

# 大爱仁心催开文明之花

## ——市中心医院创建市级文明单位纪实

# 健康周刊

记者 陈贻贵 通讯员 方艳春 李文娟 孟天笑

6月23日,市委、市政府对2019年度邵阳市文明标兵单位、文明单位、文明乡镇(街道)进行了授牌表彰,市中心医院榜上有名,成为市卫健系统唯一获得市级文明单位的医疗机构。

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。作为全市医疗卫生机构的重要窗口单位,市中心医院坚持以病人为中心的服务理念,把文明创建工作融入日常医疗服务之中,不断提升医院服务质量和诊疗水平,为我市创建全国文明城市奏出一脉强音,让文明之花在这里绚丽绽放。

### ● 思想引领 展现文明形象

做好文明创建工作,思想引领尤为关键。市中心医院把市级文明单位创建当作“一把手”工程,成立了创建全国文明城市和市级文明单位工作指挥部,由院领导分别担任指挥长、政委、常务副指挥长和副指挥长,小组成员由各部门负责人、工会副主席和各总支书记组成。下设办公室和13个工作组,安排专门人员从事创建工作,确保任务责任到人。

干净整洁、优雅舒适、和谐优美的就医环境,是市级文明单位的创建基础。市中心医院在院内重要通道设置了轮椅通道、扶手、缘石坡等无障碍设施,在门诊二楼儿科输液中心VIP区设有母婴关爱室,母婴关爱室里摆放了健康教育资料架、医药便民服务箱,极大地方便了病友及家属就医。各部门、各临床科室的环境卫生根据医院5S的管理

规范,实行定位、定点、定量、定容和定人的“五定”管理,让清理、清扫、整理、整顿成为一种员工文明素养。

良好的质量是医疗的生命线,优质的服务是医患的连心桥。在医疗质量管理上,市中心医院优化服务流程,将自助挂号缴费机和检查结果打印自助机分开设置,鼓励预约服务和微信服务。为方便群众就医,减少群众就医等待时间,从2019年11月底,开始全面推行微信居民电子健康卡,实行分时段预约挂号。设置了投诉管理办公室,投诉意见箱和投诉意见簿,及时处理和反馈患者及家属就医过程中遇到的问题,改善不文明行为。制作了“遵德守礼 文明就医”展板,在挂号收费处、取药处、化验或功能检查打印机等排队等候处地面设有“一米线”提示标识,引导病友及家属文明就医。

### ● 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。市中心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,用文化共识聚人心、增士气、树新风、展形象。开展医德医风建设,改进了医生的服务态度,让医生回归看病角色。围绕“四德”教育主题活动,先后在院内开展了湖南省道德模范刘启后先进事迹报告会、“五四”青年抗疫事迹报告会、“5·12”国际护士节抗疫故事分享、面向南华大学2016级临床医学实习生开展的“初心不忘 护卫健康”职业精神培育等多场道德讲堂,大力弘扬医学职业精神和社会主义核心价值观。

该院围绕“我们的节日”主题活动,开展了“远离脑卒中,健康过春节”“其乐融融闹元宵,温暖和睦一家亲”“粽香传情,爱国端午”等活动,构建和谐医患关系。今年4月至5月,该院组织支援湖北医疗队队员陈聪、周立涛、谢建丰赴

资江学校、湘郡铭志学校和市商务局,进行抗疫故事宣讲,向学生和党员干部分享他们的抗疫经历,传递抗疫精神。

该院在全院统一规划设计和布局了931个位点公益广告,增加了院内绿地、门诊大楼、医技楼的公益广告和遵德守礼温馨提示,制作了创建全国文明城市和市级文明单位宣传栏,更新了临床科室电脑屏保内容,利用电子屏、宣传栏、报纸、微信、文明读本等载体,广泛刊播党的十九大和习近平新时代中国特色社会主义思想、社会主义核心价值观、讲文明树新风、未成年人思想道德建设、学雷锋志愿服务、身边好人等公益广告。以部门和科室为单位,组织全体员工学习《邵阳市文明手册》及“四德”活动和“文明乘车、文明驾车、文明出行”活动大讨论,将医院文化融于医院日常工作中,渗透于职工言行中、植根于职工内心深处,形成了一种无需提醒的自觉。



市中心医院急救志愿服务项目获市第二届志愿服务项目大赛银奖。

### ● 志愿服务 引领文明风尚

在市级文明单位创建工作中,市中心医院积极开展志愿服务活动,志愿者服务团队成为医院文明创建活动的生力军。越来越多的人加入,为医院营造了浓厚的文明创建氛围。

市中心医院在客流量大的门诊大厅、医技楼、第三住院楼大厅和体检中心,设置了志愿者服务驿站,在住院部设置了楼层志愿服务点,志愿者主动为患者及家属提供便捷、爱心、控烟、文明劝导等志愿服务。围绕“志愿邵阳,薪火相传”主题活动,针对空巢老人、留守儿童、贫困户等群体,组织志愿者进基层、农村、学校、社区、机关等人员密集场所,开展

“救在身边”“义诊送健康,防治肾脏病”“志愿服务,情满患者”等健康教育、义诊、扶贫帮困、无偿献血等志愿服务,传播健康保健知识,提高了医院干部职工思想道德素养和文明程度。

为了提高大众的急救意识与现场急救能力,从2017年3月开始,市中心医院启动“救在身边——急救知识进万家”志愿服务项目。志愿者们陆续走进我市各企事业单位及邵阳周边地区,共开展了82期急救培训,涵盖了65家单位,培训人次达9100余人。围绕“心育金娃娃”主题活动,开展未成年人心理健康辅导、“小小微心愿 浓浓鱼水情”“庆六一 小丑

医生送欢乐”等志愿服务活动。

今年的新冠肺炎疫情期间,市中心医院开展了一系列特色志愿服务活动。如针对医院防护用品缺乏的实际困难,组织志愿者为抗疫一线医务人员制作了千余个简易防护面罩;招募志愿者为防疫一线医务人员子女线上辅导学习,解决了防疫一线人员无法照顾子女的后顾之忧;联合市义工联合会和爱美造型,为医院20余名防疫一线医务人员进行义剪;组织志愿者为3000余名医务人员发放新冠病毒预防中药颗粒剂。

创建文明单位只有起点,没有终点。市中心医院将始终恪守“病人至上”的服务宗旨,以我市创建全国文明城市为契机,全面推进精神文明建设工作,努力打造政府放心、群众满意的医院,全力当好人民群众的“健康卫士”。



白衣执甲,逆行湖北

▲5·12国际护士节表彰大会上,该院儿童重症监护室护士阳媚讲述支援湖北的战疫故事。