

周口市中心医院 创建“全国百姓放心示范医院”活动启动



图为启动大会会场。(郭永伟 摄)

在市中心医院创建“全国百姓放心示范医院” 启动动员大会上的讲话

周口市人民政府副市长 李绍彬

(2011 年 3 月 14 日)

同志们：

今天是中心医院创建“全国百姓放心医院”的启动动员大会，能受邀参加这个隆重的仪式，我感到十分高兴。首先，我受市委、市政府、市卫生局、预祝中心医院创建“全国百姓放心医院”活动取得圆满成功！

我们欣喜地看到，作为全市唯一的一所“三级甲等”医院，中心医院这几年的发展是非常迅速的。院领导班子团结带领全体员工，坚持公立医院的办院宗旨，求真务实、拼搏进取，走出了一条管理兴院、科技强院的道路。医院医疗质量不断提高、服务水平持续改进、基础设施建设日新月异、行业风貌焕然一新，取得了令人瞩目的成绩，医院正以坚定的步伐，向着区域性医疗中心这个目标砥砺前行。

今年是国家“十二五”规划的开局年，也是落实新医改政策的强力推进年，刚刚召

开的“两会”，把关注民生提升到了前所未有的高度。“重在发展、重在持续、重在统筹、重在为民”的工作重点，要求医疗单位要把“以患者为中心、救死扶伤、保障人民健康”放在首要位置。那么，怎么更好地满足广大人民群众日益增长的医疗卫生健康需求呢？唯一的标准就是群众满意、百姓放心。因此，创建“全国百姓放心示范医院”是医疗单位履行宗旨、维护健康、关注民生、展示形象、赢得信誉和支持的一项系统工程，是持续发展、走向成功的必由之路。通过创建，能够进一步振奋员工爱岗敬业的激情；通过创建，能够进一步增强广大医务工作者的责任意识，通过创建，能够进一步提升卫生单位的医疗服务质量；通过创建，人民群众的医疗安全能够得到更加有力的保障。

让我们感到欣慰的是，作为全市卫生战

线的龙头单位，中心医院没有陶醉在以往的成绩里，而是转变方式、抢抓机遇，把减轻患者负担、维护人民健康、保障群众就医安全作为己任，以创建“全国百姓放心示范医院”活动为抓手，脚踏实地地实践“以人为本、以病人为中心”的服务理念，充分发挥带头示范作用，努力创新实践，为全市卫生工作谱写新的篇章。

希望中心医院要以此次创建“全国百姓放心示范医院”活动为契机，狠抓内涵建设，增强员工素质，改进医疗质量，减少医疗风险；优化服务流程，提供温馨服务；促进百姓放心示范医院和谐发展，以实际行动为全市一千多万人民群众的医疗卫生健康保驾护航，为确保人民健康再做贡献，再立新功。

最后，我宣布：周口市中心医院创建“全国百姓放心示范医院”活动正式启动！

记者：刘院长，3·15 来临之际，我们在这里召开全院职工大会，隆重启动创建“全国百姓放心示范医院”活动。这就意味着我院拉开了转变工作方法、深化质量内涵、保障患者安全、重在和谐发展的崭新序幕。有几个问题想对你进行访谈，可以吗？

刘炯：可以！感谢媒体和社会各界对我院一贯的关心、支持，我们会尽全力做好创建的各项工作，确保年底一举通过验收，成为“全国百姓放心示范医院”，更好地为全市人民健康服务。

记者：医院为什么要开展创建“全国百姓放心示范医院”活动呢？

刘炯：创建“全国百姓放心示范医院”活动是 2001 年 1 月由中国医院协会发起的，坚持一年一个主题，来解决医院管理方面存在的重大问题。2004 年 7 月和 2005 年 11 月，先后分两批推荐出以 301 医院为代表的 520 余家“全国百姓放心示范医院”。2008 年，为配合卫生部开展的医院管理年活动，中国医院协会又发起第三批创建活动，推荐出了以中日友好医院为代表的百余所放心示范医院。目前全国创建成功和正在创建的二级以上医院达 800 家。2010 年底，经省医院协会和中国医院协会初审批准，我院被提名参加创建第三批“全国百姓放心示范医院”活动。

