

威海市立医院“不忘初心、牢记使命”

主题教育工作简报

漠视侵害群众利益问题专项整治专刊

(第5期)

中国共产党威海市立医院委员会
“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组 2019年11月30日

按：群众利益无小事，一枝一叶总关情。为民服务解难题，是“不忘初心、牢记使命”主题教育的具体目标，也是切实解决漠视侵害群众利益的重要举措。第二批主题教育开展以来，威海市立医院坚持把初心使命变成解决群众操心事、烦心事的自觉行动，以问题为导向，在主题教育中开展漠视侵害群众利益问题专项整治，着力推动解决人民群众反映强烈的突出问题，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，确保用看得见的变化回应群众的关切和期盼。

坚持问题导向 持续改善服务

——威海市立医院深入开展漠视侵害群众利益问题专项整治

根据省市关于整治漠视侵害群众利益问题通知要求，市立医院结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，对照初心使命，坚持问题导向，针对专项整治察访、主题教育调研、群众投诉抱怨等反映的问题，制订实施了《关于进一步做好漠视侵害群众利益问题专项整治的实施方案》，查摆问题表现，分析产生原因，制定落实有效措施，健全完善长效机制，确保有关问题及时有效整改。

针对“部分医疗机构对药品、医用材料和医疗服务价格不公示，侵害群众对购买药品和医疗服务知情权问题；部分医疗机构诊疗过程中违规过度检查，不规范用药，增加群众就医经济负担等问题”，医院严格落实省卫健委《关于进一步推行医疗机构价格公示制度的通知》《威海市卫生健康委员会关于进一步加强医疗服务价格和收费管理规范医疗服务行为暨医保基金使用的通知》等文件要求，采用网站、公示栏、电子屏、微信公众号、病区触摸屏等多种形式进行医疗服务价格信息公示，通过触摸屏、微信扫腕带以及纸质清单等多种方式全面实行住院患者“一日清单制”。严格执行医疗服务价格收费政策，对护士长、兼职收费员等相关工作人员进行培训 500 余人次，重点整

治违规收费、超标准收费、重复收费等乱收费问题，规范物价收费项目 5000 余项，规范耗材出入库管理，梳理耗材 1.5 万余条，降低耗材价格 792 项。重点整治在诊疗过程中违规过度检查、不规范用药、增加群众就医经济负担等问题，建立重点监控合理用药药品管理制度，开展了病案、影像和抗菌药物质控检查。

针对“医疗购销方面相关人员开单提成、收受回扣、索要红包等违法违纪问题；医药设备购销活动中接受生产经营企业或经销人员以各种名义给予回扣或提成等问题；个别医护人员恶意借用、套用他人代码开具处方和非法统方问题”，加强对医务人员廉洁教育，邀请党校专家讲廉洁党课，组织中层干部观看警示教育视频，安装“反统方软件”加强处方监管，每月在院内公示处方点评结果和处方不合理名单，在院内显著位置公示投诉流程和投诉电话，严肃查处开单提成、收受回扣、索要红包等违法违纪问题。严格执行采购审批制度和招标采购程序，加强对设备购置全过程监督管理，严格落实“三重一大”议事决策制度。增强医务人员依法执业意识，通过召开专题会、座谈会、组织签署《依法执业承诺书》、开展集中开展专项检查整治等方式，严厉打击各类违法违规执业行为和医务人员出租、出借、转让《医师执业证书》《药师执业证书》等行为，收回出借《药师执业证书》12 份，并依规依纪给予处理。

针对工作作风不够扎实，群众办事、就医还存在难点、痛点、堵点问题，以门诊服务建设和院区规划建设为重点，积极推荐医院规划合理布局，全面推行“一次办好”，大力推广互联网医院，全面优化就医流程，让数据多跑路、群众少跑腿，改善就医体验，提升就医获得感。针对上级关于漠视群众利益问题反馈以及“不忘初心、牢记使命”主题教育查摆问题，制订了《威海市立医院关于进一步加强行风建设专项整治工作实施方案》加强投诉管理，完善投诉管理制度，改进投诉管理流程，将科室、群众反映问题挂图作战，即知即改，建立举一反三持续改进机制。目前征集汇总的 27 条意见建议，已整改 22 条。

市立医院优化门诊服务 改善就医体验

近年来，随着人民群众健康需求的日益增长和医院医疗服务质量水平的提升，市立医院门诊量已经达到 150 万人次/年，总院区原设计服务能力 30 万人次/年的门诊楼难以满足就诊需求，空间拥挤、看病排队等问题严重影响群众就医体验。为解决上述问题，医院加大信息化建设力度，合理布局就诊空间，改进优化服务流程，不断提升门诊服务质量和效率。

