

抗疫精神

生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共

济宁抗疫

典藏特刊

倾情奉献勇担当 聚力攻坚善作为

——邹城市中医院勠力抗疫推动医院高质量发展纪实

本报通讯员 付美洪 魏京华

今年以来，邹城市中医院在市委市政府、市卫生健康局党委的坚强领导下，紧紧围绕党的建设、医疗质量、安全生产、群众满意度等国家省市部署的重点工作，以精心精准精细完善管理，以实践实干实效履职尽责，以倾情倾心倾力服务群众，守护人民群众健康，全力推进医院可持续发展。

白衣执战甲 勠力同心抗疫情

2020年初，新冠肺炎席卷全国，疫情防控形势空前严峻。“生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任”，邹城市中医院全体干部职工牢记初心使命，坚决贯彻落实国家、省、市关于新冠肺炎疫情防控工作各项要求，周密部署，精心安排，迅速成立疫情防控工作专班，建立领导包保科室制度。领导班子坚持靠前指挥，每天深入一线督导落实疫情防控工作。

医院全面加强发热门诊、预检分诊、临时隔离室及病陪人管理；严格落实感措施，加强医护人员防护，确保防护用品供应；及时启动发热门诊改造、PCR实验室建设项目；落实落细疫情常态化防控各项措施。

医院参考国家及省中医药管理局中医治疗方案，结合当地居民体质和气候特点，组织专家组研究制定具有扶正祛邪、健脾益气、芳香化湿、解毒辟秽等作用的防感汤、防感茶、防感香囊。疫情期间先后为多个疫情风险较大的单位密切接触者人员、流调人员、哨点人员发放预防新冠肺炎中药2万余副；为患者、陪护人员及周围居民免费提供煎煮提供防感茶12000余副，免费发放香囊近1万个。

医院组织医务人员进驻火车站，为往来旅客测量体温，排查疫情隐患；派遣医务人员赴驻看守所卫生所建立发热门诊；派遣医疗团队到医共体合作单位进行疫情防控专项指导、培训；组织职工捐款7万余元，助力疫情防控。

在这次疫情攻坚战中，医院全体职工发出了“有召必回，责无旁贷”的响亮口号，292名医护在请战书上签字按下红手印，全员取消节假日，始终坚守岗位，战斗在肺炎防控工作第一线，以最周密的隔离阻断、最有力的防控举措，为广大人民

各项惠民政策，耐心解答群众疑问，认真记录群众反映的问题，积极协调社区解决。活动开展以来，共走访508户居民，接待群众1537人次，现场收集民意诉求262条，均已现场解决。

义诊宣教，护民健康。市中医院“民情书记”团队与兖山路社区党委创新工作形式，结合联系小区老年人、退休职工居多的情况，在了解社情民意、为群众排忧解难的同时，将精准的健康咨询义诊服务送进群众家门。自6月份开始，每月组织20余人到社区开展1次义诊，先后为近千名群众开展健康体检、健康咨询、健康宣教等医疗服务；为100余名群众现场推拿，缓解病痛；为200余名群众现场辨证后开出中药处方；免费提供万余元的“防暑茶”及常用药品，免费发放保健香囊1000余个、健康知识宣传资料2000余份。

“弘扬国粹，精诚为民”。邹城市中医院民情书记团队通过开展“民意5来听，医心为民情”活动，与居民面对面谈心谈话，提供健康咨询、医疗服务，察民情、听民意、解民忧、汇民智、健民体，得到了广大人民群众的一致称赞和社区工作者的一致认可。

“四看四树” 砥砺前行铸豪情

“四看四树”活动开展以来，邹城市中医院党委紧紧围绕活动目标任务，不断强化工作措施，探索创新活动形式，确保活动分类开展、有序推进。

提高政治意识，树先锋模范。医院严抓党员管理，推进党员教育全覆盖常态化，认真落实“三会一课”制度，常态化开展书记上党课、主题党日、医德医风大讲堂等活动；坚持“灯塔—党建在线”“灯塔大课堂”“学习强国”学习教育；加强党风廉政建设，签订“廉洁从政、廉洁行医”责任书，组织全体党员赴沂蒙红色教育基地参观学习；着力提升党员干部政治站位、党性修养，提高医务人员职业道德素养。突出支部战斗堡垒作用，开展支部评星定级，行政、病区、门诊支部为五星，退休支部为四星。发挥优秀典型示范效应，先后培树6名党员先锋、6名业务能手、4名敬业模范、4名服务标兵；成立党员志愿者服务队、党员突击队，深入疫情防控、医疗救治、应急保障等各项工作线，履职尽责、担当作为，走在前、做表率。

强化队伍建设，树行业标杆。医院围绕临床、护理、中医、影像、检验、中药、西药等各专业项目，积极开展“三基”培训与考核；开展新冠肺炎疫情防控、临床业务、院感管理、消防安全等各类专项培训40余次；先后选派20余名医护人员到上级医院长期进修、短期培训，不断提高医务人员业务水平、服务能力；组织中层骨干赴济南学习，夯实医院中坚力量；积极引进人才，招聘备案制人员15名，构建后备人才梯队；持续加强干部队伍建设，推动医院各项工作、科室各项业务高质量发展。

提升技术水平，树专科特色。医院鼓励各科室开展新技术、新项目。内一科开展纯中医治疗糖尿病、胰岛素泵强化治疗糖尿病，内二科开展慢性心衰、慢阻肺的规范化治疗，肿瘤科开展精准放疗、五位一体综合治肿瘤，肾内科开展运动透析新疗法，骨科开展椎间孔镜手术、闭合穿针术，外科开展腹腔镜手术、微创手术治疗小儿疝，肛肠科开展无痛痔切术，针推科开展小儿推拿，各科室百花齐放，积极打造核心竞争力，为人民群众提供优质高效的医疗服务。

