

# 学党史办实事，提升群众满意度

## 济宁市中医院发挥中医药特色优势改善患者看病就医体验

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 通讯员 王碧辉

满意度工作是医院发展的根基和保证。为找准打通群众看病就医过程中的堵点、难点，今年以来，济宁市中医院把扎实推进党史学习教育和工作实际紧密结合起来，将提升群众满意度工作作为各项工作的出发点和落脚点，创新形式，强化措施，在全院组织开展群众看病就医满意度提升活动，针对看病难、检查多、排队时间长等六类问题集中实施六大专项行动20条措施，加大便民惠民政策落实力度，真心实意为群众办实事，实现群众看病就医满意度不断提升，让患者期待而来满意而归。

### 解难排忧提升服务 用心倾听患者需求

11月初，一封字迹工整、长达近三页纸的表扬信送至济宁市中医院，这封表扬信是由患者黄阿姨执笔、急诊科病房7名患者一一签名，信中赞扬了该院医生们高超的医术和高尚的医德，表达了对全体医护人员贴心照顾的无尽谢意。“这里的医生护士不是亲人胜似亲人，不表达一下自己的谢意，睡不着觉。”已经出院的黄阿姨坦言。

全面提升服务能力是确保医院核心竞争力的根本保证。作为集中医、中西医结合医疗、教学、科研、预防、保健、康复于一体的大型综合性医院，济宁市中医院始终将“以患者为中心”的服务理念渗透到医院每一个角落，沁润到每一位来院患者的心中。

从查验入院群众健康码开始，医院对停车、分诊、挂号、缴费、就诊、检查、查取结果、复诊、住院、查房、出院、病历复印等各个流程进行了全面优化。以挂号环节为例，医院新实施“一三五”暖心服务，患者在门诊就诊过程

中同一天内若因同一疾病需要去不同科室不再收取挂号费，初诊后3天内再次复诊则免收挂号费，患者在同一门诊连续5天接受中医适宜技术治疗，5天内免收挂号费。

通过网上精准预约服务，医院分时段诊疗服务精确到20分钟，缩短了患者就医前的等候时间。此外，该院“一站式”服务中心功能设置进一步完善，整合了咨询、导医、预约、分诊、结算、随访、受理投诉等各项服务，提供从接待、答疑、受理，到办理、反馈的“一站式”服务。

叶茂于根，水深于源。为给广大患者反映问题提供更为便捷、高效的沟通途径，使医院能够近距离、快速发现诊疗活动中存在的真实问题和患者的具体诉求，济宁市中医院在开设院长热线的同时，在院内醒目位置公布院长热线办公地点、接待时间及联系方式，对群众反映投诉的问题，要实事求是调查，客观公正处理，24小时内反馈回访，力争患者满意度达到100%，确保群众投诉不出院，为构建和谐医患关系开出了一剂“温情”良药。

不断优化就诊环境也是济宁市中医院扎实推进“我为群众



济宁市中医院把优质医疗资源送到老百姓家门口。(资料图)

办实事”的重要内容之一，经过院内环境卫生整治活动的深入开展，医院诊疗区域环境舒适、宽敞明亮，门诊候诊区氛围温馨。科学配置的候诊椅，重点区域设置的导向牌、指示牌、防滑警示牌等标识，使患者就诊更加省心。

### 坚持传承与创新并重 便民惠民服务更贴心

大医精诚，厚德积善。济宁市中医院始终紧抓能力提升不放松，以仁心仁术为人民群众提供更高水平的医疗服务，践行守护生命健康的庄严承诺。前不久，在济宁市名老中医、名中医专家在基层名中医专家评审中，济宁市中医院滑成年、吴德广、李书耀3位荣获济宁市“名老

中医”称号，王祥生、王乐荣、刘三运、刘培俊、吴德广等5位荣获“济宁市杏林名医”荣誉称号，杨韶华、王建明、刘长伟、王梅生等4位荣获济宁市“名中医专家”称号。这也是该院不断树立和弘扬大医精诚的医德医风，保持和发扬中医药特色优势的印证。

为充分发挥名老中医专家的“传、帮、带”作用，推动中医药学术继承与发展，医院先后设立成立了李佃贵、张大宁、石学敏、唐祖宣、张学文等国医大师传承工作室，成立了倪青、郑金刚、张洪春名医工作室，让更多来院群众享受国内一流中医药服务，满足群众对优质医疗卫生健康服务日渐增加的需求。

立足公立医院公益性，医院坚持群众利益至上，开展老年人免费查体、义诊巡诊、送医

送药各类惠民活动，把优质医疗资源送到老百姓家门口，面对面与群众沟通交流，提升群众获得感。

好风凭借力，扬帆正当时。济宁市中医院院长王祥生介绍，医院注重对患者的人文关怀，在修炼好看病本领的基础上，打造“有温度”的服务文化，力求真正做到学党史、悟思想、办实事、开新局。为确保提升群众满意度各项措施落到实处，医院一把手亲自抓、分管负责同志具体抓，各相关科室坚持“条块结合、协同推进”，建立一级抓一级、层层抓落实的工作机制，在全院形成了提升群众满意度活动的良好氛围，使就医群众切实享受到了更为优质的中医药服务，真正让患者得到实惠，得到了广大市民的充分肯定和高度认可。

