



医者仁心谱华章 服务患者赢赞歌

——民权县人民医院优质医疗服务纪实

本报记者 刘辉 谢海芳



“名医回家 回报乡亲”大型公益活动现场。



温馨周到的优质服务。

医疗设施先进 基础设施完备



环境优美的民权县人民医院东区医院



呼吸重症医学科



层净化手术室



1.5 磁共振

提起“先看病、后付费，住院无需交押金”、“出院患者床旁结算服务”和“医联体”这几个关键词，就会想到民权县人民医院。近年来，民权县人民医院通过提高医疗服务水平，改善人民群众的就医感受，受到了群众的一致欢迎和好评。

自“医疗服务管理提升年”、“千医进千村服务万家”、“涉医领域损害群众利益专项治理”三项活动开展以来，民权县人民医院不断优化服务流程，规范医疗行为，大力弘扬护理工作爱岗敬业、无私奉献的精神，切实让广大患者能亲眼看到、亲耳听到、亲身体会到，医院在服务水平、服务质量和服务态度等方面发生的巨大变化。

深化“三严三实” 用真情温暖患者

“县医院这个活动好得很！让县里的医生来村里给老百姓看病，让俺省心省事省钱，真是咱老百姓的贴心医院！”12月21日，民权县孙六镇龙门寨村63岁的董金宝高兴地说。这是民权县人民医院深化“三严三实”，开展“名医回家，回报乡亲”大型公益活动走进孙六镇的一个缩影。

为响应商丘市卫计委“千医进千村服务万家”活动号召，密切同人民群众的联系，解决人民群众看病难就医的实际问题。民权县人民医院组织开展了“名医回家，回报乡亲”公益活动，活动覆盖全县18个乡镇。该院成立了活动组，抽派医疗技术骨干组成了18个医疗服务队深入乡村，购买了3万余元的医学专业书刊、常用药品、防寒物品、急救箱等赠送给乡镇卫生院和敬老院。

“名医回家，回报乡亲”公益活动旨在加强健康和医学知识的普及，热心服务群众，提升群众满意度，树立医院为民务实、优质服务的新形象。

在王桥乡卫生院义诊时，该乡王南村59岁的冯广全显得异常激动：“我是县人民医院外科专家金德刚的老病号啦！今年6月，金医生给我做了甲状腺手术，正准备去县里复查，却没想到这么冷的天，他们来到了俺家门口，让俺省多少事啊。”

骨科门诊主任王忠林是王桥乡王大庄村人，在“名医回家，回报乡亲”大型公益活动现场，他告诉记者：“好多年没有给家父的老老乡亲服务了，现在借医院搞的这个活动，好好给老人家服务一次。”

在王桥乡敬老院，从王桥乡王大庄村考入商丘医专，在神经内二科当护士的王倩茹，一直忙着给敬老院70多岁的任明兰、陈爱芝两位老大娘梳头、剪指甲，并把医院赠送的帽子给老人戴上，两位老人乐得合不拢嘴：“闺女，你叫啥名？在大医院（县人民医院）哪个科室上班？老家是咱王桥乡的吗？是哪庄的？”在敬老院，一些老人虽然不善言语，但当医护人员把棉帽戴到他们头上时，老人们都会道出自己的亲身感受：“这棉帽真暖和，县医院还想着俺这群老人呢！”这虽然是记者跟随两组医疗服务队看到和听到的只言片语，但从这些发自肺腑的言语中，从老人们灿烂的笑脸上，记者感受到了人民群众对医疗服务的期盼。

自“名医回家，回报乡亲”大型公益活动启动以来，医疗队的专家们都翘首以盼，希望回到家乡为乡亲们服务。副主任医师程德红是民权县治疗心脑血管疾病的名医，在他的家乡程庄镇，他受到了老乡们的热烈欢迎。12月4日，听说县医院的名医回家义诊，乡亲们早早地就等候在活动现场，期盼得到程德红大夫的诊疗。在诊疗过程中，程德红总是热情接诊、耐心解答，他与群众的诊查交流始终在和谐温馨的气氛中进行。在野岗乡，郑国涵主任医师认真地当地群众诊疗，用通俗的语言解答患者的咨询，深受乡亲们的欢迎……

目前，“名医回家，回报乡亲”公益活动已经走过了民权县城关镇、孙六镇、林七乡、北关镇、

王桥镇、白云寺镇、龙塘镇、野岗乡、闫集乡等乡镇，医疗队每到一处都受到了群众的热烈欢迎，得到了群众的满满赞誉。

民权县人民医院院长彭春峰告诉记者：“让人民群众满意始终是我们努力的方向，我们将按照计划不间断地深入乡镇服务百姓，把‘名医回家，回报乡亲’公益活动做实做好，让人民群众享受到更多的实惠。”

创新服务模式 用真诚感动患者

一大早，在民权县人民医院心血管内科病房，家住民权县王桥乡赵庄村的刘大爷正在办理出院手续。他来到病区设置的出院患者移动结算车旁，直接办理了出院结算手续，不到5分钟他就拿到了住院发票及住院费用明细清单。

“还是在县医院看病好啊，看门诊不要挂号费，住院了先治病、后交钱，出院时还不用操心报销、交费的事，一步到位，真是太方便了！”刘大爷满意地说。

民权县人民医院率先在全省县级医院推行了“先看病、后付费，住院无需交押金”诊疗服务模式，极大地减轻了病人的经济负担；实行一站式服务窗口，进一步完善服务流程，大大缩短患者出入院办理时间。截至目前，已有72000余名患者受益。

