

架起群众满意的健康桥

——邹城市中医院全力提升群众满意度工作纪实

■本报通讯员 付美洪

近年来,邹城市中医院始终坚持以“弘扬国粹、精诚为民、惠施仁术、厚德至善”为宗旨,以提高医疗质量、优化服务流程、改进工作作风、改善服务态度为主线,全心全意为人民服务,不断提升患者就医获得感、提升医务人员职业成就感、提升人民群众满意度。

创新模式优化服务流程

完善医院质量管理体系,成立质量与安全管理委员会,加强规范化管理。严格遵守卫生法律法规,严格落实各项核心制度,每月进行行政、业务大查房,切实规范各项诊疗行为,促进医疗质量精细化管理。各科室立足实际,实行临床路径管理,深入开展教授养生保健操、提供中药代茶饮、实施音乐疗法等各具特色的优质护理服务。规范预检分诊、错时门诊、早交班制

度。在全院推广“一线工作法”,实行值班院长东西院区带班制度。建立老年人、军人、特殊患者就诊绿色通道,满足不同患者就诊需求。完善门诊便民服务中心的功能,在门诊大厅设导诊导医台,将资深护士充实到导诊队伍,实行动态导医。在门诊大厅通过增加椅凳、添置饮水机、摆放报纸、实现门诊候诊区无线WIFI覆盖等举措,有效舒缓群众就诊感受,缩短心理等候时间。不断规范各种服务标识,在体检、检验、检查、缴费等窗口增加流程指引,为患者提供更为便捷的服务。

加强管理提升服务质量

制定《医德医风建设实施方案》,组织开展医德医风教育,完善医务人员医德医风考评制度,与医护人员签订《廉洁行医承诺书》。创建“医心为民”党建服务品牌,持续开展“四看四树”主题活动,先后评选培树6名党员先锋、6名业务能手、4名敬业模范、4

名服务标兵等先进典型,鼓励广大职工争先创优,全心全意为患者服务。对医院食堂进行重新装修,改善就餐环境。加强医院停车位管理,满足患者就诊停车需求。定期对保安、保洁人员进行优质服务培训,对服务质量进行考评。通过对消防水电、环境卫生的全方位管理,为人民群众提供安全舒适、干净卫生、温馨和谐的就诊环境。

政策惠民提升幸福指数

实行“先看病,后付费”惠民服务模式,开展中医优势病种收费方式改革,积极落实“两免两减半”、“一站式结算”等各项健康扶贫政策。积极承担国家级上消化道癌免费筛查项目,承担邹城市政府和残疾人联合会实施的“肢体残疾人精准康复”项目,承担邹城市从业人员免费健康体检工作。连续多年开展“中医专家义诊服务直通车”、中医药“进社区、进机关、进乡村、进校园、进家庭”系列活动。通过勇于承担社

会责任,积极发挥中西医结合在防病治病方面的优势,不断提高居民健康素养,提升人民群众满意度。医院成立投诉管理办公室,制定投诉管理制度,专人专责受理病人投诉,努力做到件件有答复,事事有回应,有效疏导当事人的情绪,化解矛盾纠纷。在门诊大厅、各诊区和住院各科室设置意见征集箱,每月召开患者满意度座谈会,每年召开医患角色互换情景模拟活动,及时了解患者的就医需求,查找和整改医疗服务各环节存在的不足。建立院科三级回访制度,每天、每周、每月都有科室医护人员、院回访办专职回访员、院级领导回访病人,广泛收集意见建议。根据多渠道反馈信息,及时改进工作作风,改善服务质量。成立提升群众看病就医满意度工作专班,每月对各科室进行多维度满意度测评,测评结果与科室绩效、评先评优、晋升晋级紧密挂钩。靶向群众获得感、满意度,倒逼各科室进一步优化服务流程,改善服务态度,提高医疗质量。



近日,邹城市大东镇开展新时代文明实践“三夏管家”志愿服务,组织志愿者助力秸秆禁烧、环境保护、三夏农忙工作,保卫蓝天白云,确保颗粒归仓。 ■通讯员 董淑颜 摄

太平镇开展安全生产月宣传活动

本报邹城讯(通讯员 徐庆存 曹阳)6月16日,太平镇组织多部门联合开展以“消除事故隐患,筑牢安全防线”为主题的安全生产月宣传咨询日活动。该活动包括公众宣传咨询、公众义诊服务、宣传展板集中展示三个版块,通过安全知识明白纸、漫画展板等形式向广大群众宣传电动车消防、用电、防火、急救等安全知识。对安全生产、素质固本工程、消防安全、家居安全、网络安全等安全知识面对面和群众互动交流,进一步提升了群众的安全意识,同时进行了义诊送健康活动。