## 提升服务质量，保障母婴安全

### 任城区妇幼保健院举办全区母婴安全管理培训班

本报济宁12月23日讯(记者 郭纪轩 通讯员 何双胜) 22日，由任城区卫生健康局主办、区妇幼保健院承办的任城区母婴安全管理培训班顺利举行。

此次培训由任城区妇幼保健院保健公卫部部长李丽主持，并就下一步工作中如何全面落实母婴安全五项制度、加强危重孕产妇救治管理、提高辖区内各级医疗保健机构业务人员识别和处理危重孕产妇的

能力、提升全区危重孕产妇救治能力和水平等内容作出工作要求和安排。

培训中，来自任城区妇幼保健院和济宁市第二人民医院的多位专家分别就“危重孕产妇转诊要求及流程”“危重孕产妇识别与处理”“母婴保健法律法规、母婴安全管理要求”以及“产科快速反应团队模拟演练”等内容进行培训学习和详细解读，授课精彩生动又切合

实际，使辖区妇幼健康服务工作者在开展孕产妇及新生儿医疗服务工作中提高了认知，增强了信心。

通过此次培训，进一步拓宽了基层妇幼健康服务人员对于危重孕产妇识别的知识面，推动了任城区妇幼健康项目工作的有效实施，为保障全区危重孕产妇及儿童的安全和提升全区妇幼健康服务质量起到了积极的促进作用。

## 开展居民健康素养监测 了解健康知识技能水平

本报济宁12月23日讯(记者 郭纪轩 刘统军) 近日，济宁市任城区开展了居民健康素养调查工作，进一步推进健康素养促进活动，了解居民的健康知识和技能水平，形成科学、准确的居民健康素养评价体系。

此次调查旨在了解任城区15-69周岁城乡常住居民的健康素养水平，主要包括居民健康素养、烟草使用监测内容，覆盖全区15个乡镇、街道，每个乡镇、街道随机抽取一个村(社区)

进行调查。任城区承担省市级健康调查问卷600份，开展区级健康素养调查问卷1190份。

据悉，任城区为推动健康素养调查工作的顺利开展，入户调查前组织召开了全区2021年居民健康素养监测培训会，对调查人员进行业务指导培训，详细讲解了居民健康素养监测现场调查和监测工具的使用，并组织业务骨干进行操作演练，现场答疑解惑，确保后续素养监测入户调查数据真实性、准确性、有效性。

## 关爱健康，呵护学生茁壮成长

### 微山县人民医院启动中小学生学习健康体检

本报济宁12月23日讯(记者 郭纪轩 通讯员 田贺)

近日，微山县人民医院抽调以健康管理中心及相关临床科室医护骨干组成的体检团队，赴县域内多所中小学为学生们进行健康体检，及时掌握学生体质发展动态，提高学生整体身体素质，保障学生健康成长。

此次中小学生学习健康体检涵盖了内科、外科和五官科，包括体重、胸围、血压、脉搏、肺活量、视力、牙齿保健等多项测量和检查。体检现场医务人员认真负

责、业务熟练，有条不紊地进行着各项检查，并将检查数据实时录入到学生体检电子档案系统。医护人员还向学生们进行了个人卫生、疫情防控等健康知识的宣教。

微山县人民医院副院长李兴鑫表示，院领导高度重视此次体检工作，参与此次体检的工作人员克服了时间紧、任务重的困难，密切配合、通力协作，确保工作的质量和进度。

据悉，此次全县中小学生学习健康体检工作由微山县人民医院及其医联体成员单位乡

镇卫生院分头实施，工作开始前微山县人民医院就已与各中小学对接，制定了疫情突发情况应急预案，开展防疫教育和防疫培训。医院抽调的工作人员也按照相关要求进行了核酸检测，并排除了其他高危因素。体检结束后，将形成个体和学校综合报告反馈给各学校。针对体检中血压、内科检查异常的学生，经过主检研判，医院将采取安全、规范、针对性强的方案，在保护好孩子隐私的同时，引导家长及时带孩子进行检查及治疗。

## 做好冬春季传染病防控 共筑群众健康安全防线

本报济宁12月23日讯(记者 郭纪轩 通讯员 马兆钰) 近期，泗水县疾控中心联合教体局、镇街在社区、学校开展了系列科普宣传活动，做好今冬明春重点传染病防控工作。

活动采取讲座宣传的方式，为社区居民和学校师生讲解了如何避免和预防冬春季传染病，就常见传染病的特征、预防和控制等方面作了详细的讲解，着重介绍了流感、水痘、腹泻、流行性腮腺炎的症状、危害及如何预防，让群众更多的了解传染病防

治的正确方法。专家特别提醒居民和学校师生，平时应注意个人卫生，勤洗手、吃熟食，经常开窗通风，根据天气变化增减衣物，加强自身锻炼。

通过系列活动的开展，进一步提高了群众对传染病知识的知晓率，提升了防病能力，保障群众身体健康。



扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点