

热烈祝贺中国共产党漯河市第七次代表大会胜利召开

用服务赢民心 把患者当亲人

——漯河医专二附院(市五院、市骨科医院)狠抓医德医风建设纪实

文/本报记者 杨三川 图/李勇军

“我们的责任，是传承仁心仁术，发扬‘一切为患者’服务的精神，全面推动医院的各项工作再上新台阶，为全市人民筑牢健康堡垒。未来一段时期，我们将进一步提高医院管理水平，加强职工医德医风建设，增强党员职工党性意识，持续加大医疗惠民力度，夯实为民服务的思想根基，不断提高医疗质量”。日前，漯河医专二附院(市五院、市骨科医院)负责人在接受记者采访时表示。

多年来，漯河医专二附院(市五院、市骨科医院)紧紧围绕“内强素质、外树形象、用心服务患者”的工作思路，秉承“人才建院、质量强院、科技兴院”的科学发展理念，合理利用资源、不断创新服务方式、大力提升医疗质量，树立了良好的医院形象，赢得了患者的赞誉。特别是近年来，该院积极实施市卫计委“三好一满意”、“服务百姓健康行动”、“优化门诊急诊服务流程和改善群众就医感受”、“优化住院诊疗服务和改善群众就医感受”等一系列活动，紧密结合我市创建“全国文明城市”、“国家卫生城市”等重点工程，通过改善就医环境、普及保健知识、优化服务方式、开展志愿者服务等措施，有效提升了医疗服务水平和健康保障能力，大力弘扬了“护佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的医者精神。该院以优秀党员医疗工作者为先锋，扎实开展“两学一做”和“主题党日”活动，充分发挥党员模范带头作用，爱岗敬业，奋发有为，激发了全院职工一心为患者、精诚服务的工作热情。

目前，医院各项工作取得了可喜的成绩：医院品管圈团队代表我市参加“河南省第二届护理品管圈大赛”，荣获二、三等奖各一项；ICU护士长赵春红当选我市2016年度“最美护士”。

狠抓医德医风建设 扎实开展党建工作

医院党建工作是医院科学发展的政治保障和强大动力，加强医院党建工作，可以提高医院核心竞争力，推动医院又好又快发展。2014年，在市委市政府、漯河医专党委、市卫计委的正确领导下，漯河医专二附院院党委认真学习贯彻党的十八大精神和习近平系列重要讲话精神，不断加强自身思想建设、组织建设、作风建设、制度建设，以创新促发展，有力地促进了医院党建工作平稳有序开展。

自“两学一做”学习教育开展以来，漯河医专二附院党委按照校党委的总体部署，加强组织领导、大力宣传发动、狠抓工作落实，通过专题学习、党课教育、主题党日、交流研讨、党员自学等方式，多措并举抓学习，取得了良好成果。

在开展主题党日活动中，各支部书记结合支部党员特点和工作岗位，自行组织举办主题党课。通过举办党课，该院党员队伍的整体素质得到进一步提高，党支部的战斗堡垒作用和凝聚力得到了加强。

为全面加强和改进党员教育管理工作，院党委以党支部为单位，在全院党员中开展“量化承诺、量化管理、民主评议、星级评定”工作，并向各支部印发了《漯河医专二附院附属医院党员积分参考标准》和《漯河医专二附院附属医院党员积分管理手册》，院党委履行第一责任，抓好统筹部署、督促推进，党支部履行直接组织责任，抓好具体安排和工作落实，各项工作按照要求，有序推进。

为激励医院广大党员传承党的优良传统和作风，增强党性意识，弘扬行业正气，今年8月5日，漯河医专二附院(市五院、市骨科医院)党委举行向50年以上老党员颁发中原先锋“七一”纪念章仪式，为赵卫、吴伦梅等六位50年以上老党员颁发了中原先锋“七一”纪念章，并与全院党员一同重温了入党誓词。

“医乃仁术，医者仁心，先有医德，再修医术。作为一名医疗工作者，首先要有一颗仁爱、宽厚的心；作为一家医院，要永葆院风清正。加强德育教育对于提高医疗工作者综合素质，保障医疗质量和服务水平，促进医院长远和谐发展具有重要意义”。该院相关负责人表示。

