

以医者之爱绽放文明之花

平度市人民医院创建省级文明单位纪实

在平度举全市之力创建全国文明城市的浩浩洪流中,各行各业正以百舸争流、时不我待的勇气和精神,诠释着文明的时代内涵和要义。平度市人民医院正是这浩浩洪流中的一波清流,一脉强音。道德之风处处涌动,善行义举层出不穷,志愿服务亮点纷呈,文明行为蔚然成风,平度市人民医院作为全市医疗卫生机构的重要窗口单位,担负着文明行为的践行者和创建活动参与者的多重角色,不断积极展现行业形象,引导全市人民自觉践行、模范遵守文明行为,真正使社会主义核心价值观成为广大群众自觉的行为习惯,让文明之风遍地开花,为城市文明建设增添亮丽色彩。

涓涓细流成浩瀚之海,集纳众志筑文明高地。平度市人民医院,始建于1944年春,经过70多年的风雨历程,现已发展为集医疗、科研、教学、康复、预防保健为一体的三级乙等综合性医院,担负着全市140万人口的医疗保健和急救任务。近年来,平度市人民医院在做好业务工作的同时,大力开展文明单位的创建工作,医院精神文明建设取得累累硕果,被评为青岛市文明单位标兵,青岛市卫生系统文明单位标兵。

凝心聚力,夯实文明基础

干事创业的根本在于人,文明单位的创建工作基础也在于人。近年来,平度市人民医院历任院领导一直把医院文明创建的各项当作医院发展的头等大事,和业务工作同研究,同部署,同落实。医院成立了以院领导为组长、相关职能科室主任为组员的创建文明单位工作领导小组,下设办公室,安排专门人员从事创建具体工作。确定了以文明创建为抓手,努力打造一流医院管理,一流医疗技术,一流医疗服务,一流就医环境,一流医院文化的总体创建目标,根据市文明办的要求制定了8大项29个小类别,70个子项目的文明单位创建标准并进行了明确分工。召开创建动员大会,在全院形成浓厚的创建氛围,使得人人参与创建,形成齐抓共管好局面。

平度市人民医院作为全市医疗卫生机构的重要窗口单位,干净整洁、优雅舒适、和谐优美的就医环境,是创建文明城市、文明单位必不可少的一部分。根据省级文明单位创建工作的需要,平度市人民医院对医院环境进行了整体规划,在院区入口设置医院建筑平面图和各楼座分布图,在门诊大厅设立了医院平面图的展台,方便患者来院后知晓医院的布局。门诊综合服务中心提供咨询、建卡、导诊、预约诊疗、预检分诊、提供饮水、应急电话、轮椅、担架车、老花镜、针线包等服务措施。医院定期对物业公司保洁工作进行督导检查,对发现的问题,立即下达整改通知,确保院内整洁、卫生、环保,为患者提供一个整洁有序的就医环境。

文化为基,树立文明新风

文化是民族的血脉,是人民的精神家园。平度市人民医院坚持把文化建设作为医院精神文明创建工作的重要载体和手段,同时通过多项措施齐抓并举共同推进文明行为的传播和养成。平度市人民医院先后开展了“爱德”、“诚德”、“孝德”、“仁德”为主题的实践活动,结合医院职业道德建设,在全院范围内展开“换位思考”大讨论活动;倡导社会公德,连续多年开展“健康教育六进活动”,在社会各界倡导文明健康生活方式。利用传统节日做好移风易俗教



医院志愿者服务组织架构完整健全,拥有志愿者近500名,他们会对特殊患者提供及时的帮助。



志愿者服务落实到医院各个角落里。



门诊大厅的导医服务让患者感受到切切实实的方便。



文明行为,从我做起。

育、开展征文活动,倡导孝道之风。医院涌现出好媳妇、好婆婆、好军嫂、贴心娘家人、平度好人、青岛市文明市民等称号的“孝德”、“仁德”先进典型人物20余名。他们在实际工作中充分发挥了先模人物的示范引领作用,为医院“四德”教育活动的开展奠定了坚实的人才基础。

扎实推进“讲文明树新风”活动,进一步提升员工文明素质。走进平度市人民医院,会看到医患之间和谐友好的关系:医务人员身着各岗位的工作服挂牌上岗,主动接受患者监督,在与患者沟通以及医护人员之间的沟通,均使用文明用语。彬彬有礼,友好和善,急病人所急、想病人所想已经成为平度市人民医院一张靓丽的名片。这一切,得益于医院在讲文明树新风方面采取的得力措施:新员工迈进医院的第一天,医院便会安排员工文明礼仪的岗前培训课,通过培训,养成言语文明,举止得体的好习惯,相继组织了文明旅游、文明出行、文明交通、礼让斑马线等活动,2017年7月,组织开展了文明行为提示语的大型签名活动,向全

