全市医院管理年经验交流会在县人民医院召开

来源： 时间：2008-08-04 16:10:45 点击：35

11月29日，全市医院管理年经验交流会在我院召开，市卫生局副局长蔡凤梅、副调研员唐益翔、医政科科长胡利民及各县、区卫生局分管医政的副局长、医政股长共20余人参加了会议。

经验交流会由蔡凤梅副局长主持，县人民医院院长刘修生向参会领导介绍了医院近3年来在医院管理年活动中所做的工作及所取得的成绩。他说：在宣传发动上，我院一是召开了“医院管理年”活动动员大会，使广大干职工明确了开展“医院管理年”活动的目的和意义；二是在院内悬挂了3条大型横幅，营造了活动氛围；三是将“医院管理年”活动的内容利用黑板报、电子触摸屏、横幅、一站式服务和报纸、电视等新闻媒体进行了广泛的社会宣传，使“医院管理年”活动家喻户晓，人人皆知。在文明优质服务方面，县人民医院一是将医院文明服务用语100条和服务禁语50条进行了重大修改，使之更趋人性化。同时，将该书印刷600余份，全院干职工人手一份，要求人人都能在实际工作中熟练掌握和运用；二是在全院开展“如果我是一个病人”大讨论，广大医务人员站在患者的角度进行换位思考，从而对自己所从事的工作提出了更高的要求；三是在门诊大厅实行了“一站式服务”，开展了导诊、分诊、临床药物咨询、电话预约、便民服务等工作，简化了就诊流程，缩短了病人就诊时间，为病人提供了全方位服务；四是成立了社区服务中心，并以此做为医院与外界联系的纽带，加强了与全县各乡镇卫生院及村卫生室、诊所的联系，使广大社区群众进一步了解医院，增加了社区群众对医院的信誉度；五是修订完善了各类人员的岗位职责，加大了对违反劳动纪律的查处力度；六是通过召开社会监督员会和患者及家属参加的医患沟通会的形式，广泛听取社会监督员、患者及患者家属提出的意见和建议。同时，在各病室设立了意见箱，公布了举报电话，及时处理患者投诉，对医院存在的问题及时进行整改。在规范执业行为上，我院积极参加上级有关部门组织的卫生法律法规培训班，组织院内医疗护理业务讲课和三基培训20 多次，提高了依法行医和业务技术水平。严格按照《执业医师法》的有关规定，将临床科室中12名无执业医师证的同志调到了其他岗位。同时加强了对内部医师的执业管理，规范了院内医师外出或聘请院外医师来院会诊、手术等行为，杜绝了医疗安全隐患。在医疗质量和医疗安全上，县人民医院重点是抓好了环节质量和终末质量的管理，在医疗护理工作中，严把“八关”，即门诊质量关、医疗安全质量关、医疗文书质量关、院内感染关、急诊抢救关、医技检查质量关、护理服务质量关、人员素质关。落实“三项检查”，即科室自查、职能部门查、质控办查。由于组织得力，措施到位，我院的医疗护理质量明显提高，从根本上杜绝了医疗事故的发生。在规范药品和服务收费上，医院一是对所有检查、手术项目进行了清理，严格按照物价部门核定的标准进行收费；二是将常用药和检查项目的收费标准在门诊大厅进行公示，接受患者的监督；三是加大了对大处方和特殊检查项目的查处力度，杜绝了以医谋私和以药谋私行为；四是继续执行“一日清单”制，使患者对自己当日住院的各项收费明白放心。

最后，刘修生院长说：县人民医院开展的“医院管理年”活动，获得了社会各界的广泛赞誉。截至目前为止，医院共收到患者感谢信100余封，锦旗19面，牌匾4块，受各类新闻媒体表扬100多次，患者对医院满意度上升到了98.2%。

经验交流会后，领导们先后到县人民医院儿科、心血管内科、妇产科等科室进行了视察。