长期以来，漯河医专二附院始终把医德医风建设作为一项重要的工作来抓，通过开展多种多样的活动提高全院职工思想认识，加强道德修养，形成正确的医德观、价值观。

在医德医风建设及医护服务质量提升中，医院医护人员个人向科室承诺，科室向医院承诺，医院向社会承诺，承诺内容书面告知病人。病人出院时根据医护人员服务情况提出意见和建议，医院根据患者反馈的情况进行奖惩。同时，他们为医务人员建立医德医风档案，服务优劣、违纪、表扬等情况记录在

案，为评价每个医护人员的医德医风情况提供客观依据，并于每季度在“医院信息”中公布。畅通投诉渠道，设立意见簿、意见箱、院长信箱、院长接待日，公布投诉电话，并成立接待室，负责接待处理来访及投诉。每月一次的座谈会，听取部分患者对医院工作的意见和建议。他们定期开展“服务明星”评选活动，每年5月12日护士节，召开全院护理工作



医院门诊大厅内，医护人员免费为群众测量血压。

作会，表彰优秀护士，同时加大对优秀业务骨干的宣传力度，激励广大医务人员爱岗敬业、无私奉献。

持续深化惠民活动 力争达到患者满意

为让更多患者享受到质优价廉的医疗服务，漯河医专二附院将每月15日定为“惠民日”，当天就诊的患者可享受彩超、心电图、肝功等20多项检查的半折优惠。同时，为方便患者就诊，门诊和各病区导医免费为患者提供应急电话、轮椅、手推车、针线包等物品和服务项目，医院统一规划了院内空间，开辟约350个停车位供患者免费使用。

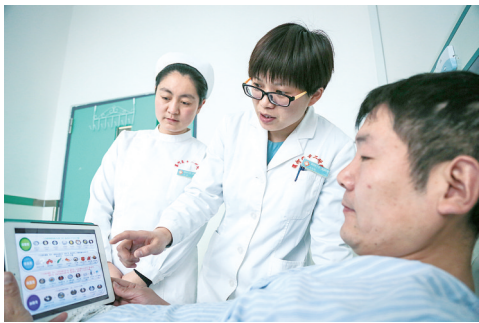
该院还专门组织成立了“漯河医专二附院志愿者服务队”，秉承“奉献、友爱、互助、进步”的精神，以“弘扬志愿精神，奉献一片爱心”为主题广泛开展各类社会公益活动。在每年的



医院举办“父母共读，孩子聆听”讲堂活动。



每月开展“惠民日”体检活动。



医护人员引导患者使用医疗信息化自助终端。

“5.12”全国防震减灾日、“禁烟日”、“爱牙日”、“爱眼日”等节日和时期，深入我市各大广场、居民社区、火车站、学校和企业免费义诊，接受群众咨询，普及健康知识。

今年3月3日，第17个全国爱耳日当天，该院志愿者到郾城区伊坪小学，开展“关注儿童听力健康”义诊宣传活动，耳鼻喉科专家免费为300多名小学生进行听力测试和听障咨询，

并向师生讲解儿童听力残疾的危害、致病原因以及预防措施；3月5日，该院领导带领志愿者服务队一行30多人到我市福利院，看望那里的孩子和老人，为他们免费检查身体，并送去了文体、生活用品；4月20日下午，该院血液净化中心举办血液透析患者肾友会，内四科主任刘国峰、医师应鑫涛为现场近50位患者答疑解惑；4月25日是第30个“全国儿童预防接种日”，为宣传免疫规划和预防接种对儿童的重要意义，广泛普及预防接种知识，消除家长对预防接种的困惑，该院组织疾控科、儿科、体检科等科室6名工作人员到黄河广场举办大型义诊宣传活动；5月7日，医院妇产科、内科、外科、儿科、体检科等科室十几位专家组成的志愿者服务队，到居民小区举办母亲节、义诊送健康公益活动，现场发放健康科普知识手册200余份，测量血压100多人次，解答群众健康咨询100余人次；9月23日，为进一步推行实施国家基本药物制度，该院志愿者队伍到双汇广场举行“科学合理用药，情系百姓健康”主题义诊宣传活动，通过发放健康手册、彩页等形式向市民广泛宣传国家基本药物使用制度及安全用药知识，提高了市民对国家基本药物的认知度，普及科学用药知识……

