



十堰日报纪念三八国际妇女节刊



## 精心搭建医患桥梁

### ——市中医院“巾帼文明岗”创建活动纪实



市中医院护理人员为病人洗脚。

市中医院在巾帼文明岗创建活动中，以文明优质服务作为创建工作的生命线，用行动和信念在医患之间搭起了文明服务的桥梁。多年来，医院先后荣获十堰市“三八红旗集体”荣誉称号，精神科荣获十堰市“五一劳动奖”荣誉称号，肝病科荣获十堰市“行风示范窗口”荣誉称号。

#### 主题活动花样多

在十堰举办第三届世界传统武术节期间，医院开展了“迎接武术节讲文明、懂礼仪、树新风”优质服务百日竞赛主题活动，并出台了3大类400条的《医院服务规范》，制定了15项医疗服务制度和12项后勤服务制度，提出了优化服务流程和服务设施的具体措施。根据优质服务“五查、五比、五看、五争创”的活动内容，明确了25项优质服务百日竞赛活动任

务。优质服务百日竞赛主题活动取得了显著成效，大大丰富了岗位创建活动内容。近年来，医院还开展“转变服务观念，提升文化品位”全员轮训活动、“加强作风建设，创优发展环境”专题教育活动、“创文明行业，促荆楚和谐”主题活动、“专科兴院，中医崛起”大家谈活动等。各项主题活动的开展，大大激发了干部职工的创建工作热情和工作积极性。

#### 丰富内涵显特色

医院把“巾帼文明岗”创建与各科室业务工作紧密结合，融岗位技能、质量、特色、效益于一体。各创建科室根据实际情况，突出行业特点开展创建活动。如精神病科在创建活动中针对精神病人这个特殊群体，积极开展了中西医结合精神疾病特色护理，对出院病人进行定期康复

随访，做康复指导。妇产科以“爱岗敬业、关爱生命、立志有为、岗位创优”为创建口号，承诺并兑现免费接送来医院分娩的产妇；免费开展一对一责任助产；免费实行“愈后服务制”，开设远程胎心监护、新生儿看护、温馨催乳等；开通24小时服务咨询热线，为产妇提供全程、全员、全面的优质服务。肝病科在创建过程中注重实行人性化、亲情化优质服务，做好病人心理疏导工作，消除病人心理上的障碍，推行了“医患零距离”及“亲情谈话”制度，建立了“肝病乐园”，每月召开一次病人工休会，集中为出院和在院患者讲解肝病医疗保健知识。急诊科在创建工作中提出“性命相托，分秒必争”的创建口号，定期开展科内业务学习，不定期开展急诊演练，把建设一支高素质的急

救队伍作为创建工作的目标，树立良好的窗口形象。

#### 岗位建功显实效

两年来，通过岗位创建，医院精神科、妇产科、肝病科、急诊科圆满完成了创建工作任务。医院女职工在护士长以上管理岗位的占中层干部半数。通过岗位创建，激发了广大女职工立足岗位争先创优的积极性。两年来，医院项目建设、管理年活动、行风评议、重点专科创建、科学发展观学习实践活动等中心工作接踵而至，为保证各项任务圆满完成，全院管理岗位上的女职工不辱使命，认真履行职责，较好地完成了各项工作任务，取得了较好的社会效益和经济效益。去年门诊量比上年同期增长65%，住院人数比上年同期增长53%，病人满意度达到98%。



郧西县人民医院医护人员为病人过生日。

在郧西县人民医院，有这样一群白衣天使，她们本着对岗位的忠诚，在工作中不断进取、开拓创新。她们始终坚守的一个信念就是：要用高超的医术为病人服务，要以病人为中心，用满

腔的爱心去呵护每一位病人。在郧西县人民医院，白衣天使的爱心服务无处不在。为了使护理工作真正体现亲情化、个性化，为病人营造一个温馨、安全、舒适的就医环境，

她们深入开展了“六个一”、“六心”文明优质服务活动。“六个一”即：一张笑脸、一声问候、一杯热水、一套干净的被服、一个整洁的环境、一次有效的沟通；“六心”即同情心、责任心、热心、爱心、细心、耐心。在具体实施过程中，她们有明确的工作职责，制定了具体的考核标准，由专人负责接待病人，为病人提供温馨舒适的就医环境。在日常工作中，她们通过各种方式来提升服务水平：免费为患者提供纸、笔、针、线及代发邮件；为夜班新病人提供热水；添置大便坐凳，添置屏风，保护病人的隐私；为手术病人灌好热水袋；为特殊检查、特殊治疗病人无偿提供轮椅，全程护送服务；为了方便病人，满

