

# 把群众满意度作为“试金石”

## 聊城市卫生健康委推进解放思想大讨论掠影

王长新

“人民愿望、百姓诉求、群众呼声是对党和政府的信任,是推动事业发展的动力,是鞭策我们进步的力量,我们一定要把提升群众“获得感”作为解放思想、干事创业的出发点,对于民声民意,民求民愿,民思民想,事无巨细,马上就办,办就办好。”聊城市卫生健康委党组书记、主任赵金星在全系统解放思想大讨论动员会上特别强调。

自全市解放思想大讨论启动以来,聊城市卫生健康委不断振奋精神状态、提升工作标准、勇于担当作为,把群众满意不满意作为检验解放思想大讨论实效的“试金石”,以在全省争创一流、走在前列的实际行动努力展现新作为、塑造新形象、开创新局面。

### 把“被动接单”变为“主动询单”

在解放思想大讨论中,该委坚持问题导向,把征集意见建议作为开展解放思想大讨论的切入点,变“被动接单”为“主动询单”,广泛听取群众呼声。

干部带头,沉到一线征求意见。每名县级干部带上课题问题,深入业务科室,沉到基层一线,走近群众身边,开展走访调研,改善就医体验,问政于政策落地最前沿,面对面深访细查,听取意见建议,现场提出整改措施,及时推动问题解决。

拓宽渠道,广泛征求意见。在深入医院现场发放征求意见表,上门同两代表一委员当面征求意见的同时,通过公开电话、电子邮箱,官方网站、微信、APP,全面开放平台,广开言路,广征民意,拓宽群众参与征集意见的渠道,引导全市广大人民群众积极为健康聊城发展建言献策。

刀刃向内,深入查找自身问题。在广泛征求意见的同时,组织引导本机关、本系统领导干部,躬身自省,认真反思,自

身的潜力挖掘了吗?优势发挥了没?传统传承了吗?各自结合工作实际,主动查找不足和短板,深入剖析问题根源,做到查深查透查到位。

### 把“慢牵牛”的作风变为“马上就办”的态度

“一个行动胜过一打纲领,一切工作的关键就是抓落实。卫生健康工作直接面对人民群众,当前,人民追求美好生活的愿望十分强烈,在解决问题上,一定要拿出‘案无积卷、事不过夜’的工作态度,即知即改,确保意见转办到位。对于上级交办、日常征集到的意见建议,坚持以人为本、民生优先,狠抓问题整改,全面提升群众满意度。”4月11日,聊城市卫生健康委党组理论学习中心组交流研讨会上,赵金星反复强调。

“要把‘慢牵牛’的作风变为‘马上就办’的态度,委领导要当日签批转办,承办单位、科室要在五个工作日内办结或回复”。委党组成员、副主任李守鲁在委解放思想大讨论领导小组调度会上明确了“马上就办”的时效。

为提高工作效率,该委安排专人与市解放思想大讨论领导小组办公室对接,确保第一时间接收转办的意见建议,并明确了具体承办人、具体工作措施,确保了事事有着落、件件有回音。目前,该委已收到市解放思想大讨论领导小组办公室转来8期22条群众意见建议,已回复17条,其中有条件解决的2条,暂时没有条件解决的1条,需要时间解决的14条。通过市卫生健康委征集平台收到群众意见建议114条,已办结88条。委机关发放征求意见簿400本,收回353本,收集到关于人才队伍建设、基层卫生服务能力、信息化建设、医疗服务水平、医疗机构管理、卫生监督执法等6个方面的意见建议6332条。市直各医院共发放征求意见簿7789本,收回7235本,收集到意见建议26336条。

在办理群众意见建议过程中,赵金星明确要求各科室、各部门要直面问题,主动作为,不遮不掩,不等不靠,认真对待每一件意见建议,逐条梳理,建立台账,全面做好原因分析、梳理归纳、靶向发力、精准解答,深入整改。对于客观原因造成的

问题,要积极争取支持,逐步予以解决;对于主观原因造成的问题,对有条件解决的,做到能改即改,明确责任,及时办理;对暂时不能解决的,坚持问题导向,创造条件逐步整改,做好相关解释,给群众一个满意答复,确保让群众理解信服。