一、让数据多跑路，群众少跑腿

针对以往分散在不同业务科室的导医导诊、预约诊疗、各

类证明开具和盖章问题，医院整合相关职能，在门诊大厅建立了“一站式”综合服务中心，将分散在不同地点、归属多个职能部门办理的事务类服务业务事项进行整合。目前，包括导医导诊、预检分诊、便民服务、预约服务、医学诊断证明审核、死亡医学证明盖章、快速药品处方开具、患者更名办理、检查检验报告单补办、麻醉卡办理、医院等级证明、门诊投诉及应急事件处理、国际门诊办理、多学科门诊咨询、特殊患者业务办理等 30 多项服务项目，全部集中整合在门诊大厅综合服务中心办理，最大程度缩短了办理相关业务时限，提高了办理效率，确保患者来院办理事务类服务业务“只看一清单”“只跑一次腿”。同时，医院在门诊设置了一站式自助服务区，将自助挂号缴费机、病历本自助售卖机、门诊电子病历打印机、检验报告查询打印机全部集中，并配有专门业务指导人员，让患者在本区域内一站式办好缴费打印等自助业务，切实感受到专项整治带来的便利。

由于综合服务中心全部采取开放式办公，来院办事群众与医院工作人员沟通更加顺畅，办理医学证明盖章时间从原先的平均 20 分钟缩减为现在的约 5 分钟，单纯药品处方开具时间从原先的平均 60 分钟缩减为现在的约 3 分钟。据统计，2019 年以来综合服务中心共接受患者咨询 37895 例，处理应急事件 500 余例，办理各种证明盖章 54332 例，快速开具药品处方 24631

例。患者满意度由 2018 年的 84.82%提升到 2019 年的 91.15%，因办理业务产生的投诉从 2018 年的 13 例降为 2019 年的 0 例。

二、让资源围着临床转，服务围着病人转

作为区域内龙头三甲综合医院，市立医院具有临床医技科室分科细、疑难重症病人多等特点，这在客观上造成了患者就诊流程长、就诊程序复杂（往往一个病人需要反复就诊多个科室、需要多次复诊）。为了让医疗服务资源动起来，让就诊患者静下来，经过对患者就诊大数据进行分析，医院在门诊以群众需求迫切的专科为中心，着力打造了内分泌、急诊急救、中医、妇产科、儿科等一站式诊疗服务区。

针对糖尿病等内分泌患者并发症、合并症多的实际，医院在内分泌科诊区的基础上建立了国家标准化代谢性疾病管理中心（MMC），血糖、尿常规等部分常用检查项目在 MMC 中心就可以现场完成，不再需要患者楼上楼下开单、抽血的奔波。糖尿病患者需要经常检查的糖化血红蛋白、尿蛋白和肌酐等项目，从以往需要等待半天，到现在 5 分钟左右即可看到检验结果，极大节省了患者时间。同时，MMC 中心还配备了专门健康管理软件和专科医生护士，通过信息化手段和一对一的健康生活指导，实现对糖尿病、肥胖等慢性代谢性疾病从就诊到诊后、从单纯医疗服务到全面健康管理的全过程、全周期指导，不仅改善了患者就医体验，还降低了并发症发生、节约了社会医疗

成本。

医院坚持生命优先原则，整合急诊、检验、影像等专科资源建立了以抢救室为中心的急诊综合救治中心，开通急诊绿色通道，建成立国家级和省级胸痛、卒中、创伤中心。目前已全面完成急诊抢救室、急诊影像、急诊导管室、急诊护士站等区域的整合改造，实现急救患者一体化综合救治服务。急诊综合救治中心建成后，大大缩短了急危重症患者的抢救时间，急诊颅脑 CT 检查由之前的 30 分钟缩短为 5 分钟左右，急性心肌梗死介入术前准备由之前的 60 分钟缩短为 10 分钟左右，极大提高了急危重症患者的早期诊断、早期救治效率。

为方便慢性病患者诊疗取药，医院将慢病门诊与慢病收费处、慢病药房整合，建立一站式慢病服务中心，开发了慢病处方网络审核程序及自助缴费程序，让慢病患者实现了就诊、治疗、慢病审核、自助缴费、取药等一站式服务，取药时间从原来的平均 45 分钟缩减为现在的 15 分钟左右。

三、让服务更温情，沟通更顺畅

医院注重人文医院建设，想患者所想、急患者所急，成立由 30 多人组成的门诊导办员队伍，为来院患者提供门诊导办服务。先后制定了咨询导办工作制度及流程，制作了《威海市立医院服务指南》《患者就医指南》《国际门诊就医指南》《多学科门诊就医指南》以及患者导诊卡等多种便民指南，导办员