为什么像 301 这样的“三特”医院都积极参加“全国百姓放心示范医院”的创建活动？我认为有这几个方面的原因：一是医院自身发展和品牌战略的需要。二是和谐社会以人为本、关注民生、重在为民的必然。三是医疗体制改革，特别是新医改政策强力推进的结果。四是“医疗质量万里行”活动“持续改进质量，保障医疗安全”的主题要求。就我们周口市中心医院这个身处农业大市的“三甲”医院而言，还有一个原因，就是肩负着打造区域性医疗中心的责任和使命。因此，创建“全国百姓放心示范医院”总体来说，对于提升我院的医疗质量和服务水平，增强医院可持续发展能力，保障全市人民群众的生命安全和健康，提升医院的品牌和声誉，树立医院良好的社会形象具有重要的现实意义。所以，我们要抓住这个机遇，全力以赴，重在落实，下大力气把创建工作做好，

确保年底一举通过“全国百姓放心示范医院”考核验收。

记者：我们应从哪些方面做好“全国百姓放心示范医院”的创建工作呢？

刘炯：创建“全国百姓放心示范医院”和“医疗质量万里行”活动一样，是个系统性的工程，它的各项考评标准，是在充分借鉴国际先进经验和深入分析我国医疗卫生工作实现的基础上制定的，对于防范医疗差错，确保患者安全具有很强的指导性。我认为，创建“全国百姓放心示范医院”活动的内涵很多，主要应该从三方面着手：

一是持续提高医疗质量，让患者就诊放心。作为医疗单位，技术和质量是永恒的主题，为此，我们要把质量意识贯穿在日常工作的每一个环节中，建立三级质量控制网络，严格落实核心制度、加强质控管理成为每个病区每个医护人员的自觉行为，从而促进医院整体医疗质量的提高。我们更要进一步加强人才引进和培养的同时，强化专科专病建设，大力开展新业务新技术，组建跨专业的疑难重病治疗协作组，定期进行疑难重病的会诊治疗，逐步缩小与省级医疗单位的技术差距。使疑难重病患者不出远门就能看大病看好病，让广大群众立足本地，信赖我们，安心治疗，放心就诊。

二是要转变服务方式，优化服务流程，让患者就诊满意。俗话说：质量是根本、服务是保障。我们要结合创建工作中的有关要求，在全院范围内持续开展“提高服务质量、优化服务流程、打造惠民品

牌医院”活动，采取切实可行的方式改善服务质量，提高服务水平。在认真落实《便民服务四十条》内容的同时，根据实际推出切实可行的优质服务举措，优化服务流程，实行一站式服务和首问负责制，适时弹性排班，最大程度地解决患者在就诊治疗中遇到的问题。我们还要保持“全国优质护理服务先进集体”的光荣称号，巩固业已取得的成绩，在全院临床科室中全面开展“优质护理服务示范工程”建设工作，实行人性化关怀、亲情化护理，推广“六个心”服务、倡导“四多”、“四声”、“五到位”、“一称呼”服务，推进医院整体服务质量的提高，努力营造政府放心、群众满意、医患和谐的就医环境，让患者满意就诊。

三是要规范医疗服务收费行为，让患者消费放心。医疗服务收费不是一般的商业收费行为，虽然有国家下发的《医院服务收费标准目录》，但执行中遵循的是先消费后询价的原则，严谨和规范是它的显著特点。一旦先行消费记账中存在问题，其后果极易造成患者的不信任，严重的往往造成医患纠纷。所以，实际工作中我们一再强调：宁可少记少记，也不能多记；无论你再忙、再累都要严格做到有项目收费、有医嘱记账、有记录使用、有清单告知。做到了患者才会满意，做到了患者才能放心。为此，我们一是要加大对收费记账人员的培训力度，让他们熟记收费项目，规范记账；二是要严格执行“一日清单”制度，接受患者家属和群众的监督；三是聘请物价部门的专家来院检查督导，发现实际工作中存在的不足，及时整改纠正，把不规范收费行为消灭在疏忽和不经意中，让广大患者安心治疗，放心消费，从而提高医院的诚信度和美誉度。

