

## 2017 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》

### 考题解析

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。
- ④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。
- ⑤就诊方便。避免多次排队,个人电子病例自动保存,便于存档。
- ⑥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。**

关于非急诊全面预约制度试行以来的情况报告(提纲)

为了解决患者及其家属挂号难、就诊难等一些列难题,我院从今年3月份起试行了“非急诊全面预约

制度”，采取了一系列措施并取得了成效，但也存在问题。

一、已经采取的措施：

- (一) 新增了微信挂号方式；
- (二) 增设自助挂号机等设备，招募了“守护天使”志愿者。

二、取得的成效：

- (一) 解决了挂号难，反复排队的问题，管理成本低；
- (二) 制约了黄牛党，解决了秩序混乱的问题；
- (三) 降低了患者就医成本，保护隐私。

三、存在的问题：

- (一) 医疗服务人员方面：1.导医人员的工作量增大，人手严重不足，年纪大；2.部分医生的工作量增加，产生抵触情绪；3.志愿者队伍管理培训不足，服务态度，专业能力差，行为不规范。
- (二) 患者方面：不便于弱势群体使用，黄牛利用微信挂号欺骗病患者。
- (三) 软硬件方面：1.过号、号源浪费严重，对挂号问题处置不当，没有协调好就医秩序；2.微信预约分流程设计不合理，操作步骤较为复杂；3.信息不全，导引不明白，易错挂号；4.医院网络存在盲区，导致挂号、交费遭遇不便；5.自助挂号机故障频发，影响使用效果。