

创文明城市 建和谐医患关系

济南市明水眼科医院对标创城实现新提升

本报8月3日讯(记者 石剑芳 通讯员 方超) 根据医院实际情况制定“创城”实施方案;领导班子赴济南市第四人民医院参观学习先进经验;多次召开创城调度会;多渠道宣传创城内容营造宣传氛围;整改提升医院就医环境。助力创城,济南市明水眼科医院在行动。

为进一步提升医院服务质量,该院对照创城标准,根据医院实际情况制定《济南市明水眼科医院2017年度创建全国文明城市工作实施方案》,并成立创城工作小组,对医院多个方面进行自查。针对医院人群流动大、卫生难保持的问题,该院每日安排专人对医院环境进行不间断巡逻,发现垃圾及时清理,发现有吸烟者引导到吸烟区,维持正常就医秩序等。

在营造创城氛围方面,该院利用宣传展板、宣传橱窗、LED电子显示屏、微信平台、医院官方网站进行社会主义核心价值观、“讲文明树新风”公益性广告、创建精神文明城市及健康教育等宣传。

创城内容随处可见,文明行为随处在。该院推行了多项便民、惠民措施,设立学雷锋志愿服务岗,成立志愿服务队,保障患者的就医之路畅通;开展以“创建文明城市服务百姓健康”为主题的义诊活动,把优质的诊疗服务送到居民家门口;针对上下楼不便的患者,该院设立无障碍通道和无障碍厕



创建文明城市济南市明水眼科医院在行动。 通讯员 方超 摄

所,并在门诊大厅配备轮椅等设备方便患者就医;该院还在门诊大厅设立患者投诉流程,患者在就医过程中有任何不满可直接反馈到医院等。该院分两批对全体干部职工进行了“推广文明用语·规范服务行为”培训活动,两批累计培训近350余名职工。

另外,创城给医院带来的变化不仅局限在环境提升和就医服务层面。“幸亏医院监控和安保设施完善,要不然我的眼镜就找不回来了。”7月20日上午,杨

某在住院处遗失了价值两千余元的太阳镜。通过医院监控排查,成功锁定拾捡眼镜的男子,并通过调取住院人员信息联系到该男子成功追回杨某的眼镜。这一切都归功于医院的技防严密。在消防方面,该院根据上级要求对医院消防设施进行改造提升,确保医院的安全有保障。

与此同时,为全面提升文明城市创建工作的实效,营造良好的医疗环境,对涉医违法犯罪的打击力度。为此,该院与辖区明水第二派出所联合成立警务室,

每天2名民警都会到医院合署办公,真正做到了监控无死角,为前来就诊的患者和家属的生命财产安全保驾护航。

医院的整体诊疗环境提升了;职工精神面貌向上,业务水平也提高了。由于医院80%患者来自外地,交通、复诊等等都存在诸多不便。为此医院从两方面着手,打造辐射百公里内的“无忧就医服务圈”,一是辐射滨州、淄博、东营、莱芜、泰安的12条免费接送线路,形成“百公里无忧交通网络”,2017

年上半年共接送患者1万余人次,为患者节省交通费用50多万元;二是加强辐射周边县区的医疗服务网点建设,先后启动了淄川、沂源、邹平、博兴、莱芜的五家分院建设,白内障、翼状胬肉、斜视等眼科常见手术在老百姓家门口就能完成,玻璃体切割等疑难病例转诊该院,极大方便了患者的就医,患者满意率逐步攀升。

创建文明城市,构建和谐医患关系,济南市明水眼科医院在行动。

“请”字当头让文明之花更鲜艳

章丘区慢性病防治站多措并举助力创城

本报8月3日讯(记者 石剑芳 通讯员 孙佳) “您好”“请慢走”“再见”,一个微笑、一句叮咛、一次搀扶……点滴细节体现了一个单位的文明程度。为积极营造浓厚的文明城市创建氛围,章丘区慢性病防治站(下称慢病站)从小处入手,院内提升整体环境、加大创城宣传力度;院外加强医疗废物管理,保障居民就医环境;多措并举,积极打造创文明城宣传阵地。

为提高创城知识知晓率,该院在单位门口及门诊一楼大厅设置文明单位创建宣传栏、社会主义核心价值观、创城倡议书、创城知识问答等创建文明城市相关内容的宣传板面,在每个楼层设置公益广告宣传展板与创城倡议书,电子屏幕全天滚动播放文明创建宣传标语。另外,该院还充分发挥网络平台传播文明正能量的作用,通过单位微信公共平台传播文明知识、倡导文明风尚。

慢病站结合创城标准,成立创文明城市领导小组,每天不定期巡查,对院容环境、职工形象、服务态度等方面着力监督,做到及时发现及时整改。院容环境方面,部分科室更换,补充规章制度,



学雷锋志愿者服务岗的值班人员积极帮助行动不便患者就医。 通讯员 孙佳 摄

并制作版面悬挂到各科室;研究改造一楼卫生间,新设无障碍设施;禁烟标志在医院随处可见;在大门内侧镌刻“社会主义核心价值观”二十四字精髓;此外,该院

在服务大厅增设的投诉台、意见箱、投诉记录簿井然有序。

创城不仅局限于医院环境的提升,更应该融入到院内职工的工作中。为此,慢

病站要求院内职工使用文明用语、礼貌待人、规范服务;上班期间统一着装、佩戴胸牌;各个科室职工均按《医院重点岗位文明规范》要求工作。通过一系列活动的开

展,医院的内部环境美了,干部职工的素质提高了,文明创建工作更深入了。

章丘区慢性病防治站站长卞孝明说:“创建文明城,慢病站的创城工作也不能只在院内开展,应该把创城工作深剖析,在防止疾病传播和保障人民健康方面发挥更好的作用。”

为进一步加强医疗卫生机构医疗废物安全管理,严防医疗废物流失、泄漏、扩散,防止疾病传播,该院成立专门检查小组,安排部署一系列针对外设门诊及规范一线科室日常工作的大检查,主要包括核对人员资质及医疗垃圾、医疗废弃物的毁形、存放、转运等多项工作。

另外,慢病站根据章丘区卫计局的安排部署,院内积极召开外设门诊负责人会议,对院内职工进行《医疗废物管理条例》及《医院感染管理规范》等相关知识培训。并组织相关知识考试检验培训效果。通过培训,强化了医疗废物分类、包装、储存、交接、运输等环节的操作流程,让院内职工充分认识到医疗废物管理的重要性,严格遵守相关管理制度和操作规程,从而为患者营造一个安全、清洁的就医环境。