继“先看病、后付费，住院无需交押金”诊疗服务模式后，民权县人民医院又率先在全省卫生系统推出“出院患者床旁结算服务”，并购置了12辆移动结算车，配置在各个病区，患者不用排队、不用奔波，在住院科室内就能办理出院结算。

如今，该院通过“先看病、后付费”服务模式与出院患者床旁结算，实现了服务无缝对接，患者从入院到出院整个过程方便、快捷、省时、省力。

2013年6月，该院又与商丘市第一人民医院建立医疗联合体（简称“医联体”），“商丘市第一人民医院民权医院”挂牌成立。这又是首个河南省县级“医联体”医院。

在该院开展的“优质服务月”活动中，各科室制定了各自的优质服务承诺措施，面向群众公开，接受群众监督，大力推行人性化服务，普及文明用语和服务礼仪，杜绝服务忌语和服务态度“生、冷、硬、顶、推”现象；实行服务患者电话回访制度，要求各管床医生在患者出院7日内电话回访出院患者，为病人进行康复指导，并将回访记录纳入患者病历，提供跟踪服务；取消了门诊的挂号收费，为患者节约了时间和资金，深受患者的欢迎和好评。

加强内涵建设 用质量呵护患者

近年来，民权县人民医院引进《三级综合医院评审标准》，切实加强目标考核与质量安全管理，每季度组织一次全面考核，找出存在的问题，落实整改措施。

按照省级医院标准，该院对急诊科进行了大规模的改造，目前急诊科独立设置了急诊内科、创伤外科、留观病房和急诊抢救室等。2013年，该院在全市县级医院率先投入使用了标准化的急诊重症监护病房（EICU），设置床位6张，目前急诊科已形成院前急救、院内抢救、重症监护为一体的完整急救体系。按照国家重症医学科建设标准，该院又先后建设了综合重症医学科（ICU），新生儿重症监护病房（NICU）等，现已初步形成了一套较为完整的急危重症救治体系。

人才是医院得以持续发展的“血液”。从2012年开始，该院分期分批组织全体临床科室中层干部

前往河南省人民医院、河南大学第一附属医院等上级医院学习先进的管理经验、以及新技术、新项目，并与河南省人民医院、郑州大学第一附属医院、郑州大学第二附属医院、开封市第一人民医院、开封淮河医院、商丘市第一人民医院等建立了技术协助关系。

为减轻住院患者就诊费用，该院狠抓临床路径，规范诊疗行为，促进合理治疗、合理检查、合理用药水平，2015年上半年，该院共完成临床路径27378例。加强高值耗材的使用和管理，严格控制药占比、住院患者平均住院日等，2015年上半年，该院出院患者次均住院费用为3122元，低于商丘市平均水平。

在全省县级医院率先建立了静脉用药调配中心，按标准操作流程对全院的静脉用药进行集中调配，严格规范医师处方行为；不断加强医院信息化的建设，在全县率先实行了电子病历系统、门诊一卡通系统以及手机医护无线查房系统和OA自动化办公系统，还开通了手机微信公众号，及时发布医院动态信息和群众办事流程，为群众提供方便快捷的就医指南。

该院实现了全院优质护理示范病区全覆盖，推行责任制整体护理模式，将原来以处理医嘱为中心的功能制护理模式转变为以注重人文关怀为核心的责任制整体护理，全面履行护理职责，做好专业照顾、病情观察、沟通和健康指导等服务，为患者提供整体护理服务。

狠抓作风建设 用信誉赢得患者

近年来，民权县人民医院认真贯彻落实国家卫计委《关于印发加强医疗卫生行风建设“九不准”的通知》，教育引导职工自觉遵守“九不准”规定，并以严肃的态度、严格的标准、严明的纪律抓好“九不准”的贯彻落实。

一是深入开展普法警示教育和法律法规知识专题培训，开辟了医院廉政文化墙，弘扬主旋律，传递正能量，树立了依法执业、诚信服务、规范行医的责任意识。

二是引入了药品和医用耗材的“二次议价”机制。对骨科钢板的“二次议价”，下调比例达到了30%。对175种药品的“二次议价”，下调比例达到了15%，对其他59种医用耗材的“二次议价”，下调比例达到了30%。对实验室试剂进行了“二次议价”，下调比例达到了5%。

三是推行了新的绩效成本核算方案，取消了药品和医学检验开单提成，遏制了医务人员盲目追求经济利益的倾向。

四是与全体医护人员签订了《拒绝医药回扣承诺书》，并要求临床科室医生接诊每一个病人时，医患双方要签署《不收和不送“红包”协议书》，主治医师要签署《拒绝过度用药、过度治疗、过度检查诚信承诺书》，并将其附入患者病历存档。

五是畅通了投诉渠道，医院开通了24小时服务热线平台，集中受理患者投诉，服务热线工作人员第一时间将患者投诉情况反馈到相关职能科室，并要求工作人员在10分钟之内到达现场处理问题，努力将矛盾纠纷化解在萌芽状态，并将处理结果第一时间反馈给反映人。

六是深入开展医院行风评议，每年坚持召开特邀行风监督员座谈会、住院患者座谈会以及工休座谈会，接受社会监督。据统计2015年以来，该院出院患者满意度达到98%以上。

辛勤耕耘，必将获得丰厚的回报，近年来，民权县人民医院先后荣获河南省卫生系统先进集体、河南省医改创新示范医院、河南省县级医院能力建设先进单位、河南省优质护理服务先进单位、河南省首届创新优秀医院等称号。



本版图片均为资料照片