

# 倾情服务 谱写行风建设新篇章

——来自商城县人民医院的报道

本报记者 王明杰 通讯员 张光明 张永钧

## 行风建设先进风采 20

弘扬行风正气 推进行风建设



胡方成工作照

### 商城县人民医院简介

商城县位于鄂、豫、皖三省交界处，大别山北麓，是河南省的东南门户。商城县东邻安徽省金寨县，南毗湖北省麻城市，西接光山县、新县，北连固始县、潢川县，总面积达2130平方千米。商城县人民医院是全县的医疗卫生中心，也是全县唯一的一所县级综合医院。该院占地面积达8.7万平方米，床位编制为600张，人员编制为520人，其中在职职工485人，退休职工117人；在卫技术人员为399人，其中高级职称31人，中级职称120人；研究生两名，本科生140人。该院的固定资产达6000万元，拥有1.5T核磁共振、螺旋CT、四维彩超、CR-X线机、数字胃肠等大中型医疗设备100余台(件)，医疗技术及管理在全市处于中上等水平，其中骨科、心血管内科技术在全市处于领先地位。今年上半年，该院的门诊量达190467人次，比去年同期增长20%；住院7749人次，比去年同期增长10%；业务收入4966万元，较去年同期增长11%。按照今年年初制定的工作计划和目标，该院的各项工作稳步推进。另外，该院先后获得“全省五大工程建设先进单位”、“全省医院创新管理先进单位”、“河南省‘十一五’行风建设先进单位”、“河南省依法治理先进单位”、“河南省A级医院”等荣誉称号。

## 2 打造便民服务平台 争创人民满意医院

“基层医疗卫生单位，尤其是县级医院直接与服务对象打交道，与老百姓的接触面最广、接触量最大、影响面最大，其服务是否到位，人民群众当即就有评价，将直接影响卫生系统的形象。”胡方成说。因此，他们要求以创人民满意的医院为抓手、目标，创一流服务质量、创一流服务效能，让患者满意、人民放心。

为此，商城县人民医院制订多项制度，在规范服务行为上下功夫。该院下发了《行风建设工作实施方案》、《医院行风自评工作方案》、《医务人员医德医风考核奖惩办法》、《医患沟通制度》、《便民惠民服务40条承诺服务办法》、《医务人员文明服务守则》、《学习制度》、《科室负责人聘用制度》、《责任护理制度》、《考勤制度》、《医疗纠纷处理办法》等。在服务中，该院对收到患者表扬信或锦旗者给予50-100元奖励，对因服务不周、沟通不到位造成纠纷或投诉者一律实行停职学习1个月、停发当月奖金的“双停”处理。由于制度落实到位、服

务到位，该院全年共收到表扬信20封、锦旗53面，处理纠纷投诉事件6起6人，取消了5个科室的评优评先资格。用制度管人的效果十分明显。

据商城县人民医院有关人员介绍，该院领导在便民惠民服务上下功夫，在贯彻落实“便民惠民40条”的同时，以开展“三好一满意”活动为载体，从细节入手，彰显人性化服务，如落实由业务院长、职能科室负责人参加的24小时门诊总值班制度，开设急危重症患者绿色通道，“一站式”中心服务，在门诊部、影像楼、住院部大厅各设置一块电子显示屏，在门诊大厅、住院部大厅各安装一台药品及收费信息查询触摸屏，方便患者了解情况。为方便患者就诊，该院形成“上班时间往前赶，下班时间往后延”的弹性工作制。在全县科级干部体检中，该院的早餐服务、导诊人员的微笑服务、检查人员的细心服务均受到社会各界人士的如潮好评。

同时，商城县人民医院细化措施，在强化医患沟通上下功夫，采取“一个真心”，即坦诚相待，与

“来这里看病，全靠医生的关心和体贴，检查有人陪护，病床前有人护理，加上新农合报销现场结算，我们一百个满意。这比上省看病更方便、更实惠！”9月21日，商城县白塔集乡的村民张院面带着笑容，站在商城县人民医院大门口指着刚刚出院的家属对记者说。

旁边，还有笑眯眯的患者及其家属携带着物品，看样子是康复出院了。

笑哈哈，意味着很满意！记者站在商城县人民医院门口，放眼望去，在湛蓝的天空下，花园式的大院一片翠绿，沿路两旁的健康长廊和排放整齐的车辆在阳光的照射下闪着银光，阵阵秋风吹来，生机盎然。

“弘扬行业正气，加强正面引导，强化医德医风教育，其实是培养真、善、美，提高医务工作者的精神风貌和思想境界，自觉抵制不正之风，狠刹歪风邪气，大力宣传医德医风的新风貌，激发广大医务人员奋发向上、无私奉献的精神，让广大患者享受医疗服务带来的实惠。”