院干部职工发出倡议,印制了“您懂得,别忘了”钥匙扣,时刻提醒大家注重文明行为。为了将此活动深入开展,医院还加大了氛围营造的力度,在醒目位置张贴文明行为提示语,起到了良好的作用,经过文明用语的提醒,医院各就诊环节井然有序,患者自觉排队就诊,无大声喧哗和随地乱扔垃圾现象,控烟督导员的温馨提醒,使得医院院区基本无吸烟现象,营造了有序就医环境。通过这一主题活动的深入开展,医院逐步实现“四个优”,即环境优美,秩序优良,服务优质,素质优秀。

志愿服务,引领文明风范

在省级文明单位创建工作中,平度市人民医院积极开展“健康彩虹”志愿服务活动,志愿者服务团队成为平度市人民医院文明创建活动的生力军,吸引了更多的人践行文明行为,为医院营造了浓浓的文明创建氛围。

医院志愿者服务组织架构完整健全,设有服务大队一个,下设中队14个,拥有志愿者近500名。工作中制定完善了《平度市人民医院志愿服务工作管理办法》,规范了志愿者的招募、培训、活动开展、考核评价;配备志愿者服装100套及其他必要装备,以满足群众需求为出发点,推动志愿服务常态化进行。医院志愿服务工作组织架构完整、制度完善、志愿服务活动丰富,先后受到青岛市卫计委、平度市卫计局的表彰,被平度市文明办授予“优秀志愿服务组织”荣誉称号。

为方便群众就医,减少群众就医等待时间,2017年8月12日,平度市人民医院银医系统全面上线,80台自助设备同时启用。为了让就诊群众尽快了解、接受、使用银医系统,全院100多名志愿者主动放弃休班,和银医系统同时上线。面带微笑,主动相迎,志愿者站在自助设备和就诊群众身旁,手把手指导,按部就班地向就诊群众说明银医系统的功能:如何进行挂号、支付、查询、评价等等。有时遇到急症患者,志愿者甚至全程陪同。一天8小时的站立和交谈,志愿者们并没有抱怨和放弃,而是选择了坚持,因为他们得到了自己最贴心的礼物——笑容和谢谢。

志愿者的表现在很大程度上反映出医院的文明水平。志愿者通过开展门诊志愿服务、下乡扶贫志愿服务、健康宣教志愿服务、健康义诊志愿服务、特色志愿服务等系列志愿服务活动,使越来越多的群众享受到人性化的医疗服务。2016年,医院医务志愿服务者走乡村,进社区,入学校,进军营,共为1500余名各类人员实施医疗服务,减免各类费用4万余元;2017年上半年共开展义诊活动20余次,受益群众1万余人,减免各类费用5万余元。这些志愿服务,不仅让广大的平度市群众享受到温馨的医疗服务,而且为平度市人民医院省级文明单位的创建活动增添了一份力量。

网络文明观如今已成为精神文明建设中重要的组成部分,“让网络文明蔚然成风”是平度市人民医院对每一位职工的要求,也是创建省级文明单位必不可少的条件。为提倡文明上网,医院出台《平度市人民医院文明上网规范要求》,《平度市人民医院网络文明传播管理办法》,号召全院职工争当网络文明传播的志愿者。志愿者们积极担当网络文明传播志愿者,短短的两个半月内,传播网络文明信息578条,积极参与文明行为“您懂得,别忘了”宣传活动,自发组织了文明行为“您懂得,别忘了”签名仪式,不仅提高了医院整体文化素养,塑造了医院良好社会形象,也为医院营造了浓浓的文明创建氛围。

以评促建,让文明创建工作引领医院业务工作。在全院干部职工团结一心,努力拼搏下,医院管理、服务水平、医疗技术、科研教学、基础建设和精神文明建设等方面取得了长足发展,圆满完成了各项工作任务。在短短的五个月内,医院医务人员的心事迹和善行义举,连续两次被央视播报,《人民日报》也以该院护士的善举为背景,撰写评论员文章在全国范围内弘扬医务人员的人文关爱。一年内,医院涌现了平度好人、劳动模范5名,青岛市文明市民3名,山东好人1名,医院先后获得青岛市文明单位标兵、行风建设先进集体、环境友好医院等荣誉称号,2016年,医院门诊总量96.6万人次,出院人次达5.5万人次住院手术例数达12000余例,凡此种种业绩,无不彰显了平度市人民医院精神文明建设取得的丰硕成果。

文/图 王琳 潘艳 郭明洋