凝聚发展合力，树医院品牌。加强医院质量与安全管理，制定安全生产年度工作计划、风险管控实施方案、突发公共事件应急处置预案，开展安全生产自查自纠行动，逐月梳理安全风险隐患排查台账并及时整改，全面实现平安医院建设目标，连续八年在全市社情民意满意度调查中位居卫健系统第一名，连续七年无医疗安全事件发生。医院对上与北京中医药大学东直门医院、中日友好医院、山东省千佛山医院、山东省第一医科大学第三附属医院、济宁市第一人民医院专家合作，上半年邀请100余人次专家来院坐诊、查房、讲座、手术示教；对下做实紧密型医共体建设，选派5名专家常驻基层，今年上半年开展教学查房、手术示教120余例次，业务技能培训、新冠肺炎防控指导20余次；医疗共同体建设如火如荼。医院创新思路发展，以邹城市作为中医学之祖王叔和的故乡这一独特中医药历史文化资源为依托，积极打造叔和文化品牌，自2017年牵头成立王叔和研究会以来，先后承办9次国家级、省级学术会议，承办邹城市首届中医药文化节，为传承中



民意“5”来听民情书记倾听民意

医学术、普及中医理念、提升人民群众健康素养做出积极贡献，在全省乃至全国都产生了良好的影响。

提升满意度 共筑医患鱼水情

在市委市政府、市卫生健康局党委的正确领导下，邹城市中医院以提高医疗质量、优化服务流程、改进行业作风、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。

多层次加强内部管理，提升医疗服务质量。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。

多导向加强行风建设，促进医患关系和谐。创建“医心为民”党建服务品牌，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，与全体医护人员签订《廉洁行医承诺书》；持续参与“邹鲁名医”、“邹城好医生”、“最美护士”评选活动，鼓励广大职工争先创优，全心全意为患者服务。

多环节创新服务模式，优化服务流程。实行错时门诊、早交班制度；规范预检分诊、发热门诊流程；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，满足不同类型患者就诊需求。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。

多方位加强后勤保障，改善服务环境。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。

多领域落实医疗惠民政策，提升群众幸福指数。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”五进系列活动。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，维护人民群众健康。

多渠道收集患者意见建议，提升服务水平。成立回访办、投诉办、安全办等3个专职办公室，制定投诉管理制度、回访工作流程及医疗纠纷处理办法，专人专负责患者回访、受理病人投诉、处理医患纠纷，做到件件有答复，事事有回应。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，每年召开医护患角色互换情景模拟活动，及时了解患者就医需求，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，各科室100%回访本科室病陪人、回访办100%回访全院患者、院领导90%回访包保科室病陪人，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。上半年患者回访率100%，满意度达99%；收集意见建议67条，并及时进行了整改。

多维度开展满意度测评，强化工作措施。成立提升群众看病就医满意度工作专班，制定《医院科室满意度评比活动方案》、《群众看病就医满意度调查考核及考核结果应用办法》，将医院所有科室分行政后勤科室、不含护理单元一线科室、临床一线科室等3个类别，每月分别通过回访反馈情况、患者满意度座谈情况、同行评议情况3个角度进行满意度测评，测评结果与科室绩效、评优树优、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，提升服务水平。

勇挑重担见行动，攻坚克难显精神。邹城市中医院全体干部职工始终坚持“弘扬国粹、精诚为民、惠施仁术、厚德至善”的宗旨，形成了“优良技术、优质服务、优美环境、优惠价格”四大优势，在人民群众中获得了较好的口碑，在社会上享有较高声誉。

展望未来，邹城市中医院将一如既往，多举措提升群众满意度、高水平满足群众获得感，努力为人民提供优质高效的中医医疗保健服务，努力推动医院高质量发展。



开展应急演练活动



新冠肺炎疫情期间为各单位及周边群众准备防感汤

群众筑牢生命健康防线，充分彰显了大医精诚的胸怀和担当，体现了中医药防治新冠肺炎疫情的独特优势。

民意“5”来听 拳拳医心为民情

邹城市中医院紧紧围绕市委民意“5”来听活动部署要求，制定“民意‘5’来听，医心为民情”活动计划，不断强化责任、创新举措、狠抓落实，用心用情访民意，真心真意解民忧，取得了阶段性成效，得到了社区群众的一致认可。

强化责任，积极推动。院党委将“民意‘5’来听，医心为民情”活动作为党建工作重点，成立工作专班，选拔12名优秀同志组建3个“民情书记”团队，抽调专人负责，加强日常工作联络，通过开展专题调度、实地调研，召开专题会议，开展培训、联系对接等工作措施，切实推动工作取得实效。

入户走访，体察民情。医院主动对接社区，全面摸清社区环境和基本情况，有针对性、分类别地开展入户走访。3个“民情书记”团队随身携带《民情记录本》开展入户走访，通过拉家常的方式，与居民面对面交谈，详细了解居民的家庭情况，目前存在的困难与诉求，进行贴心交流；积极宣传党的



邹城市中医院预防保健服务中心大楼



新冠肺炎疫情期间慰问火车站执勤人员并发放防感汤



新冠肺炎疫情期间医护冒雨执行预检分诊任务



“民意‘5’来听，医心为民情”义诊