## 1 营造和谐就医环境 树廉医诚信为民形象

“坚持以患者为中心，把患者的呼声作为第一信号，把患者的满意作为第一标准”是商城县人民医院的服务理念。“以人为本、科技兴院”是医院的宗旨。

为了实现这一宗旨和信念，商城县人民医院狠抓了全员的思想政治工作，落实医务人员每周二下午集中学习制度、医德医风教育考评制度。今年以来，该院召开全院职工大会4次，党员大会6次、科室负责人会议21次。在每次会议上，院长胡方成、党委书记余登祥对行风建设工作都提出新的要求，强化服务理念教育，根据不同问题不同特点采取不同措施，认真整改。结合全市卫生系统开展学习“八不准”规定、学习县委反腐倡廉会议精神等活动，该院始终坚持将医德医风教育作为重

要主题，全院上下树立以人为本的服务理念，大力加强医院文化建设，树行风正气，固理想信念。

今年4月，省卫生厅把商城县人民医院列为全省17家县级医院新农合住院患者按病种付费试点工作试点医院之一。胡方成坚定地说：“这是对医院工作的肯定，也是对我们的信任。”院党委立即成立了领导小组，明确了职责，制订了方案，对此项工作进行了周密部署和安排。按照省卫生厅的要求，该院于5月1日正式实施按病种付费试点工作。5-10月，该院已经完成新农合按病种付费806例，初见成效。此项工作的开展得到全院医务人员的支持，受到了广大患者的好评。

据介绍，为营造和谐的就医环境，商城县人民医院党委按照争做“五个表率”的要求，即“坚

持学习的表率、敬业奉献的表率、服务群众的表率、遵纪守法的表率、弘扬正气的表率”。在去年任命6个党支部书记和13名支部委员的基础上，该院对6个党支部成员进行党务工作专题培训，新的党支部在思想、组织、纪检、宣传等工作能力得到增强，在各自的工作岗位上积极发挥党员的模范带头作用。内科党支部、门诊党支部、影像党支部坚持为患者着想，急患者所急，创新服务模式，完善服务措施，方便患者就诊，受到患者的好评。其中，内科党支部被县委组织部授予“先进基层党组织”荣誉称号。该院党委与商水县妇女联合会在该院开展了“创先争优”评选“十佳女医务工作者”活动，全院女医务工作者从本职工作做起，从小事做起、从群众关注的事情做起，力争创一流业绩、作一流贡献。

开展，极大地减轻了患者往返外地医院就诊的困难。

其三，积极开展“健康教育请进来，走下去”活动，解决群众“看病难”。一方面，商城县人民医院先后邀请北京武警医院、武汉亚兴医院、河南省人民医院、河南省肿瘤医院专家来院进行糖尿病、心脑血管、肿瘤等疾病预防与治疗讲座和义诊。另一方面，该院组织医院医务人员走下去，到偏远的乡镇、村、社区进行义诊，免费送健康教育资料1万余份、药品4000余元，受到干部群众的一致好评。

其四，不断完善医院的基础设施，为群众提供优美、舒适、安全的就医环境。结合六城联创工作，商城县人民医院加大医院美化亮化建设，进一步完善花园式医院建设等；同时开展平安医院建设，采取人防、技防相结合的科技创安措施，让患者来院就诊有一个优美、舒适、安全的感受。

其五，加快医院迁址新建步伐，解决群众“看病难”。目前，新院门诊综合楼工程已经完成，病房楼工程已经进入主体三层建设，有望明年年底实现医院整体搬迁。

## 3 破解看病就医难题 为人民健康提供保障

“健康是人全面发展的基础，关系千家万户的幸福。”从制度上保障人民健康，是广大群众最关心、最希望解决的现实问题之一，是医务工作者义不容辞的责任。胡方成是这样说的，也是这样做的，并且他的话语是一掷千金、铿锵有力。

为缓解群众“看病贵”问题，做到“合理检查、合理用药、合理收费”，为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗卫生健康服务，商城县人民医院制订并实施了医疗便民计划，让群众及时就医、方便就医、实惠就医。该院党委从健全制度抓起，严格按照规定标准收费。一项调查结果显示，在省卫生厅、省纠纷办暗访调查中，该院没有乱收费问题，是信阳市八县两区同级医院中执行收费标准最好的医院。

据商城县人民医院纪委书记张光明介绍，他们认真落实“双十”制度，每月进行一次医生用“双十”评价，对开药前10名的医生进行告诫谈话、罚款或停职学习等处理，对使用排名在前10种的药品中的前3种药品实行停用1个月处理，对前10名中的后7种药品降价5%，并

限量销售；控制“药占比”，减轻患者的负担，今年5月，该院制订了《控制“药占比”具体措施》，对各科室分别下达“药占比”控制指标，实施“筛、点、控、限、停”5字工作法，规定临床科室每超一个百分点罚款1000元，每降低一个百分点奖励1000元，全院“药占比”较去年同期下降了10.49个百分点。为进一步细化管理，该院对“药占比”控制措施进行了调整，不仅将指标下发到科室，还直接将不同医生的不同指标发到每位医生，直接处罚个人，效果十分明显。截至目前，该院实现“药占比”小于43%的好成绩。