足家属因为工作不能陪护病人的问题，与“缘梦”中介公司签定了协议，解决了病人陪护的难题；视病人如亲人，为病人熬汤送饭、买蛋糕送鲜花过生日、和病人谈心……通过种种细节服务，真正让千万患者体会到人性化服务的温暖。

此外，护理部还大力推行护理人员的优质服务量化考核，制定了包括仪容仪表、护理投诉、劳动纪律、“五主动、七知道”、工作“四轻”等考核细则。各病区成立了专门的“优质服务”考评小组，建立了护士考核档案，每月考评一次，奖优罚劣，并在门诊、病区电子显示屏上对最满意护士长、护士进行展播，接受患者的监督。通过各种措施提升服务水平后，全年优质服务考核

合格率为99%，病人满意度为99.8%。护理部还开展了争夺流动红旗活动，对于质控前3名科室授予流动红旗，每月进行评比，全院形成了比质量、比干劲、比特色的工作氛围。

现在，展现在人们面前的郧西县人民医院的白衣天使仪表端庄大方、服务热情周到、态度和蔼可亲、工作作风扎实过硬，她们成为郧西县人民医院一道亮丽的风景线。

医务工作永远是爱与奉献的演绎，每个医务人员所能做的就是随时能给需要他们的病人送去温暖，用他们涓涓溪流般的爱来呵护病人，从而完成医务人员保护生命、保卫健康的神圣使命。诚祝郧西县人民医院白衣天使青春与爱心永驻！

## 大爱无言润物无声

### ——郧西县人民医院“巾帼文明岗”创建活动纪实

## 爱岗敬业争创一流

### ——记市“最佳巾帼文明岗”郧县国库收付中心

郧县国库收付中心自2006年被授予十堰市“最佳巾帼文明岗”以来，全体女职工坚持以财政四项改革为动力，以“弘扬正气、树立新风”主题实践活动为突破口，加强对郧县行政事业单位财务进行集中会计核算、对财务收支进行国库集中收付，全面实施会计监督、提供会计服务，充分展示了女职工爱岗敬业、奋发向上、服务社会的信心和决心。

郧县财政局党委把“最佳巾帼文明岗”创建工作列为重要议事日程，成立了以财政局党委书记为组长，会计核算、国库收付中心主任为副组长、柜组主管会计为成员的创建领导

小组，并制订了巩固市级“最佳巾帼文明岗”实施方案。为使创建工作开展得有声有色，该中心根据工作的实际情况，制定了创建“巾帼文明示范岗”实施细则，让全体女职工行有规范、比有内容。同时，“巾帼文明岗”创建活动实行全员参与制，确立了会计核算柜组核算示范岗和国库收付支付示范岗，并建立健全了督办、检查和目标责任制度，对创建活动实行定人员、定任务、定目标、定时间、定责任，分项实施，分步骤、分阶段完成。

在创建工作中，该中心充分认识到充分发挥女职工在会计集中核算和国库集中收付工作中的作用。

展示女职工在工作和生活中的精神风貌和优美形象，提高女职工的政治、业务素质，是开展创建“最佳巾帼文明岗”活动的目的所在。根据争创活动的有关要求，该中心结合会计集中核算、国库集中收付工作特点，具体开展以岗位练兵为主要内容的爱岗敬业比奉献“六个一”活动：即提一条合理化建议；练一套基本功；创一流成绩，在中心开展“争当女岗位能手”活动，在柜组之间开展“人与人、对手赛”活动；读一本好书，充实自我；举办一次有意义的女职工活动；共建一个文明家庭。通过开展“六个一”活动，中心女职工的政治、业务素

质有了明显的提高。同时，深化“双学双比”活动，并贯穿到创建最佳“巾帼文明示范岗”始终。女职工把学文明、学技术、学管理和比理想信念、比核算成果、比基本功水平、比账务处理、比成绩奉献的“三学五比”活动作为自己的工作目标任务，时时处处争学互比。涌现了一批爱岗敬业、扎实工作的典型。近几年，中心支部积极为女职工创造条件，先后有两名女职工加入中国共产党，成为中心的骨干力量。核算柜组会计阮秀丽在父亲身患癌症住院的情况下，仍然坚持上班，晚下班，一心扑在工作中。努力钻研会计核算业务，使自己的业务素

质不断提高。多年来，她们凭着“巾帼不让须眉”的精神，会计集中核算、国库集中收付工作取得了丰硕成果：国库集中支付资金无一差错；会计核算统管全县核算单位110个，工作开展得有条不紊；坚决拒核偷漏税款，超标准支出、占用、挪用、白条、手续不齐全和截留预算外资金票据，为建设和谐郧县作出了应有贡献。

设一个岗，带一片人；挂一个牌，树一面旗。该中心负责人深有感触地表示：通过开展争创活动，提高了女职工的整体素质，为她们施展才能提供了广阔的舞台。