记者：在创建“全国百姓放心示范医院”过程中，有哪些具体要求？

刘炯：创建“全国百姓放心示范医院”过程中，我们除了要投入极大的热情和巨大努力的同时，还要扎扎实实地做到以下几点：

一是思想上要高度重视，认真对待。全院职工要充分认识到“创建工作”的重要性，把思想认识统一到“创建工作”关系医院发展这个高度上来。在医院创建工作领导小组和创建办公室的具体领导下，齐心协力，步调一致，努力把“创建工作”完成好。

二是工作中统一部署，步调一致。要把“全国百姓放心示范医院”活动与“医疗质量万里行”活动、“十大指标”工作、“第二周期三级医院复核评审”工作一起部署、一起检查、一起督导、一起落实，认真细致地分解好任务，责任到人，做到“千斤重担人人挑、人人肩上有指标”；行管、医疗、护理、药事、医技、控感及重点部门六个督导组根据考评标准内容，定期开展日常检查督导工作，奖励处罚到科室、到个人，确保工作内容的具体落实。

三是全面贯彻落实《全国百姓放心示范医院动态管理考核评价标准》中的一个目标、两个提高、三个重点、四个减少、五个评价内容。一个目标是促进百姓放心示范医院和谐发展。两个提高是提高医疗质量、提高全员素质。三个重点是手术安全、合理用药、控制感染。四个减少是减少并发症、减少不良事件、减少医疗风险、减少医疗投诉。五个评价是政府（卫生主管部门）评价、人大政协评价、患者百姓评价、医院员工评价、社会舆论评价。这些说起来简单，但要去做的工作很多，牵涉方方面面，内容涵盖了“医疗质量万里行”和

刘德中医生代表发言：

真正能做到让病人放心其实很难，能让病人放心绝不是简单的一句话。我们必须有过硬的本领，扎实的技术，贴心的服务，将心比心、以心换心的心态。为此我代表全院医生向全市人民保证：1.确保医务人员对患者识别的准确性，严格执行三查七对制度。2.确保病房与门诊用药的安全性。3.建立与完善在特殊情况下医务人员之间的有效沟通，正确执行医嘱。4.执行并完善实验室危急值的报告制度。5.杜绝手术患者、部位及术式错误。6.严格遵循手部卫生与手术后废弃物管理规范。7.防止与减少患者跌倒与压疮事件的发生。8.主动报告医疗不良事件。

王秀玲护士代表发言：

一年前的今天，我们也曾相聚在这里，为争创“全国优质护理示范医院”召开了动员大会，之后的三百多个日日夜夜，我们在临床一线履行自己的诺言，始终坚持“仁爱为本，慎独为魂”的服务理念，细心认真地照料每一位患者，努力和付出终于结出了硕果，我院的神经外科二病区获得了“全国优质服务先进他集体”的殊荣，我们将踏着创优工程脚步走下去，以百倍的努力去争创“全国百姓放心 示范医院”。

作为一名白衣天使，面对患者渴望的目光，生命的希望，我们应当义无反顾；面对工作的单调平凡，我们应当从容不迫；面对肩负的神圣职责，我们应当全力以赴；面对时代的呼唤，我们应当一往无前。我们决心在创建“全国百姓放心示范医院”活动中，加强业务理论学习，加强“三基三严”的培训，强化核心制度的落实，提升自己的综合素质，确保每一次护理、每一个环节都准确到位，杜绝一切护理差错和纠纷的发生，确保患者治疗安全。



与会人员，真聆听大会。(郭永伟 摄)

全国百姓放心示范医院医务工作者

五条自问自责

- 1.治疗方案是否尽到最大责任。
- 2.治疗方案是否为最佳方案和达到最佳效果。
- 3.治疗过程各环节是否符合安全性。
- 4.是否对患者尽到最大责任。
- 5.是否在最短时间抓住最好救治时机。