截至今年9月底，漯河医专二附院已组织开展志愿服务活动20余场，各科室专家在院内举办健康知识讲座十余次，义诊近千余人次，发放各种健康宣传资料3000多份，将健康知识送到群众身边，提高了群众的健康水平。医院广大职工通过积极参与志愿服务活动提高了觉悟，增进了团结。

坚持惠民利民宗旨 全面提高服务水平

为进一步满足患者就医需求，有效解决群众就医中存在的问题，漯河医专二附院在门诊大厅设立了“院领导值班台”，由医院领导及医务、护理等部门负责人轮流值守，现场办公，积极解决患者困难，接受他们的建

和意见。

该院从改善就医环境做起，在医院各楼层布置了盆景、绿色植物进行美化，安装了自动售货机、电子阅报栏、健康读物取阅台等便民设施并实现了WiFi网络全覆盖；各楼层均设有热水器和休闲区，为候诊患者设置的休闲茶座，可供患者及家属休息；特别是在儿科，医院精心布置了“儿童乐园”，配备了木马、滑梯等娱乐设施，消除儿童就诊恐惧。门诊开通了“医卡通”，实现了患者办卡、充值、缴费“一站式”服务。为更加方便慢性病、年老体弱的患者取药，医院在一楼开设简易门诊，设立配套的取药窗口。在门诊大厅及各楼层设置建筑平面图、科室分布图，优化了地标指示就诊引导系统，开展现场预约、电话预约、诊间预约、社区转诊预约等多种形式的预约诊疗服务，同时积极推行MDT(多学科协作诊疗模式)方便患者。同时，在院内及门诊一楼大厅设有LED屏幕循环显示坐诊专家简介、坐诊时间、联系电话等信息，为患者就医提供了方便。

医院大力加强医疗行为规范，加强合理用药，强化科学检查、合理使用高值医用耗材，控制医药费用不合理增长，控制抗菌药物不合理应用，每月开展门诊处方点评，对不合格处方进行处罚；推进检查结果互认。在加强医疗质量控制的基础上，全面落实二级以上医院间检验、影像检查结果互认制度；诚信医疗服务收费，切实维护患者的知情权，医院所有服务项目、药品及价格在门诊大厅等醒目位置全部公示。

为提升医疗质量，该院定期开展技能训练、岗位练兵、理论考试、示范教学等活动，有效提升了医疗服务质量。一是强化制度建设，把医疗质量核心制度修订编印成册发至每个医务人员手中，并制订考核细则。专门考核委员会每月4次深入科室进行考核，奖优罚劣。二是严格执行《执业医师法》和《护士条例》，依法执业。三是组织专业技术人员理论考试。每半年分专业组织技术操作考核，考试及考核成绩不合格的离岗培训。每季度组织医疗文书评比，评比结果纳入年终评优条件。每月院领导班子集中听取医疗质量考核小组考核结果汇报，对存在的问题进行研究，科学解决问题，促进医疗质量的提高，并以《医院信息》形式发至全院。

在今年7月份举办的“河南省第二届护理品管圈大赛”中，漯河医专二附院作为我市择优推荐的参赛单位参加了此次比赛的“现场发布”和“壁报展示”。该院的“呵护圈”代表队以精美的PPT、饱含激情的演讲向评委汇报了“降低血液透析患者内漏穿刺点渗血率”品管圈活动成果的创新性和技术性，在众多参赛队中脱颖而出，荣获二等奖，同时重症医学科的“心力圈”荣获壁报展示三等奖。

风正好扬帆，仍待破浪前行！任重道远，更需奋发图强！漯河医专二附院作为一家集医疗、教学、科研、预防、康复于一体的三级综合医院和市、县区医保、新农合定点医院，在秉承“团结、创新、敬业、奉献”的医院精神，在持续发展壮大中坚持基本医疗卫生事业的公益性，不断完善制度，扩展服务，提高服务质量。

“未来一段时期，我院将持续深化惠民服务措施，让优质医疗资源普惠于众。创新举措，提高服务水平，解决患者的实际困难。同时，坚持‘以人为本，患者至上’的办院宗旨，以高超的诊疗技术、亲切的人文关怀、严格的质量管理和优质的服务为我市及豫中人民群众‘预约’更多的健康福祉”。该院相关负责人说。



志愿者服务队。



新进人员岗前培训。



工作人员为患者讲解就诊流程。



医护人员深入学校开展“爱耳日”义诊活动。



医护人员集体学习。

