

# 天津医科大学代谢病医院 医政简报

第 1 期

天津医科大学代谢病医院医务科

2011 年 4 月 10 日

## 医务科制定 2011 年工作要点

为了高质量完成院所制定的 2011 年目标任务书，分阶段有步骤的做好“三甲”迎评工作，按照 2011 年院所对医政工作的要求，医务科对院所布置的 11 项工作要点进行认真分析，对重点工作进行制定，制定了“围绕一个中心，抓住两条线，履行两个职能”的年度工作方针，将要点细化分解，进行科室人员分工，并规定时间表，将 2011 年工作要点有计划高质量的推进开展，确保事前做好铺垫，事中确保落实，事后做好工作反馈和后效评价。

科室人员对 2011 年工作进行了深入探讨分析，提出了强化“高效务实，主动热情，专业规范，贴近临床”的科室工作作风，加大电子办公力度，提高工作质量和效率，完善科室学习制度，增强与临床科室的沟通，强化对医疗工作的管理职能和对一线临床工作的服务职能等一系列建设性思路，力争达到与临床科室的无缝隙互动。

## 我院开展临床路径制定和实施工作

按照卫生部和天津市卫生局有关规定，结合我院实际情况，近日我院开展了适合我院实际的临床路径的制定和实施工作。医院制定了《天津医科大学代谢病医院临床路径管理办法（试行）》，成立了临床路径管理委员会和指导评价小组，委托糖尿病肾病科，肾病透析科和糖尿病足病科分别制定了糖尿病早期肾病，糖尿病酮症及 Wagner1-2 级的糖尿病足病治疗的临床路径。通过多次反复的征求意见和修改后，指导评价小组将三种糖尿病并发症的临床路径讨论稿递交管理委员会，经过各位委员的认真讨论，共提出 19 条修改建议，目前已将意见反馈各负责科室。按照医院工作部署，4 月份将在各临床科室实施临床路径试行工作，经过反馈调整实施方案，5 月份正式实施。

## 我院创建无烟医院工作全面实施

按照卫生部和天津市卫生局有关要求，我院决定积极开展争创无烟医院活动，从2011年1月起在院内实施全面禁烟。医院成立了创建无烟医院领导小组，开展了全面无烟医院的建设，具体措施包括：在院内进行统一规范无烟环境布置和禁烟标识张贴；开展宣传活动；建立禁烟监管机制等。医院对医务科，总务科，保卫科，门诊办公室及临床科室等部门制定了明确职责分工，同时规定了督察监管和保障措施。

2011年4月1日，医院开展了“创建无烟医院动员大会”。会上，于德民院长号召全体职工以身作则，自觉戒烟，要求每位职工对医院内一切吸烟行为进行有效劝阻和健康宣传。随后于院长以诙谐易懂的方式向全院职工进行了“吸烟有害健康”的科普宣传。郭刚副院长宣读《创建无烟医院工作实施方案》。动员大会标志着我院创建无烟医院工作全面展开。

## 我院完成《中国国家处方集》培训工作

为提高处方质量，促进合理用药，保障医疗质量和医疗安全，依照院长办公会决定，医务科组织了全院医师、药剂师进行《中国国家处方集》的系统培训。培训安排在2011年3月16-18日，利用三个下午的时间，每位临床科室主任或主诊医师各讲解了三个病种，详细解读了《中国国家处方集》，进一步规范了我院处方点评工作，在培训结束后，医务科针对培训效果进行了考核，反馈结果基本达到了预期目标。但本次培训也暴露出部分人员参加培训的纪律性和主动性不足，对于此类医院强制性培训，医务科将在今后强化考勤制度，并与医师规范化培训和晋升挂钩，确保相关人员参与培训以提高医疗质量。

## 我院开展“遏制结核，共享健康”活动

3月24日是“世界防治结核病日”，今年的主题是：遏制结核，共享健康。医务科根据天津市卫生局与天津市疾病预防控制中心的统一部署进行了义务宣传活动，普及防治结核病知识。糖尿病患者属结核病易感人群，近年来结核病发病率呈上升趋势，我院传染病统计提示

疑似结核患者逐年增多，在糖尿病患者中间普及结核病防治知识具有现实意义。此次活动共发放宣传资料五百余份，参与活动的糖尿病患者积极踊跃，纷纷表示活动令他们受益，提高了对结核病的认识。

### 午间讲坛将注重听众反馈

2011年我院继续开展午间讲坛，天津医科大学眼科中心张珑俐教授和诺和诺德公司医学部李小青博士分别以《高血压眼底与糖尿病眼底的鉴别诊断》和《诺和平——胰岛素的平衡之选》为题目为全院医护人员进行了讲座，听众共90余人。午间讲坛是我院医护人员拓展专业知识，开阔医学视野的平台，为了使内容更贴近临床，从4月份起每次讲座后将增加听众反馈调查，分别对讲课的内容和质量，听众关心的题目等方面进行调查，根据调查意见，医务科将对今后的午间讲坛的形式和内容进行合理调整。

