



聚焦问题优服务 医德医风润民心

——酒钢医院深化“三抓三促”行动提升医疗服务品质

记者 殷艺

走进酒钢医院门诊大厅,导医台前“一站式服务中心”的标识格外醒目。几位老年患者正在志愿者的协助下办理挂号手续,不远处的按摩椅上,候诊的患者闭目养神,神情放松。

今年以来,酒钢医院以“三抓三促”行动为抓手,聚焦群众就医过程中的急难愁盼问题,从医德医风建设、服务流程优化、廉洁风险防控等多方面入手,推动医疗服务提质增效,让患者切实感受到就医的便捷与温暖。

立规矩,树新风——筑牢医德医风“防火墙”

医德医风是医疗质量的“软实力”,更是医院发展的生命线。酒钢医院把医德医风建设作为“三抓三促”行动的重中之重,从制度、教育、监督三方面筑牢“廉洁防线”,推动医德医风建设常态化、制度化。

——制度固廉,扎紧笼子。酒钢医院严格执行医德医风考核办法,将考核结果与职称晋升、评优评先、绩效分配挂钩。办法明确医德医风事件的认定标准与处理原则,如收受“红包”、回扣等直接评定为不合格,形成有力震慑。同时,制定或修订《合同管理制度》《护士长轮岗工作方案》等多项制度,建立用制度管权、管事、管人的长效机制。

——教育润廉,筑牢防线。酒钢医院将医德医风教育纳入新职工入职、实习生入院的必修课。每季度采用案例教学、视频讲解等形式开展医德医风专题教育。定期通报行业内忽视患者利益导致的不良事件,强化“医疗安全无小事”的敬畏之心。

——监督促廉,防微杜渐。酒钢医院纪委主动监督,靠前监督,制定专项检查方案,紧盯招标、采购、基建、设备、人事、财务等廉洁风险较高的关

键岗位,全面查找风险点,按高、中、低确定等级,制定个性化防控措施。全员签订廉洁从业承诺书,悬挂公开承诺展板,畅通监督举报渠道,及时更新廉洁账户及举报方式。开展医疗采购专项监督,督促相关部门严格按流程在省级平台和酒钢电子交易平台采购,确保公开、公平、透明。

为营造廉洁氛围,酒钢医院还在门诊楼等人流密集区域打造《九项准则》特色廉洁文化墙,制作廉洁电脑屏保、廉洁鼠标垫;开展“一封廉洁家书”征文等家庭助廉活动,评选50篇优秀家书并在微信公众号推送,以廉洁家风涵养清风正气。

优服务,提体验——打通便民惠民“最后一公里”

“门诊候诊时间长”“检查结果互认不便”“老年患者使用智能设备困难”……在酒钢医院医德医风专题会上,患者就医痛点被一一摆上台面。面对群众反映强烈的问题,酒钢医院负责人明确表示:“患者不满意的地方,就是我们要改进的方向。”

酒钢医院将“改善就医感受,提升患者体验”活动列为年度重点工作,从患者角度出发,对就医全流程进行梳理、优化和再造。

——诊前更省心。酒钢医院通过微信公众号开通分时预约挂号,在门诊试点提前半小时扫码签到、分诊叫号。而且,该院实行“一次挂号管三天”,患者因检查当天不能完成诊治,3日内携结果复诊同一科室无需再次挂号,目前已惠及患者12900余人次,节省挂号费用11.45万元。医学影像科也通过推行智能预约系统,缩短候诊时间,加强诊前指导等措施,提升了检查的便捷性和舒适度。

——门诊更舒心。酒钢医院着力打

造“一站式”服务,导医台功能升级,提供咨询、指引、盖章、预约、失物招领等综合服务。全院布设42台自助设备,实现建档、挂号、缴费、报告打印等19项功能,有效缩短等候时间。门诊还开设了疼痛、麻醉睡眠等新型门诊,推广多学科诊疗(MDT),满足患者多样化需求。针对特殊群体,设立优先窗口,提供“全程陪诊、陪检”服务,目前已为30多位行动不便者提供轮椅全程陪护。

