



海口市人民医院建设文明友善的主题医院。

# 双创海口市人民医院以人为本惠民生

## “双创”，成为了重中之重

海口市人民医院领导高度重视医院的“双创”工作，成立了“双创”工作指挥部，院领导班子集体挂帅负责。为了更好地实现相关文件的上传下达以及各项工作的具体落实，指挥部下设了“双创”办公室，制订了《海口市人民医院“双创”工作实施方案》，将8大必考项目中所涉及到的18项工作任务具体

落实到部门和相关负责人。2015年8月7日，医院召开了“双创”动员大会，向各科室作出了紧密的工作部署。大会号召全院人员充分发扬“5+2”“白加黑”、“钉钉子”、“拍拍看”和“马上就办”的四种精神，鼓励各科室将群众性爱卫运动和常态性基本工作相结合，多措并举促进医院“双创”工作全面开展。

## “双创”，改善了医院环境

院区内的道路整洁有序，树木遮荫，绿意盎然；楼前屋后花草点缀，清幽别致，温馨惬意。“海口市人民医院变得好干净啊！”“这才是我想要看到的医院的样子！”……市民的赞赏让大家感到欣慰与暖心。

自“双创”以来，海口市人民医院积极开展多次卫生清理活动，对院内停车场、宿舍区、路面街道以及卫生死角里的垃圾和“牛皮癣”广告进行了铲除。就连宿舍区内曾常年堆放杂物的停车棚，也在大家一次又一次的“搬运接力”中被清理出来，给职工的生活带来了不少的方便。各职能科室都成立了以科主任负责主要责任的“双创”工作小组，自行组织科室进行卫生大扫除，将墙壁上的顽固污渍、仓库里的废弃物、仪器槽里落人的尘埃都进行了清理。很多办公室内还种植了清新雅致的盆栽植物，为室内的环境增添了一抹绿色的生机。新竣工的口腔中心大楼于去年开始投入使用，位于医院门诊大楼一楼的急诊科也在去年进行了翻修。院区建筑平面图、科室分布图以及清晰明了的指示标识都张贴在了楼层的显要位置……这些整改与完善，目的就是为了让广大患者们提供一个更加便捷、干净、有序的就医环境。

医院后勤部门为院内环境的改善下了不少功夫。在处理医院宿舍区内的“违规搭建”时，后勤人员多次沟通，劝说违建人员积极配合“双创”工作。对于一些难拆的建筑，医院在城管部门的大力支持下，逐一进行依法拆除。目前医院内绿化带缺失的植被都已及时进行了补种，基本实现了无杂草丛生，无黄土裸露。为了减少病媒生物的传播途径，后勤部门组织了专业人员定期进行“四害”的消杀工作，并对全院207个落沙井进行了检查清理，及时补装了防鼠设施，还

按照相关要求将全院的无盖垃圾桶更换为有盖垃圾桶，实现垃圾以及污水的集中无害化处理。更换为有盖垃圾桶后，由于很多人在扔垃圾时出于对手卫生的考虑，不愿意去触掀垃圾箱盖子，造成垃圾在桶外乱扔乱放。对此，后勤部门又在非脚踩式的有盖垃圾箱旁安装了洗手水盆，让大家在掀盖丢垃圾后能及时洗手，从而乱扔乱放垃圾的行为得到解决。

医院是救死扶伤的特殊场所，通往医院的道路就是分秒必争的生命线。在市委、市政府的大力支持下，在美兰区政府的有力推动下，医院门前海康路段摊位占道经营的现状得到有效治理，交通堵塞及“脏乱差”现象得到明显改善。同时，为缓解医院周边道路交通压力，海口市公安局交通警察支队支持医院建立正常的医疗秩序，自2016年1月起，对海康路实施单向交通组织管理，使医院门前道路得到交通分流，有效缓解院内道路拥堵的难题。海口市人民医院也主动作为，为了进一步规范车辆停放，尽可能满足就诊患者的停车需求，规定就近居住的职工步行上班，职工车辆不得占用门诊和医疗区车位，将门诊、住院部周围350多个车位全部提供给患者使用。

海口市人民医院不仅重视公共环境，也注重到宿舍区。“双创”办在医院宿舍区内开设了《不文明行为曝光栏》，不定期拍摄曝光违规摆放摊位、违规占用多个停车位、不随手关上垃圾桶盖等不文明行为，来提高住户的文明意识，让“有图有真相”成为另一种无声的监督。

曝光栏的展出对宿舍区环境的整顿很快起到了立竿见影的效果，流动摊位不见了，垃圾桶也不再任性“开着天窗冒臭气”了，小车也不再霸道地压着线随意停放了，大家也更加自觉地维护着小区里的环境卫生。