### 执业医师考试报名结束

2011年度医师资格考试报名工作于近日正式启动，本年度院所共23人报名，其中院所职工13人，研究生10人。为了使该工作顺利进行，医务科安排了工作人员为报名人员解惑答疑，协助完成考试报名工作。

### 我院上报传染病和慢性病

2011年3月份我院上报市疾病预防控制中心疑似肺结核共5例，首诊糖尿病76例。

### 住院患者满意度调查及医疗服务投诉情况

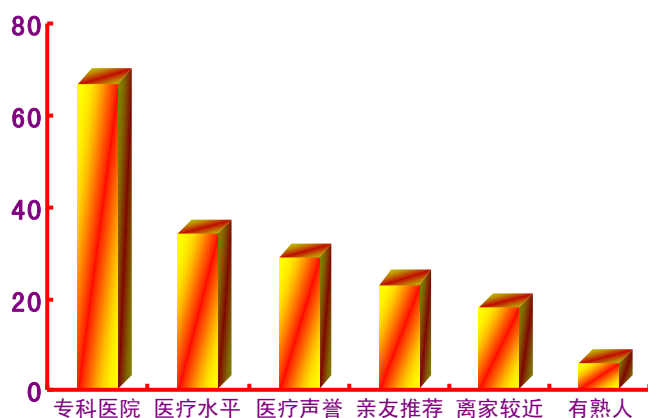
2011年3月份我院共随机问卷调查病房住院患者170人，收回问卷170份，电话随访出院患者 人。电话随访对住院期间医疗服务的满意率为100%，对服务质量无意见和建议。住院患者总体满意度调查结果如下表。

3月份接到住院病房投诉1例，患者投诉原因为服务态度欠佳，已与科室沟通解决。

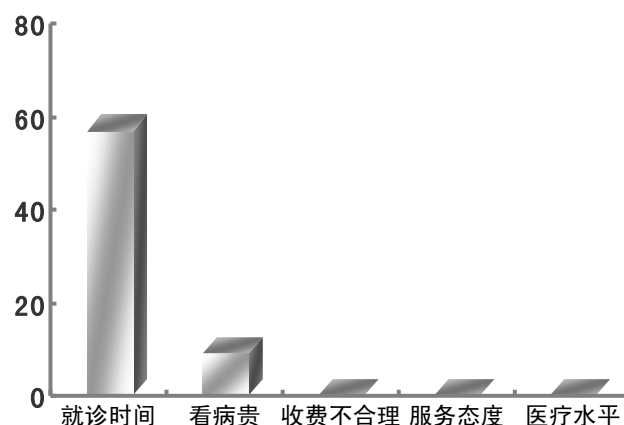
## 2011年3月份我院住院患者满意度调查统计

	项目	选项	百分比%
对医生服务质量	服务态度	满意及以上	100
	决定治疗方案时询问患者意见	满意及以上	98.9
	耐心倾听病情	满意及以上	100
	特殊治疗征求患者意见	满意及以上	100
对护士服务质量	服务态度	满意及以上	100
	入院时能否介绍规定	介绍	100
	定期巡视病房，有事及时到达	满意及以上	100
	发药打针时及时给予指导	满意及以上	100
对检验服务质量	服务态度	满意及以上	100
对特检服务质量	服务态度	满意及以上	99.4
对医院工作满意度	有需要时，医护人员能立即处理	满意及以上	98.3
	等待检查治疗时间合理	满意及以上	98.9
	就医流程方便	满意及以上	99.4
	办理住院手续等候时间合理	满意及以上	100
	医护人员尊重病人	满意及以上	98.3
	就医环境安静、干净	满意及以上	88.9
医院规章制度执行情况	是否收到过费用清单	每天收到	82.8
	就医过程中，是否清楚与哪个部门沟通	清楚	90
“五要五不得”制度执行情况	住院患者标本和报告是否有专人送取	无人送取	0
	住院患者需要检查时是否有专人陪护	无人陪护	0
	转科患者是否有专人护送	无人护送	0
	贵重药品是否由医务人员领取	非医务人员	0
	需要会诊的患者是否有专人陪护	无人陪护	0
收取红包	是否送过红包给医务人员	收过红包	0
	是否感觉医生提取药物回扣	有回扣和提成	0

住院患者对就诊医院的看法： 总体对医院满意程度评价：满意度占 98%



患者信任我院的主要原因



患者认为当前我院存在的主要问题

报：天津医科大学医政处

发：各临床科室

共印 35 份