据悉,该镇自安全生产月活动开展以来,紧紧围绕加强疫情防控常态化条件下安全生产和专项整治三年行动排查整治工作,突出“消除事故隐患,筑牢安全防线”活动主题,开展了安全生产宣传、安全知识培训、应急救援演练、安全隐患排查等一系列内容丰富、形式多样的活动。深入实施了“素质固安”工程和安全生产“五进”活动,采取线上线下结合、线上为主线下为辅的方式,扎实推进安全宣传“进企业、进农村、进社区、进学校、进家庭”工作。组织安全生产“大学习、大培训、大考试”专项行动,以安全生产法律法规、政策文件、标准规程、操作技能和风险隐患双重预防体系建设运行知识为重点,开展企业全员全岗位的安全生产培训教育,推动企业管理人员树立抓安全培训、促安全生产思想意识,推动企业全员安全知识应知必会、安全技术应会必会。

邹城市自然资源和规划局 排查安全隐患跟踪化解处置

本报邹城讯(通讯员 陈述华)今年以来,邹城市自然资源和规划局扎实开展风险排查,强化防控化解措施,确保风险在可控,隐患及时消除。

加强领导,明确排查责任。制定风险隐患排查专项行动实施方案,成立由局长任组长,分管副局长任副组长,各科室、事业单位负责人为成员的风险隐患排查化解工作领导小组。明确了各分管领导是分管科室、事业单位风险隐患排查化解工作的第一责任人,对分管工作内的风险防控负首要责任。各科室、事业单位负责人对本科室单位的风险防控工作负直接责任。

全面梳理,突出排查重点。围绕党的建设、生态环境、土地保护等12个存在风险隐患的领域进行地毯式、无缝隙排查梳理,摸清底数。建立自然资源和规划部门风险隐患排查台账,列出清单。突出矿山地质环境治理、采煤塌陷地治理、森林防火等隐患重点,适时邀请技术专家或委托相关专业机构开展风险评估,研究制定整改或防范措施,跟踪化解处置。

加强督导,严格责任追究。强化联合执法和督导检查,督促非煤矿山企业及工程施工单位,落实环境保护、安全生产主体责任。加大巡查打击力度,向群众发放避灾避险明白卡,积极宣传应急避险常识。严格值班值守,切实做到信息畅通、反应迅速,确保及时报告,妥善应对处置得当。



近期,邹城市钢山街道把文化惠民演出作为常态化工作来抓,采取“文艺团体演出+社区自编节目”形式,把喜闻乐见的文艺节目送到群众家门口,持续丰富群众的精神文化生活,提高了辖区居民的幸福感和满意度。 ■通讯员 韩鹏乐 邱贻坤 摄

看庄镇扎实做好民兵整编

本报邹城讯(通讯员 李婷婷)近日,看庄镇从人员配备、制度建设、素质提升等方面协同发力,全面做好民兵整编工作。

组建一批队伍,充实武装力量。组建民兵调整改革领导小组,由镇党委书记任第一教导员,镇党委副书记任副组长,同时选配武装专干,由1名党委委员任武装部长,设3名副部长,配1名行政编制专职武装干事,在民兵调整改革领导小组牵头下,具体推动全镇民兵整编工作。

搭建两个平台,健全武装制度。以民兵班务会为线下平台,以小组为单位,分别进行自我介绍、你问我答等互动活动,推动官兵互识工作。以微信群在线上平台,建立顺畅的通信网络,及时协助进行会议通知、网络学习等具体工作部署,推动干部会议、经常性教育等制度落实。

夯实三项技能,提升武装素质。抽调50名应急队员参加镇防汛抢险应急救援演练,提升防汛抢险应急救援的能力。开展防汛抢险器材使用培训,提高应急处置的能力。组织消防器材演练活动,加强消防器材熟练操作的能力。

邹城一中安全教育重防范

本报邹城讯(通讯员 张景堂 顾兴殿)邹城一中针对当前高温天气和外水溺水事件频发更为复杂的安全形势,在全力做好常态化疫情防控工作的基础上,坚持抓重点、抓防范,抓教育保安全,把安全工作做到位、做到底。