——急诊更安心。酒钢医院为胸痛、卒中、创伤等患者开通绿色通道,坚持“先救治、后付费”原则,检查凭卡优先,确保救治无缝衔接。急诊科还创新服务,在输液室设计就餐桌,为行动不便患者提供助行器;同时开展“急救知识进校园、厂区”活动,升级床旁快速检测设备,配置液体恒温箱,利用多媒体进行健康科普,从硬件到软件全面提升急救能力。

——住院更贴心。在住院服务方面,酒钢医院推出“床旁结算”服务,结算班组与各科室协调,让患者在病房内就能完成出院结算,避免来回奔波。同时,该院完善检查检验结果共享互认机制,完成190个检验项目、210个检查项目对码工作,目前互认率达98.35%,减少患者重复检查,减轻经济负担和身体负担。

——诊后更暖心。酒钢医院积极推进随访及居家延续护理服务,1—9月特定病种人次14450人,随访率为97.39%;完成上门延续护理服务450人次,将专业服务延伸至家庭。“互联网+护理服务”信息化平台的上线,使服务更加便捷,今年以来开展院外延续性护理服务近500人次,取得了良好的社会反响。

服务更高效、环境更舒适、态度更体贴。

强监督,促长效——用好满意度“晴雨表”

如何检验医德医风建设和服务提升的成效?患者的满意度是最直观的“晴雨表”和“试金石”。

酒钢医院制定了详尽的院内满意度调查实施方案,建立起一套科学、规范、常态化的满意度调查与结果运用机制。调查由酒钢医院纪委全程监督,门诊患者服务中心具体实施,覆盖门诊患者、住院患者及家属、全院职工等多个群体。调查方式多样,包括现场纸质问卷、第三方平台扫码、电话随访、出院患者回访等。计算满意度时,引入了加权算法,更科学地反映真实评价。

此外,酒钢医院将满意度结果与绩效考核、干部约谈紧密挂钩。质量与安全管理部每月通报结果,对各序列中持续排名后2位的科室进行分级约谈并考核,连续排名靠后的科室将面临集体考核、取消评优资格等处罚。这种“动真格”的考核,倒逼各科室主动查找不足、持续改进服务。

同时,满意度调查与医德医风奖惩联动,科室收到锦旗、拾金不昧、受上级表扬等,会获得相应加分奖励,一旦查实存在投诉、收受“红包”等行为,则将依规严肃处理。

今年以来,酒钢医院进行住院及门诊患者满意度调查13951人次,对收集到的有效意见和建议进行协调处理并反馈,确保了患者的声音被倾听、诉求有回应、问题得解决。“我们通过满意度调查这根‘指挥棒’,目的是要建立起‘发现问题—反馈整改—提升服务—患者满意’的良性循环机制,推动医院医疗服务质量持续改进。”酒钢医院质量与安全管理部部长刘光斌说。

宏翔能源公司 精打细算见实效

本报讯(通讯员 马玉英) 10月份,宏翔股份宏翔能源公司以“极致降本、高效增收”为导向,推进多项硬措施落地,形成降本与增收双向驱动的良好局面。

成本管控方面,该公司采购端主动拓展低价原材料渠道,创新实施“保量控价”策略,在确保原材料稳定供应的前提下,成功将采购成本压降至合理区间,从源头减少成本支出。生产端通过优化用料结构、攻克技术经济指标瓶颈,严格管控非生产性费用等举措,持续优化生产成本。10月份,焦炭成本环比降低44元/吨,加工成本环比降低17.5元/吨,成本的有效压缩直接转化为利润增长动力。

销售端以“提价增效、拓市增量”为目标,主动抢抓市场机遇。该公司严格落实销售指标考核,倒逼销售团队提升业务效能。此外,密切关注区域市场动态,精准把握价格走势与客户需求。10月份,煤焦油产品销售价格更趋合理,仅此一项新增销售效益136万元。

10月的优异业绩,是宏翔能源公司全体员工攻坚克难、拼搏奋进的成果。后续,该公司将继续保持实干劲头,深化经营管理优化,把成本管控、市场开拓等工作做细做实,推动企业经营绩效持续改善。

