

## 医院召开10月份星级科室评比会议

11月25日，副院长张成普主持召开了10月份星级科室评比会议，星级科室评比委员会的各位委员参加了会议。

张成普在讲话中指出，希望员工能够充分利用医院信息化手段为医院建言献策，比如手机OA中的随手拍模块、办公网的科室间满意度调查等，各职能部门更要重视患者及员工提出的问题，真抓实干，循环往复，形成PDCA模式。张成普强调，临近年末，各职能部门负责人要理清工作思路，创新工作方法，善于从问题中总结经验，按照医院的中心工作和上级的总体要求，着手完善明年的评比细则，全面加强医院管理，使“双星”评比更加公平公正，切实提高患者及员工的满意度。

10月份，医院共收到锦旗560面，感谢信837封，民心网及12320卫生服务热线表扬512个，锦旗、感谢信都较上月有大幅增加，体现出患者及家属对医院整体服务水平和服务能力的认可。根据患者表扬的总分排名及综合评价情况，委员会推选检验科医生张悦和第一微创妇科 计划生育病房护士吕萌为10月份服务之星。通过各渠道表扬，排名前十的科室是第一微创妇科病房 计划生育病房、小儿泌尿外科病房、妇科肿瘤病房、第三妇科病房、第二微创妇科病房、第一风湿免疫科病房、睡眠医学中心、第一血液内科病房、第四心血管内科病房及第二胸外科病房。

会上，十六名医德查房组组长汇报了10月份的查房情况。多个科室的人文服务新举措受到患者和员

工的一致好评，如为缓解手术患者紧张情绪，第三妇科病房准备了手术模型及相关视频，医生通过模型进行生动的讲解，使患者对疾病有更直观的认识；第二胸外科病房为患者设置了包括呼吸功能训练区、心理减压站、爬墙区等专门的康复房间，体现很好的人文关怀和科学康复理念；第二重症监护病房设立“读书角”，让医护人员在繁忙工作之余持续提高专科业务水平。同时，查房人员发现本月存在休息室没有人不锁门，存在安全隐患；医生办公室、护士站桌面较乱；电梯间家属吸烟现象严重等问题。希望各科室充分重视，积极整改，各查房组将在下月查房中持续追踪问题整改效果。

委员们还汇报了10月份全方位满意度调查情况。针对患者满意度调查中提出的用药明细只能打印一次，报销不方便的问题，相关科室反馈，今后要多与患者沟通交流，了解患者需求，在患者出院前告知用药明细的相关要求，如需多份可以复印，向患者做好解释，不断提高患者的就医体验。在科室间满意度调查中，有员工提出希望更多了解组织标本库，组织标本库成立于2016年，是应用国际化标准操作收集、保存和管理医院患者的组织、血液以及其他体液样本，从而使有限的临床资源更好地支撑、服务基础与临床医学研究。组织标本库位于南湖院区9号楼4楼，员工可以通过关注微信公众号盛京生物样本库或致电科室电话13426进行详细咨询了解。

党委办公室 / 林巍 舒倩宜

## 北京医院协会人员来院参观访问

11月22日，北京医院协会一行28人来院就信息化建设方面工作进行交流及参观。我院副院长张成普接待了来访人员。

张成普代表医院对来访人员表示欢迎，指出我院向来重视信息化建设工作，从顶层设计自上而下推动全院信息化发展，经过二十余年的不断努力，取得了丰硕成果。目前，我院的信息化已经涵盖了医疗、护理、科研、教学、

后勤、安保、管理办公等各方面工作。张成普强调，在信息化的助力下，我院在多个管理领域都形成了较为完善的管理体系，如自反馈式质控、围手术期患者管理、危重患者安全监控等。

我院相关职能科室负责人陪同接待。计算机中心主任全宇为来访人员介绍了我院信息化建设的发展历程；院内感染管理办公室主任张秀月带领来访人员参观

了我院消毒供应中心和输血科；消毒供应中心主任刘淑菊介绍了我院消毒供应中心在信息化建设与安全管理方面的经验及先进做法；输血科副主任王秋实为来访人员讲解了我院输血科的工作流程，并演示了依托信息化框架的输血安全闭环管理。来访人员对我院信息化在各管理环节中的应用给予了高度评价。

院长办公室 / 林巍 肖倩 李捍司