该校开展了以“防中暑、防雷电、防暴雨、防中毒、防溺水、防意外”为重点的安全教育活动,教育引导引导学生进一步增强安全防范意识,培养学生安全防范技能,做到安全警钟天天敲,安全防范处处抓。利用主题班会,指导学生注意防暑降温,谨防中暑。雷雨暴雨天气出行要格外警惕,注重安全,科学避雨,谨防意外事件发生。认真接受外地多起中小学生溺水事件的惨痛教训,了解预防溺水安全常识,听从老师和家长的劝阻,自觉远离危险水域。进一步强化师生餐厅卫生和质量管理,严格落实食品卫生安全包保责任,确保饭菜质量和卫生,让学生吃得卫生、吃得安全、吃得放心,教育学生不得到校外食用“三无”食品,确保饮食卫生安全,严防食物中毒事件发生。

郭里镇开展文化惠民演出

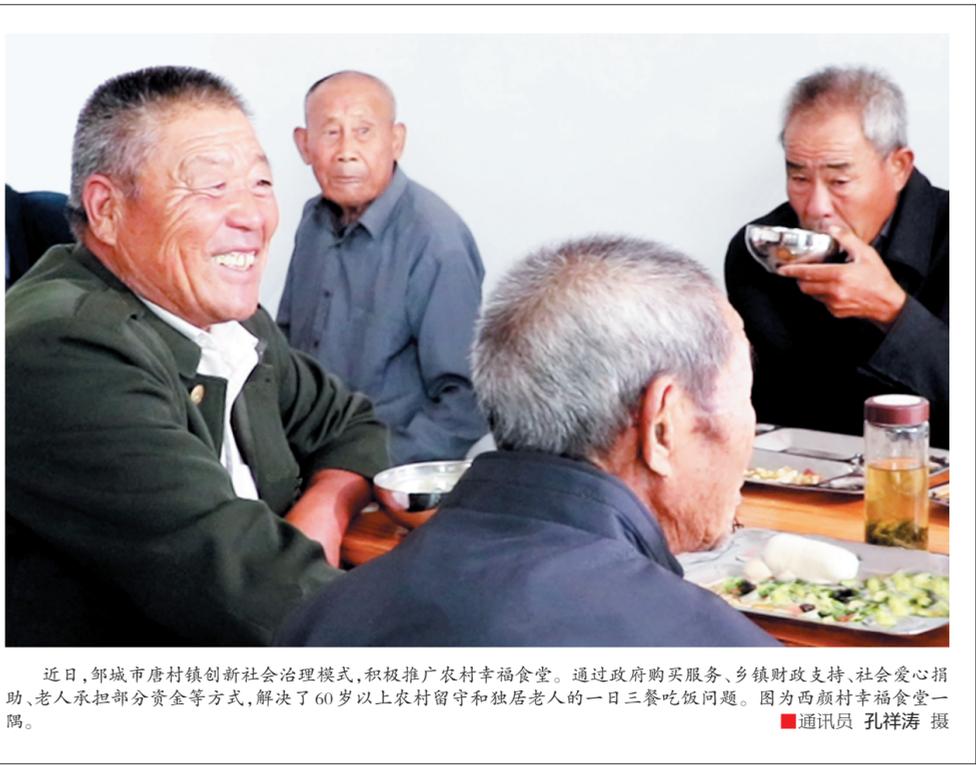
本报邹城讯(通讯员 齐兆鑫)为大力弘扬中华优秀传统文化,坚定文化自信,丰富群众精神文化生活。近日,郭里镇东庄户剧团在全镇范围内开展孟子故里(邹城)母亲节“孟子乡音”文化惠民演出活动。

据悉,此活动以戏曲进乡村的形式,大力宣传党的理论和路线方针政策,弘扬中华优秀传统文化,保障广大基层农民群众享有基本文化权益,丰富农民群众的文化生活,使基层群众近距离接触戏曲文化,感受中华民族优秀传统文化魅力,增强广大农民对中华优秀传统文化的热爱。

城前镇文明景象扑面来

本报邹城讯(通讯员 吴静)连日来,城前镇以开展新时代文明实践为抓手,以打造镇级文明实践中心和三个市级新时代文明实践示范点为引领组织开展系列活动。

该镇先后开展了人居环境整治、秸秆禁烧、关爱留守儿童、照顾空巢老人、法治宣传、“清凉怡夏、倾心帮扶”、“我为城前添光彩”等实践活动40余次,参与志愿者2300余人。该镇还将充分整合各文明实践站、党员活动室、农家书屋等350余个村级活动阵地,努力把村级新时代文明实践站打造成为覆盖城乡的传承基层综合平台,打通宣传、教育、服务群众的“最后一公里”,使文明实践成果惠及千家万户。



近日,邹城市唐村镇创新社会治理模式,积极推广农村幸福食堂。通过政府购买服务、乡镇财政支持、社会爱心捐助、老人承担部分资金等方式,解决了60岁以上农村留守和独居老人的一日三餐吃饭问题。图为西颜村幸福食堂一角。 ■通讯员 孔祥涛 摄