物流公司西安中铁公司 钢材贸易业务取得进展

本报讯(通讯员 程国士) 今年以来,物流公司西安中铁公司将钢材贸易业务列为贸易业务拓展的重点突破方向,通过精准研判市场,优化业务流程等措施,该项业务取得积极进展,累计为省内某高速公路建设项目供货1100余吨。

为在市场中占据主动,该公司精准分析当前市场形势,充分挖掘周边项目资源,全面提升自身供货能力。凭借扎实的业务准备与市场研判,成功与客户签订钢材贸易业务合作框架协议,双方建立起长期稳定的合作关系。

在合作过程中,针对市场紧缺规格的钢材,该公司优先保障供货,为后续业务洽谈赢得了宝贵机会。考虑到钢材贸易业务频次高、交货时间紧迫的特点,西安中铁公司采取措施优化业务流程,改进贷款支付方式、采购回价方式等,同时指派专人负责每一笔业务,随时应对并处理突发问题,确保各环节顺畅衔接。通过一系列优化举措,该公司实现了当日付款、当日订货、次日送达的高效运作。

此外,该公司还积极响应客户需求,根据客户实际情况提供分批或分批发货服务,并及时将钢材送达项目工地,有效保障了供货时效,显著提升了钢材保供效率与合同兑现率。

三季度以来,宏翔宏宇新材料公司工艺流程优化及产品结构调整项目在保证施工质量和安全的前提下,紧盯计划进度,强化协调调度,全力破解项目建设各环节的痛点难点问题。目前,该项目8号连铸机、CSP-B线改造调试已完成并恢复生产;CSP-A线粗轧机牌坊安装就位,粗轧机正式开始安装;9号连铸机大包回转台12.33米平台浇筑完成。 殷艺 摄

选矿厂选别作业区强化 经营管理实现“量稳”“质升”

本报讯(通讯员 王刚) 10月份,宏兴股份选矿厂选别作业区以保产求精、提质降硅、产能提升为方向,将目标转化为全员攻坚行动,铁精矿产量、全选比等核心指标均完成计划,其中铁精矿日产量突破5249吨,实现“量稳”“质升”。

这一成果的取得,始于该作业区职工思想主动破局。该作业区打破惯性思维,从生产流程细节优化到管理机制升级,所有举措均围绕“精益经营”展开。同时,秉持两眼向内强管理的理念,通过找问题、破瓶颈、抓落实、提质效,聚合力的闭环管理路径,将先进理念切实转化为生产经营实效。

在设备保障方面,该作业区按4个生产班组分工,将球磨机、立环机、平环机、磁选机等关键设备划分责任区域,明确各设备责任人和考核指标,实行“包产到户”管理,同时与保障作业区建立高效联动协同机制,保障设备运维衔接顺畅。一个夜班期间,磁选磨矿工巡检时发现4-2球磨机漏斗出现矿浆喷溅,第一时间联系保障作业区,机械点检人员迅速到场采取临时堵漏措施,主控室同步下达抢修指令。各岗位配合紧密,近3小时高效完成抢修,当日铁精矿产量未受影响,还超日计划58吨,成为全员协同作战的典型案列。

细节管理则为提效提供支撑。该作业区树立“算账经营”共识,以满足高炉生产需求为铁精矿质量目标。为实现弱磁三次粒度-300目含量日均达90%以上的目标,该作业区在生产工艺责任清单中明确“硬规矩”:每2小时清理球磨机溢流筛子渣,每月整体离线更换筛层筛网,每周六定为空压机及储气罐放水,目前该指标已稳定达标。此外,开展提铁降硅专项工作,优化生产组织提升铁精矿纯度;密切跟踪黑沟矿、周边矿等原矿焙烧配比,科学调配矿粉,确保矿石资源充分回收利用。

面对艰巨的生产经营任务,该作业区大力推进修旧利废工作,鼓励职工自主开展设备维护检修。各班组成员积极响应,通过加装安全栏杆、自制地沟钩子等实际行动落实举措,青年职工主动投身技术改进,积极贡献创新思路,为发展注入鲜活动力;即将退休的职工始终保持高度责任心,坚守岗位履职尽责,充分发挥经验优势,做好“传帮带”。全体职工凝聚起强大合力,为作业区生产经营提供了坚实的支撑。