曾经围堵在海康路上的小吃摊位，如今已不见踪影，变成了一条让人走着舒坦的林荫大道；曾经空空如也的墙壁，如今已挂上了一张张文明宣教的海报，让单调的楼道俨然成为了一条文化的长廊；曾经在院内随处可见的烟民，如今越来越少了，无烟医院的形象渐渐深入人心……仅仅5个多月，海口市人民医院面貌焕然一新，变化之大得到了众人的肯定。

改变源于2015年7月31日，海口市委、市政府在创建“全国文明城市和国家卫生城市”工作动员大会上，吹响了一场城市改造攻坚战的号角。自此，海口市人民医院在主管局的直接指导下，全院职工齐上阵，党员干部坚守“一线”，为海口市打好这场战役出人力，献计献策。



海口市人民医院医生到社区义诊现场。

该院急诊科进行大扫除。

## “双创”，营造了宣教氛围

为了营造良好的院区氛围，海口市人民医院还积极开展了一系列的文明宣教活动，以全方位、广覆盖的形式，将“双创”融入人们的生活。

医院利用两处电子显示屏对数十条“双创”宣传标语进行滚动播放，在院内悬挂了宣传横幅，印发控烟等健康宣传手册，院区内粘贴了控烟标识和“双创”宣传海报，制作健康教育宣传栏11个，“双创”宣传栏9个。此外，在门诊大厅、住院部一楼以及海港、龙昆南、博爱、得胜沙四个医院所属的社区卫生服务中心都搭建了“社会主义核心价值观主题展台”，让就诊患者，路过行人可以随时拿起宣传资料学习文明知识。

同时，院“双创”办公室还利用院周会，现场对全院中层干部及院领导进行了“双

创”知识的书面考核，内容包括：“双创”的含义、“社会主义核心价值观”、“四个全面”、“四种精神”、“中国梦”、“三严三实”等。为实现“人人过关，人人知晓”的工作目标，院“双创”办安排专人下科室进行了“双创”知识考核，普及“双创”知识。

院“双创”办公室编发简报，将每周医院“双创”工作中开展的重点工作和各科室自发举行的“双创”活动汇编成册后在院区的3个宣传栏内粘贴宣传，同时将简报电子版发送至四个社区进行交流。医院官方网站开设的《“双创”，我们在行动》专栏、医院《院报》开设的“双创”活动专版，都集中总结报道了医院“双创”工作的新进展和取得的成效。

为了提高宿舍区家属参与“双创”的自觉性，继而推动“双创”工作的顺利开展，医院宿

舍区也是医院“双创”工作的重点宣传区域。2015年10月，在医院宿舍区开展了为期一周的“双创”重点宣传活动。悬挂了12条横幅，张贴海报、宣传板共59张，发放宣传单300多份。将提前录制好的“双创”知识通过广播在宿舍区反复播放，形成了看、听、说三位一体的宣传模式。浓郁的宣传氛围激发了大家参与“双创”的热情，不少人主动找志愿者索取“双创”宣传单，小朋友们自信满满地互相背诵着“社会主义核心价值观”内容，一些年轻的父母也借此机会向孩子灌输着文明的理念，更有一些老年朋友向志愿者们交流着自己对“双创”的看法，并就如何构建良好的宿舍区环境提出自己的意见。大家都表示希望医院能以更多的活动形式将“双创”精神带进小区，让更多的人知晓“双创”，参与“双创”。

## “双创”，提升了服务质量

近年来，海口市人民医院大力推进医疗服务深化改革，为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗服务，做出不懈努力，“双创”更是加快了医院的改革步伐。

医院已基本实现了“双创”考核项目中关于医疗机构在挂号、收费、发药等服务窗口排队等候时间不得超过15分钟的要求，不断完善了自助预约、挂号、查询等服务，有效分流就诊患者。仅预约方式就有六种。一是利用自助信息设备。目前已投入自助挂号缴费机34台，自助检查结果打印机5台，今后还将继续加大门诊每个楼层的自助挂号、自助缴费、自助打印检查结果等现代化自助信息设备设施的投入。二是通过HIS挂号。与海南省统一预约挂号平台、就医160、挂号网、中国电信114等合作，号源纳入统一预约。三是拨打预约电话进行实名制预约。四是到门诊大厅服务台进行现场预约。五是复诊患者可以在诊疗期间直接为下次预约。六是患者可在出院时办理预约。