### 把“跟跑者”变为“并跑者、领跑者”

“聊城要发展,我该怎么办”为主题的解放思想大讨论,振奋精气神,凝聚正能量,也为全市卫生健康事业改革发展带来了重要机遇。但争创一流,走在前列,必须对标先进,找出差距。没有参照就没有比较。只有与优秀的作比较,我们才能更好、更直观地发现自己的不足,弥补短板。”在全系统解放思想大讨论动员部署会上,赵金星提出了思想观念比江浙、作风纪律比军队、医院管理比协和、学科建设比同行、服务群众比满意等八个对比学先进的要求。

坚持目标导向,破解难题。在认真酝酿、广泛听取意见和建议的基础上,在全省全国、在

同行业,在群众满意度上选定标杆,重点学习其在观念更新、打破思维定式、现代化管理、健康保健需求、群众满意等方面的好经验、好做法,并以滚石上山的勇气,破解难题,按计划、分步骤地将“规划图”变成“施工图”,把“时间表”变成“计程表”,以一流的业绩,回应群众期盼。

坚持问题导向,对标找差。为学习借鉴先进地区经验,对标学习赶超,争创一流,该委专门召开“解放思想、对标找差”专题会议,找到产生问题的原因与差距,在搞清先进地区、先进行业好在哪里,创新点在哪里,到底向先进学什么的基础上,靶向聚焦问题和短板,制定缩小差距、对标追赶工作方案。坚持结果导向,对标施策。敢与高的比、与强的争、与优的赛,按照机关全力争创国家级文明单位和系统创建人民满意卫生健康行业的两大目标,建立以结果为导向的工作机制,对标先进部门和单位比工作效率、比制度创新、比服务水平,科学谋划实现目标的路径,逐步实现从跟跑者变成并跑者、领跑者的目标。

# 在新起点上阔步前行

## ——聊城市卫生健康工作会议暨“争创一流 走在前列”动员会议吹响2019年奋进冲锋号

金增秀 刘锐

4月25日上午,满怀热情和信心的与会者们陆续走进东昌宾馆小礼堂,参加聊城市卫生健康委组建后的第一个全市卫生健康工作会议,同时也迎来全市卫生健康系统“争创一流 走在前列”动员会议。

春山可望,砥砺前行。在这里,随着新一年聊城卫生健康改革发展画卷的徐徐展开,将指出新方向新目标,将明确新任务新要求,将孕育新希望新梦想。市卫生健康委党组书记、主任赵金星作讲话,为全市卫生健康系统“争创一流 走在前列”凝神聚气,加油鼓劲。

### 荣誉肯定过去 新成效积累新经验

回顾过去,成效显著。近年来,尤其卫生计生委成立后这一时期,是卫生计生事业发展最快、变化最显著的时期;是抓从严治党力度最大,全系统党建成绩最突出的时期;是卫生计生全面融合,深入融合最紧密的时期;是改革任务最重,改革成效最明显的时期;是区域医疗卫生中心建设最快、三省交界新高地辐射面最广的时期;是医学科技水平快速提升、疾控事业发展最迅猛的时期;是全系统业绩骄人,成就斐然,荣誉满载,硕果累累的时期,也是人民群众得到实惠最多、市委市政府满意、行业影响和地位最高的时期。

总结经验,继往开来。回顾发展历程,来之不易的成就也为卫生健康事业持续发展积累了宝贵经验:一是坚持党建引领,方向正确;二是坚持高点定位,敢为人先;三是坚持深化改革,开拓创新;四是坚持依靠群众,凝心聚力;五是坚持宣传引导,弘扬正气;六是坚持率先垂范、分工负责。经验的创造,凝聚了全市卫生健康人的心血和汗水,值得在今后工作中遵循、坚持和发扬。

### 奋进引领未来 新形势带来新机遇

2019年,市委、市政府提出了“聊城在全省争创一流、走在前列”的目标,开展了以“聊城要发展,我该怎么办”为主题的解放思想大讨论,为聊城全面发展注入了新活力,也为全市卫生健康事业创新发展带来新机遇。