按照“首问负责、答复咨询、牵头协调、落实到底”的要求，为每位到院办理业务的人员提供标准化的咨询导办服务。为不断提高人文服务细节质量，医院多次邀请国内、院内管理专家和礼仪服务专家授课，不断规范导办员的文明用语、标准着装、行为礼仪、窗口服务等细节工作，让患者能够享受主动热情、标准统一的服务。

医院坚持以病人为中心，通过持续开展患者就医满意度问卷调查，收集患者意见建议，以患者需求为出发点，在导医台设置手机充电、体脂体重秤等自助设备，免费为患者提供针、线、纸、笔、花镜等便民用品和轮椅租借、失物招领、小件寄存、血压测量等便民服务。在门诊大厅提供咖啡机、饮料售卖机、免费存包柜、无线网络等便民措施，让患者候诊时间变得轻松无忧。

针对不同患者的个性化需求，医院推行专科门诊、专病门诊、多学科联合门诊、国际门诊等模式，不断提升医疗品质，提高服务效率。国际门诊针对外籍人士、港澳台胞、国内有特殊服务需求的患者，提供知名专家坐诊、全程陪检、外语翻译等特色服务，不断提高患者满意度。多学科联合门诊针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病以及三次以上就诊无法确诊的患者，由两个以上专业的专家医师共同会诊，提出最佳诊治方案，减少患者多次往返不同门诊的次数。2019年以来开展多

学科门诊 400 余例。

针对患者群体中老年人较多、乡村居民较多的情况，医院在大力推进互联网医院建设的同时，在人工收费处设置特殊人群窗口，主要办理急诊患者、优抚对象、老年人、特殊家庭等收费项目及开具发票、退号退费等人工服务以及专项业务，并优化服务流程，人工窗口办理业务排队等候时间从原来的平均 30 分钟降到 3~6 分钟，有效保证了就医流程的通畅高效。

在 2019 年全国门急诊管理学术年会上，市立医院“门诊一站式综合服务建设”项目被评为全国优秀门急诊管理创新案例，威海市立医院被山东省卫生健康委员会命名为山东省智慧门诊服务品牌。

市立医院召开对照党章党规找差距专题会议

11 月 18 日，按照市委、市卫健委党组“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组部署要求，威海市立医院召开对照党章党规找差距专题会议。医院党委书记林治军主持会议，医院党政班子成员参加会议。

会上，林治军同志带头、医院领导班子成员对照党章党规、紧扣“18 个是否”逐一进行对照检查，把自己摆进去、把职责摆进去、把工作摆进去，认真进行自我检查、深刻剖析问题根

源，找差距、谈不足，讲原因、提对策，推动对照党章党规找差距落到实处、取得实效。

最后，林治军同志对会议召开情况予以肯定，指出党委班子成员会前准备充分，紧密结合实际，检视问题深刻，查摆分析到位，达到了咬耳扯袖、红脸出汗的目的。林治军同志就下一步工作提出三点要求：一是要继续在抓好学习上下实功。要把政治理论学习作为扣好主题教育的“第一颗纽扣”，带着问题学、带着责任学、带着感情学，时时处处用党章党规衡量和规范言行，自觉运用党章党规指导工作实践，做党章党规的坚定执行者、忠实践行者、督促推动者。二是要继续在查摆问题上用实劲。要紧密结合医院转型调结构升级发展，紧盯群众医疗健康需求，强化问题导向，坚持刀刃向内，在今天初步查摆问题的基础上，以自我革命精神继续深入查摆，努力把问题找准找全找深。三是要继续在认真整改上求实效。要坚持即知即改、立行立改，把专题研讨会、调研成果交流会和本次专题会议上查摆出来的问题，纳入主题教育整改落实任务台账，明确时限、挂图作战，以钉钉子精神把各类问题整改到位，共促成果转化。

守初心、担使命、爱医院、爱岗位

——外科党支部举办主题党课

根据院党委的总体部署及要求，2019年11月13日，威海市立医院外科第一党支部、第二党支部、第三党支部举办了主题学习活动。本次活动由外科党支部院党委委员战志勇、外科第一党支部书记张焕虎同志主讲。

战志勇同志进行了学习习近平同志关于“不忘初心、牢记使命”的重要论述，强调不忘初心就不能忘了我们党的旗帜，不能忘了我们党的独特优势，不能忘了我们党的历史使命，归根到底是不能忘了我们党为人民服务的宗旨。

张焕虎同志带领大家学习了习近平同志在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上的讲话，中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。这个初心和使命是激励中国共产党人不断前进的根本动力。每个共产党员都要明白，党除了人民利益之外没有自己的特殊利益，党的一切工作都是为了实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益。