在保障患者隐私的前提下，医院还提

供自助打印、手机信息、电话告知、网络查询等多种形式的检验结果查询服务。逐步开展通过微信支付、QQ支付等更为方便快捷的缴费手段，有效节约患者在院的非医疗等候时间。

公开医疗信息。医院在海甸门诊大厅增设了一个长12.26米、宽1.47米的高清液晶拼接大屏幕，滚动公示药品价格、收费标准、各科专家门诊时间、专科特色等医疗服务信息，方便患者选择合适的科室和医生挂号看病，深受患者的好评。

医院是病人集中的地方，细菌、病毒易于传播，不仅在病人之间，而且在医务人员、伤病员以及探视人员之间，都可能发生交叉感染，不仅增加了患者的痛苦和不必要的经济负担，而且还威胁探视人员健康。同时，病人在接受治疗后也需要得到安静的休养。2015年11月初，海口市人民医院在住院部设置“门禁”，探望患者的亲友在非探视时间内必须持探视卡方可进入，以此控制人数。此举在海南公立医院中尚属首例，既保

障了诊疗秩序，保证医疗安全，维护了患者权益。更使患者康复环境得到保障，降低医院交叉感染的发生率，该规定执行后，相较之前探病人员混杂的情况大有改善。

加强与患者的沟通，海口市人民医院有一套高效的投诉处理机制。设有意见投诉箱36个，分别位于住院部每个楼层的楼梯附近以及各门诊部的医疗区和办公区内，有固定工作人员定期收集意见箱里的反馈信并及时处理。设有3部投诉电话，及时帮助群众解决遇到的难题。

医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，都对恢复患者的身心健康，树立战胜疾病的勇气产生无可替代的积极影响。对此，医院重视礼仪培训。院“双创”办公室向全院印发了《医院优质服务文明用语》手册。聘请专家辅导，来进一步规范医务人员的文明行为，加强礼仪修养，提高文明素质，塑造医院形象，将服务的理念贯彻到工作的每一个细节中。

## “双创”，志愿者传递正能量

“您好，这里不能停车，请您把车停到停车场。”、“您好，请您不要在这里吸烟，我院是无烟医院。”……，在海口市人民医院的门诊大楼、病房廊道、院外街区，人们经常会看到一支身着红色小马甲，手举文明标语的队伍，向路过的行人、来往的车辆、街边的摊贩规劝不文明行为，宣传“双创”。这些美丽的身影是来自海南医学院、海口市中医药学校、省卫校、农垦卫校、省二卫校、省三卫校、湖南等大中专医

科学学校的实习护士、助培医生和海南大学

的大学生。

以往在医院门诊前的海康路常因违规停车而导致交通拥堵，有些患者及家属在非吸烟区吸烟，随地吐痰、吐槟榔水及乱扔垃圾现象时有发生。出入电梯不礼让、出口脏字连篇等等。这些不文明行为与构建医院文明环境极不和谐。

海南大学校学生会借助校园平台呼吁在校学生加入到市医院的志愿者队伍，大学生踊跃报名。每天，志愿者们身穿红色志愿服，以积极的姿态、饱满的热情，高

举着“无烟医院，禁止吸烟”、“请您把垃圾放入垃圾箱里”、“请您为他人留出生命通道，禁止乱停车”、“请勿随地丢烟头、吐痰、吐槟榔水”等标语牌，在院区人流量较为集中的地方对来往的行人进行耐心的劝阻。志愿者们还人手一只塑料袋，在宣传的同时随手拾沿路的垃圾、杂物和烟头，用实际行动传递文明的正能量。经过几个月的努力，地面上红色的槟榔水少了，路边的违章停车少了，楼道里抽烟的人少了，志愿者们辛苦没有白费。

## “双创”，让“瘾君子”认识到烟草的危害

“烟草依赖”是已被世界卫生组织认定的一种慢性疾病，“烟草危害”更是当今社会最为严重的公共卫生问题之一。医院作为特殊的公共场所，控烟，更是民之所愿，院之所需。海口市人民医院一直致力于打造“无烟医院”。借助“双创”，全院更是多措并举，将控烟工作推向新高潮。除了志愿者的文明宣

教，医院还通过制定控烟工作制度、设立戒烟门诊、搭建室外吸烟区、粘贴禁烟标识、多种途径广泛宣传、成立院内控烟巡查小组等方式落实控烟工作。从各职能科室组织42名职工组成院内督导小组，每天轮流对医院的“双创”工作实行督导检查。其中，控烟是督导的重点之一。督导员一旦发现有人抽烟便

及时上前劝阻，告知对方抽烟不仅不利于自身的健康，更会让周围人深受二手烟的危害。如今，院内吞云吐雾的“瘾君子”少了很多。

“双创”改善城市风貌，提升城市品位，提高市民素质。为2017年实现双创目标，海口市人民医院继续努力。