有的甚至难以支撑孩子正常完成学

业而面临辍学,区妇幼保健院启用爱心基金,为孩子们购买了必要的学习用品,坚持每季度为每户家庭发放助学金1000元直到大学毕业,并为其中一个家庭的母亲在医院内提供了工作岗位,承诺对三个家庭按照医院职工的身份解决在院就医费用。今年8月份云南鲁甸发生地震后,区保健院职工自发为灾区捐款22000余元。