最后战志勇同志强调，各党员干部要把初心使命变成埋头苦干、真抓实干的自觉行动，珍惜现在的工作机会，守初心、担使命、爱医院、爱岗位，广大党员同志要起模范先锋带头作用，勇于担当、勇于创新，以院为家、爱岗敬业，为科室及医院的发展作出积极的贡献。

听党课 学规范 持续改善人民群众看病就医体验

11月21日，在市立医院西院区会议室召开了“不忘初心、牢记使命”的主题教育，会议由刘芳书记主持，院党委委员、工会主席于铭同志为西院区全体党员干部上了一堂题目为《守初心 担使命 爱医院 爱岗位 持续改善人民群众看病就医体验》的党课。全体党员干部全神贯注的听讲，一丝不苟的记录，将于铭同志强调的、要求的、规范的一一记牢。

于铭同志结合侯文金同志在卫生系统“不忘初心、牢记使命”主题教育专题党课，林治军同志在全院“不忘初心、牢记使命”主题教育专题党课的内容，告诫大家要牢记我党肩负的实现中华民族伟大复兴的历史使命，认真贯彻“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，提高政治站位，树牢以人民为中心的发展思想，全方位、全周期保障群众健康，推动卫生健康事业高质量发展。

于铭同志还针对近期医院紧抓的服务问题，从言谈举止、仪容仪表等方面对全体党员干部提出规范要求，要求大家要强化服务意识，全面掌握服务礼仪的规范，迅速改善仪态举止和服务技能，塑造崭新的个人职业形象，赢得良好口碑，持续改善人民群众看病就医体验。强调了微笑的重要性，告诫大家在临床服务工作中，无论是奉献还是获取，对患者而言最好的礼物都是微笑。

课后，大家通过认真听、认真想，切实感受到作为新时代的党员干部，必须要发挥先锋模范作用，重服务，抓质量，有责任就是命令的担当意识，要树立为民服务理念，牢记为民健康初心。

来自 12345 政务服务热线的感谢信

我是来自滨州的肺曲霉菌感染患者，本一直以为强壮的身体，因父亲的离世一下子垮了下来，今年三月父亲去世，后因伤心哭泣时总感觉胸痛胸闷憋气严重，后反复咳嗽不见好转，后去淄博市中心医院就诊肺功能检测诊断为哮喘，吸入信必可不见好转，一拖再拖，因咳出粉条状痰栓引起重视，血检嗜酸性细胞升高，医生建议 ct，ct 显示有病灶，初步怀疑结核，或者 ABPA。结合当时情况孩子住院，自己心情糟糕到极点，家庭情况也比较困难，经介绍找到这方面的专家威海市立医院勇晓大夫，因威海距离较远，孩子还没恢复，再三商议后决定去拜访勇大夫，不巧孩子手术后出血再次入院，原定好的时间有冲突，勇大夫知晓我的情况，从我的角度考虑，为我节省时间，节省金钱，设身处地的替患者考虑问题，特意为我加班加点做了检查，拿到片子仔细核查研究，询问病情，气管镜检查准确查明原因及病灶，解释病因，以及给予初步治疗方案，上午做完检查就返程了，勇大夫不放心，一直电话联系询问情况，勇

大夫帮我查询后期化验结果，微信每天询问病情及其服药感受，在初秋渐凉的季节，初次来到威海，被勇大夫的这份温暖深深的打动了，在陪伴父亲生病期间走访各大医院日日月月的跟医生打交道，看过医生温暖与冷漠，在心底里深深的被勇大夫感动着，我跟我爱人说，勇大夫真好，这次真是来对了。一周后，勇大夫通知我复查，沟通好前期工作，勇大夫已经提前为我预约安排，我安排好时间再次来到威海，经沟通我同意勇大夫对我的病进行治疗，对症下药，十天的药效很明显，我非常相信勇大夫的精湛医术，所以选择局麻并克制自己，局麻状态下，勇大夫及护士的交谈听的一清二楚，为了彻底清理干净，勇大夫和护士相互配合，一再坚持，手术近两小时，处理的很好，我当时说不出话来，只能对他们竖起大拇指！双手合十感谢他们，术后，护士扶我起来，为我擦眼泪清理脸部粘液，叮嘱注意事项，真心很暖心，感动的止不住眼泪！现在还在服药期间，勇大夫每天都会询问感受及恢复情况，真的打心底里感谢勇大夫！不要质疑医生的医术，你相信医生，医生才有那份信心治愈你！真心感谢威海市立医院勇晓大夫及护士！谢谢！

（本期责任编辑：杨雪娇）