

2017 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》

真题卷解析

假如你是 B 市人民医院医务科新入职的工作人员小吴, 请根据背景材料完成下列任务。

一、B 市《民生周刊》的记者来你院就“医通卡”的推广使用情况进行采访。请你根据材料一中的流程图, 向其介绍医通卡”为患者带来了哪些便利。(35 分)

要求: 准确全面, 分条列项作答。字数在 200 字以内。

【参考要点】

- ①办卡方便。可以通过窗口、终端和手机办理。
- ②互通方便。可以在全市各联网医院跨院实名就诊, 不需办理多张就诊卡。
- ③挂号方便。可提前预约, 节约患者就诊时间。
- ③缴费方便。可提前充值, 满足预付费功能, 实现无现金交费, 保证资金安全。
- ④就诊方便。避免多次排队, 个人电子病例自动保存, 便于存档。
- ⑤退卡退费方便。在任意联网医院可办理。

二、材料二中的事件发生时, 现场围观人群中有人拍照, 并以“B 市人民医院歧视外地害”为题在微信朋友圈发布消息短短几个小时, 消息不断被转发、评论, 进而引发了部分网友对新挂号制度的质疑。对此, 院领导要求医务科尽快在本院微公众平台做出公开回应, 消除不良影响。请你撰写公开回应的内容。(35 分)

要求: 定位准确, 目的明确, 语言得体, 条理清晰。字数在 400 字以内。

【参考要点】

致广大患者朋友的一封信

亲爱的患者朋友:

近日, 网上流传一则关于“B 市人民医院歧视外地患者”的谣言, 在此, 我院郑重声明此言不实, 敬请各位患者朋友勿信勿传, 关于此事的说明如下:

事发当天, 由于“医通卡”推出时间较短, 大部分患者对其办理流程未能全面了解, 虽然我们已在门诊大厅张贴宣传图示, 但大量患者及其家属仍然围挤在咨询台询问。此时一病患家属也来到咨询台询问相关问题, 由于人数太多, 导医人员未能及时全面地回答该病患家属的所有问题; 该病患家属可能因为家人生病, 心情急躁, 咨询全程态度欠佳; 加之导医工作量骤增, 压力太大, 未能站在家属角度考虑问题, 体会其急切

心情，过程中与其发生争执。之后该病患家属对导医大打出手，导医并未还手。对于这一事件的发生，我院深感抱歉，但我院一直以来秉持“救死扶伤”的医者精神，始终坚持一视同仁，不会歧视任何患者。新挂号制度刚在我院开始实施，难免会出现各种问题，希望大家对我们的医务人员多一些理解和包容，我院也会持续采取改进措施，如增加咨询台服务人手，加强培训提高工作人员素质，加大新就诊方式的宣传力度等。

希望各位患者朋友能继续对我院的工作建言献策，更好地发挥新型医疗方式的积极作用。谢谢！

B 市人民医院

X 年 X 月 X 日

三、为加强“守护天使”志愿者队伍建设,充分发挥他们的作用,院领导要求做好“守护天使”志愿者队伍的招募、管理和服务工作。为落实院领导的上述要求,请你结合材料四,提出可以采取的措施。(35分)

要求:考虑周全,切实可行,分条列项作答。字数在350字以内。

【参考要点】

(1) 招募: 招募有耐心、责任心(服务意识强、沟通能力好)、有相关专业背景、身体和心理素质良好的志愿者。

(2) 管理: ①管理制度建设。建立严格管理和考核评价,做好对志愿者服务工作的考核和评价工作,形成约束机制,规范志愿者的行为(服务记录计入志愿者档案),明确志愿者的工作职责,防止敷衍应付行为。②建立奖惩机制及退出机制。优秀的志愿者给予奖励,提高工作积极性。对于不按志愿要求开展服务或者不适合该工作的人员,在征求其同意的前提下,为其调换工作岗位,或者允许其退出。③加强业务培训。发放服务指南,指导手册等。④开展宣传教育。宣贯志愿者精神(价值观),使其认识志愿工作的价值。⑤鼓励优秀志愿者分享服务心得,帮助其他志愿者更好地完成支援服务工作。

(3) 服务: ①安抚志愿者情绪,聆听志愿者需求,进行心理疏导,舒缓心理压力。②定期对志愿者进行身体检查,保障身体健康。

四、院领导想了解非急诊全面预约制度试行以来的情况,医务科科长让你代拟一份书面报告,请你列出报告提纲(包括已采取的措施及成效、存在的问题两个方面。)(45分)

要求:准确全面,分条列项作答。字数在500字以内。

提高防疫意识 消除疫情隐患

各位村民朋友:

为贯彻《防疫法》,切实做好我县春季动物防疫工作,努力夯实动物免疫基础,确保畜牧业健康发展,维护公共安全,我县决定开展春季动物防疫工作,现就具体情况进行介绍。

一、防疫工作的重要性

春季是动物疫情的高发期，完成防疫工作能最大程度上降低感染疫病的可能性，保障农户收入。

二、目标任务

确保重大疫病免疫密度达到百分之百，免疫抗体合格率保持 80%以上。春季防控工作总体计划分为三个阶段：第一阶段，3 月 2 日至 20 日全面完成口蹄疫猪瘟和散户禽流感的免疫任务；第二阶段，3 月 21 日至 4 月 10 日全面完成高致病性猪蓝耳病和养殖大户禽流感的免疫任务；第三阶段，4 月中旬至 5 月上旬完成高致病性猪蓝耳病的强化免疫和加强免疫任务。

三、告知事项

（一）要全程配合防疫员做好防疫工作，彻底清除免疫死角；（二）与村防疫员紧密联系，发现疫情立即上报，欺瞒、假报的，一经发现，依法追究相关责任；（三）按规定使用无害化处理池处置动物尸体，对不按照规定私自处理动物尸体的，依法依规严肃处理。

防疫工作是县政府依法统一安排的，配合防疫工作是每个村民的法定义务；希望广大村民能够积极配合防疫工作，共保安全。

A 乡动物防疫站

X 年 X 月 X 日