揆情审势,触机便发。面对新形势带来的难得历史发展机遇,聊城卫生健康事业站在新的起点上,在改革发展的关键时刻,重新积聚起阔步前行的不竭力量,迈出担当实干、为民务实的“争创一流、走在前列”行动脚步。

抓落实,见成效。普及健康生活、优化健康服务、完善健康保障、建设健康环境、发展健康产业,转变发展方式,优化资源配置,促进健康公平,为全人群提供全方位全生命周期卫生健康服务。

讲政治,顾大局。坚持问题导向,坚持目标导向,坚持结果导向,突出学科建设、人才队伍建设、服务全市大局,为聊城经济社会发展奠定坚实的健康基础。

促发展,惠民生。铺设以人

民为中心的“健康之路”,着力抓改革、促发展,补短板、强弱项,解决好发展不平衡不充分问题,解决好群众看病就医“烦心事”,让人民群众有更多的获得感、幸福感和安全感。

### 思路决定出路 新行动开创新局面

当前和今后3-5年全市卫生健康工作的总体思路是,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,坚持以人民健康为中心,牢固树立大卫生、大健康理念,创新落实新时期卫生与健康工作方针,全面贯彻全市解放思想大讨论动员大会精神,以“争创一流、走在前列”为总要求,创新实施健康聊城战略,按照“一二三四五”工作思路,倾力打造人民群众满意的卫生健康事业。

坚持一个统领。以党建统领卫生健康事业发展全局,全面落实全市卫生健康系统党的建设,为加快健康聊城建设提供坚强的政治和组织保障。

实施两大驱动。以深化卫生改革与创新为驱动。统筹推进医疗、医保、医药改革,优化医疗资源布局,构建合理就医秩序,推进医药卫生治理体系和治理能力现代化,努力构建更加公平、更加高效、更可持续

的基本医疗卫生制度。以发展医养健康产业为驱动。争取利用3-5年的时间,努力把医养健康产业培育成为全市新的经济增长点和新旧动能转换的重要支柱产业,打造全省医养健康强市和冀鲁豫交界区域医养健康产业新高地。

构建三大支撑。以信息化建设为支撑。建设全域覆盖、互联互通、全程管理、全民共享的全市全民健康信息平台,实现方便群众、服务管理、分析决策三大功能,建设智慧卫生。以强化基层基础为支撑。力争通过三年的努力,全面提升基层医疗卫生机构整体服务能力,让城乡居民就近看得上病、看得好病。以法治建设为支撑。不断提升全系统人员的法律素养和法治观念,提高依法执业和依法管理的能力和水平,保障健康聊城战略的顺利实施。

实施四大“再提升”工程。服务能力与水平再提升。深化供给侧结构性改革,保障医疗卫生服务的高效优质供给,医疗卫生服务能力和质量管理水平保持在全省前五。卫生宣传再提升。整合全市卫生健康宣传与健康促进的资源,建设全媒体传播体系,力争三年内进入全省先行行列,为健康聊城建设奠定思想和行动基础。队伍建设再提升。力争利用三到

五年的时间,努力锻造政治强、业务精、作风硬的领导队伍,政治合格、业务娴熟、技术精湛的高层次专业技术队伍,纪律严明、善谋会干、执行力强的管理队伍。政策投入再提升。利用三到五年的时间,建立符合我市卫生健康事业发展的领导、协调、监测、评估和考核机制,争取将健康融入所有政策。

统筹推进五项重点工作。坚持预防为主工作方针,持续做好重大疾病防控和公共卫生工作。继续打造冀鲁豫三省交界医疗卫生高地,全面提升全市卫生健康事业发展的领导、协调、监测、评估和考核机制,争取将健康融入所有政策。实施区域卫生综合服务能力“攀登计划”。加强中医药工作,提升基层中医药服务能力,改善中医医疗服务质量,推动中医药传承创新,全力推动中医药事业高质量发展。促进人口均衡发展,推进服务管理体系和工作机制改革创新,促进人口均衡发展;落实老龄政策制度,强化老年人权益保障,推动健康老龄化。实施健康惠民和健康扶贫工程,实施好健康扶贫攻坚行动,落实乡村医生保障政策,完善计划生育扶助政策,强力推动卫生健康民生政策落实见效。