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。

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问询。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。