中心店镇筑牢秸秆禁烧防护墙

本报邹城讯(通讯员 蒋慧 李真)入夏以来,中心店镇全面加强秸秆禁烧管控,坚持抓宣传营造禁烧氛围、抓巡查织密防范网络、抓制度健全长效机制、抓督查促进责任落实,织密全天候全覆盖防控网络。

抓宣传营造禁烧氛围。46个村分别召开禁烧会议安排部署禁烧工作,在镇域主要路口、田间地头醒目位置印制张贴宣传标语400余幅,出动宣传车3辆在辖区内巡回播放禁烧宣传磁带,结合脱贫攻坚、环境卫生整治工作,组织

机关干部、驻村干部、帮扶责任人入户走访宣传,46个村利用广播喇叭开展禁烧政策宣传。开展“小手拉大手”活动,在8处中小学集中开展以每个班办一期秸秆禁烧与综合利用黑板报,向每名学生发放一张禁烧明白纸、组织每名学生书写一份以禁烧承诺书为主要内容的“三个一”活动,形成浓厚宣传氛围。

抓巡查织密防范网络。发动干部群300人设立禁烧固定岗97个、流动岗89个。抽调30名精英骨干,由科级干部带班分为3个巡逻组,负责东、中、西三条线

路的巡查督导工作,24小时日夜值班巡逻。镇纪委、督查室、效能办等部门组成督导组,对站岗巡逻情况进行督导。

抓制度健全长效机制。实行双向签到制度,禁烧岗哨、巡逻组、督导组之间进行相互监督,确保在岗在位。实行日通报制度,针对巡查督导情况,禁烧岗每天汇总信息及时通报。实行支部书记到岗制度,支部书记到村内所有岗哨巡查一遍,签字确认。实行信息共享制度,组建微信群,实时发送禁烧点工作情况。

邹城市人民医院举行互联网医院启动仪式

李兰娟院士发来祝贺视频并寄予厚望



本报邹城讯(通讯员 陈伟 田野)6月16日,邹城市人民医院举行孟子湖院区启用两周年暨互联网医院启动仪式,中国科学院院士李兰娟发来祝贺视频,邹城市医疗保障局党组书记、局长王兴在仪式上说,目前,伴随着医减药、药加

医的加快推进,线上问诊、线上购药、线上支付等需求越来越大。邹城市人民医院互联网医院成功上线,改变了现有的医疗服务模式和传统医疗格局,将成为今后邹城医疗服务发展的重要生态。医保局将与卫生健康部门紧密合作,顺应形势和“三医联动”改革要求,充分发挥医保连接医疗、医药和供需双方的优势和医保支付的基础作用,创新“互联网+医保+医疗+医药”服务新模式,加快推动智慧医保服务平台落地,开展在线问诊、复诊检查、慢病续方、在线结算、帮办代办、送药上门服务、专业化、链条式服务,更好地满足群众多样化就医购药需求,推动邹城大健康产业发展。

该院党委书记、理事长郝凤成介绍了孟子湖院区启用两年来,医疗技术、服务能力、业务扩展等方面取得的成绩和互联网医院建设情况。他说,随着医院的发展,邹城市人民医院互联网医院正式上线运行,这是保障和服务民生需求的重要举措,也是新时代卫生现代化的必然要求。互联网医院是通过互联网技术联通医院、医生和患者,打通了医院院前、院中、院后诊疗流

程,形成由内而外的移动医疗服务体系,使患者就医更加便捷。他表示,邹城市人民医院将继续以解决群众健康突出问题为导向,以提供全方位更便捷医疗服务为目标,以落实“健康邹城”建设各项要求为抓手,不断提高群众就医获得感和满意度,为群众提供更精湛的技术、更优质的医疗服务。

在仪式现场,李兰娟院士通过大屏幕向邹城市人民医院孟子湖院区启用两周年及互联网医院启动表示祝贺。她说,两年来,邹城市人民医院的发展取得了瞩目的成绩,医疗质量和服务水平大幅提升,邹城群众不出远门就享受到了高质量的健康“红利”。同时邹城市人民医院互联网医院上连树兰医疗知名专家教授团队,下联基层卫生医疗机构,提升了群众就医获得感和幸福感,是邹城市人民医院成为区域医疗中心的重要措施,是医院发展过程中里程碑的一步。她希望邹城市人民医院不断加大新理念、新技术的输入,在合作共建中全面提升学科建设、人才培养、医院管理的水平,进一步满足邹城群众高质量就医需求,切实为群众提供更加优质高效的医疗卫生服务。