全链发力提效能 多维协同保外销

——记动力厂液氧外销工作

通讯员 刘世玉

今年以来,宏兴股份动力厂压实责任,主动作为,在全力保障主线用气需求的同时,优化液氧产销全流程策略,确保液氧外销稳定运行、有序推进。

筑牢供应根基 平衡供需关系

设备稳定是液氧持续供应的前提,科学计划则是平衡内外需求的关键。

在设备运维方面,动力厂严格依据检修计划,建立日常巡检、周期保养、定修三位一体机制,针对空分系统、液氧储罐等关键设备,制定精细化维保计划,精准排查并消除设备隐患。“我们会根据设备运行周期和生产需求科学安排检修,像今年9月初开展的21000m³/h制氧2号空分系统定修,三制氧1号空分系统临时停车检修,就是为了彻底排查潜在问题,确保空分系统稳定满负荷运行,为液氧外销储备充足产能。”该厂制氧作业区机械处理工程师常勇介绍,检修中作业区不仅对设备核心部件进行检测、疏通油冷、更换破损安全阀、校验测温温振点,还优化运行参数,让设备始终保持最佳状态。

在计划统筹方面,动力厂结合市场动态与储罐液位储备量,制定精准外销计划。“每月20日前回访客户,了解其需求变化,同时结合内部液氧用量调整空分系统运行方式,动态优化外销计划。”该厂生产技术室技术质量协理工程师曾仁国表示,这种精准管控既不影响内部生产,又能高效响应外部客户需求,实现供需两端平衡。

质量管控“严标准” 守护产品“生命线”

“产品质量是企业的生命线,液氧作为工业生产关键能源介质,质量容不得半点马虎。”为确保外销液氧质量达标,动力厂从“实时监测、精准检测、异常处置”三方面构建严密质量管控体系。

——实时监测。在气体深冷分离系统配备氧纯度在线分析仪,实现24小时不间断监测,值班人员每2小时核查一次检测数据,技术人员每日复盘数据,确保生产全程质量可控。

——精准检测。液氧装车前,化验班严格按照标准开展化验分析,确认液氧纯度并出具质量合格检验报告,不合格报告绝不允许装车外销。

——异常处置。化验班定时在液氧储罐取样分析点采集样本,重点检测液氧中碳氧化物、乙炔等影响安全稳定运行的关键指标,所有检测数据详细存档,便于追溯管理。

“我们的检测标准比市场要求更严格,只有所有指标完全符合甚至优于国家标准,产品才能外销。”化验班职工徐玲介绍。

优化服务方式 筑牢客户纽带

合理的价格机制是保障企业收益与市场竞争力的

核心,优质的客户服务则是维系长期合作的关键。

在价格制定与调整上,动力厂组建由主管经营的厂领导牵头、联合专业管理室及作业区相关人员组成的专业定价小组,确保价格制定兼顾生产、成本、市场等多维度因素;建立动态调价机制,每季度开展一次价格评估,最长不超过三个月调整一次,避免价格与市场脱节;全流程调研核算,调价前全面调研全国及西北地区市场价格走势,竞争对手报价,同时精准核算自身生产成本,确保价格既保障企业合理收益,又具备市场竞争力;严格合规备案,所有调价流程按规定报宏兴股份相关部室备案,接受全程监督,确保透明无死角。

在客户服务方面,动力厂建立每月电话回访机制,由销售负责人逐一为客户进行回访,倾听意见建议。对于客户反馈的问题,能当场解答的立即回复,情况复杂的及时上报厂部室协调解决,确保所有问题3日内得到响应。“有一次客户反馈液氧配送时间与生产节奏不匹配,我们了解情况后立即调整装车计划和配送计划,满足了客户特殊需求。”王彦平回忆道。

通过暖心服务,动力厂不仅及时掌握客户需求变化,更拉近了与客户的距离,不少客户表示“每次接到回访电话,都能感受到动力厂对客户的重视,这样的服务让我们愿意长期合作”。

创新创效