和风顺气，风正一帆悬。商城县人民医院的职工们对记者说，该院领导班子廉洁奉公，处处为群众着想，艰苦奋斗，事事为人民操心，在全体医护人员中树立了一座丰碑。在省、市卫生行政管理部门和县委、县政府的高度重视下，该院正站在新的起点上，坚持科学发展观为指导，落实医改政策，加快推进该院迁址新建，努力打造大别山区域医疗卫生中心，创办全省人民满意的卫生单位，为实现中原崛起作出新的贡献！



胡方成在科室检查指导工作



商城县人民医院新院效果图

# 一名共产党员的庄严承诺

——记全省卫生系统行风建设先进个人董永杰

本报记者 王明杰 通讯员 许韶伟

## 行风建设先进风采 21

弘扬行风正气 推进行风建设



董永杰是漯河市召陵区卫生局党委书记、局长。他被评为全省卫生系统行风建设先进个人的消息传来，赢得了漯河市卫生系统的如潮好评。

董永杰虽然没有惊天动地的事迹，但是他在卫生一线坚持立党为公、执政为民，坚持原则，依法办事，查处多个违纪违法案件。他把人民群众的健康放在第一位，把老百姓的事当成自己的事，忠心耿耿、满腔热情地为人民办实事，因在岗位上不断奉献而被当地群众誉为“召陵区卫生局的好书记、好局长”。

2010年10月下旬，召陵区部分群众参加新农合积极性不高，对参加新农合有一定的偏见。董永杰挤出工作时间，奔赴乡村街道、群众家中作思想工作，积极引导群众参加新农合。一位留守老人因家中经济困难，无力参加新农合的资金，董永杰先为他垫付。群众说，共产党的干部心系百姓，作风硬，形象好！为了方便群众办理卫生行政审批和新农合报销等业务，董永杰将具有行政审批职能的卫生许可证审批科室

和承担在市级以上医院住院患者医疗费用报销的部门集中在一起，让群众在区行政服务中心集中办理，按照一般事项直接办、特事特办、急事快办的原则，坚持做到能审批的立即审批，不能审批的明确答复；能报销的当场报销，不能报销的一次性告知，不让群众多跑路、跑远路，少跑冤枉路，为群众提供了高效便捷的卫生服务。

董永杰在召陵区被称为“爱民干部”，他以自己的模范行为和崇高品德，在卫生系统树立了一面旗帜，赢得了人民群众的信任和爱戴，体现了当代共产党员的精神风貌。召陵区卫生系统的干部职工们说，他是践行党的路线、方针、政策的典范，是践行“三个代表”重要思想的好干部，是卫生战线勤廉奉公的榜样。

据召陵区卫生系统的干部介绍，近年来，召陵区卫生局始

终把对干部的教育作为一项重要工作来抓，健全理论学习制度，拓宽教育培训渠道，增强为民服务意识，结合卫生行业特点，制订和完善了首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制和公开承诺制等多项行政效能监察制度，用制度约束行为，用制度规范工作，机关干部作风得到了很大的转变。这与董永杰抓管理、治懒散、促发展是密不可分的。为了抓好卫生系统的行风建设，董永杰高度重视、精心组织、周密安排，确保各阶段工作的稳定性和连续性；他把行风评议材料的收集归档管理、阶段性材料的好时报送、行风评议工作中的好做法、好经验、好做法，及时推广总结。把行风建设作为责任目标，他安排专人负责，确保全区每年卫生系统民主评议政风行风工作的质量逐年提升。目前，召陵区卫生系统行风评议工作涵盖了卫生行

政部门、公立医院、民营医院、疾病预防控制中心、卫生监督机构等单位。

一个先进典型，就是一面旗帜；一个先进人物，能够带动一大片、影响一批人。在董永杰的带动下，近年来，召陵区卫生系统先后开展了“医院管理年活动”、“廉政文化进机关、进医院活动”、“对照职能、贴近民生、努力为群众办实事、办好事活动”、“三优一满意活动”等。通过一系列活动的开展，全区的医德医风明显好转，医患关系更加和谐，有效地推进了便民服务，提高了工作效率，解决了群众办事难问题，增强了服务意识，规范了服务行为，提升了服务质量和水平，卫生系统在群众中的形象进一步得到提升。2007年、2008年、2009年，召陵区卫生局连续3年被评为全市卫生系统行风建设先进单位。全区卫生系统以求真务实的精神，开创了党风廉

### 结束语

董永杰说，行风建设就是要强素质、树形象，打造人民满意的品牌单位；就要加强作风建设，真正树立起可亲、可信、可敬的人民公仆形象，树立马克思主义的世界观、人生观、价值观和正确的权力观、地位观、利益观，真正做到公正廉洁、政治坚强、纪律严明、作风优良，努力实现一名共产党员入党时的庄严承诺，为党和人民作出应有的贡献，作出更大的业绩。