

正直做人
勤奋做事

本报记者 乔当归 实习记者 乔晓乐 通讯员 闫勤明

社旗县城郊乡卫生院院长宋国坡
记河南省优秀乡镇卫生院院长

“正直做人，勤奋做事”是社旗县城郊乡卫生院院长宋国坡的座右铭。宋国坡 1989 年被社旗县卫生局任命为唐庄乡卫生院院长，1998 年调入城郊乡卫生院任院长。在基层工作 20 多年，特别是担任卫生院院长以来，他勤于职守，廉洁为民；技精德厚，心系患者。他以人格魅力及优良品德赢得了良好的口碑，先后多次被县委、县政府评为先进工作者。2002 年，他被评为南阳市卫生工作先进个人；2010 年被河南省卫生厅评为优秀乡镇卫生院院长。

勤奋好学 心系患者

宋国坡出生于社旗县郝寨镇的一个偏远乡村，周围十几里才有一个赤脚医生，“小病不去医，大病没钱治”的现象经常发生。从

小立志要做一个好医生的宋国坡，1985 年从周口地区卫生学校医疗专业毕业后，主动要求到基层工作，后被分配到当时医疗条件最差的唐庄乡卫生院工作。

当时，唐庄乡卫生院有正规行医资格的医生只有 1 名，医生诊治患者就凭血压计、听诊器、体温计“老三件”。在这缺医少药的地方，宋国坡在校学的那些书本知识远远不够，于是他边工作边学习。由于勤奋好学，他的业务水平迅速提高，很快就熟练掌握了中西医结合治疗农村常见病、多发病的技能，迅速成为一名优秀的全科医生。他不但对技术精益求精，还视患者如亲人，想患者之所想，急患者之所急，总是时时、事事、处处为患者考虑。遇到急诊患者，他总是随叫随到；每次诊治患者，他都根据实际情况制订最佳治疗方案，能口服用药的绝不让患者输液，能门诊治疗的绝不让患者住院治疗，为患者垫付医药费及骑自行车去群众家诊病更是常事。患者痊愈后为感谢他，给他送钱、送物。他一律不收，还耐心说服患者要把钱用在治病上。由于工作努力，成绩突出，4 年后，他被社旗县卫生局先后任命为唐庄乡卫生院院长。担任领导工作后，他身上的担子重了，但没有忘记医务工作者的职责，以身作则，一丝不苟。

创新机制 推进改革

宋国坡任卫生院院长以来，一直把“提高卫生院的医疗技术水平，以患者为中心，改善患者就医环境，为患者提供便捷、优质的医疗服务”作为发展的主线。1989 年，唐庄乡卫生院是当时全县最贫穷落后的卫生院，没人想当院长，卫生技术人员少，思想还不稳定，医疗设备更是短缺。要在这种条件下发展卫生事业，谈何容易。宋国坡义无反顾，带领班子成员理思路，结合卫生院实际，先后出台思想政治工作“四结合”和确保医疗质量“四个关键”。“四结合”即卫生院思想政治工作与医疗业务工作相结合、与解决职工实际问题相结合、与职业道德相结合、与文化建设相结合。“四个关键”即抓好医疗行为规范、医疗文书质量、优质服务、依法维护医患权益，使职工对卫生院面临的形势有更深入的了解，增加职工的危机感和紧迫感，激发职工爱岗、爱院热情，增强职工主人翁意识，从而形成凝聚力。同时，卫生院向当地政府和卫生主管部门多次汇报工作和卫生院发展的想法，得到领导支持，多方筹措资金，购置必要的医疗设备，使卫生院的诊疗条件提高到全县乡镇卫生院中上等水平，整体工作步入良性发展轨道。

1998 年，社旗县卫生局把宋国坡调入当时人员最多、管理混乱、业务水平下滑的城郊乡卫生院担任院长。针对当时城郊乡卫生院现状，宋国坡多次主持召开班子会和职工大会，开展了“假如我是院长”的职工大讨论活

动，发动大家一起动脑子，想办法，理思路。紧接着，卫生院开始推行“制度改革，绩效挂钩”，积极稳妥地进行人事制度改革，夯实分配制度改革基础，进行内部人员转岗分流，竞争上岗，让“能者上、平者让、庸者下”成为常态。同时，他根据卫生院的地理位置及时调整思路，大力发展培育小专科、特色专科，使卫生院一步一个脚印向前迈进。在宋国坡担任院长的 10 余年间，城郊乡卫生院争取到“贫困乡卫生院建设资金”和国债项目资金 80 余万元，建成门诊楼及病房楼各 1 座。2007 年新农合制度在社旗县实施后，为了使该项惠农政策落到实处，城郊乡卫生院又自筹资金 26 万余元，对原有医疗设施进行更新，对原门诊楼进行装修改造，对院内地面进行硬化、院内环境进行美化。目前，城郊乡卫生院科室齐全，环境优美，2008 年被南阳市卫生局命名为“南阳市模范乡镇卫生院”，连续 5 年被社旗县卫生局评为工作目标管理、防疫保健等先进单位。

艰苦奋斗 廉洁从政

宋国坡艰苦工作、廉洁奉公，他每年的奖金都是全院职工中较低的。到村级卫生机构检查工作、了解情况，到患者家诊治，他坚持骑自行车或摩托车下乡，从未让单位出过费用，也没报销过任何通信费用。在人员调动、药品采购、工程发包工作中，他从未收受过礼品和红包。一次，为了争取工程项目，一位老板想给他送个大红包，他当场拒绝，并告诉老板，在严把工程质量关的同时，尽量压缩工程预算，就是对卫生院工作的支持。

忠于职守 情系群众

无论是 2003 年的“非典”疫情，还是近年来的手足口病、甲型 H1N1 流感等疾病的防控，宋国坡都能做到身先士卒、冲锋在前，将防控措施落到实处。在他担任卫生院院长的 20 余年间，所在单位从未发生过重大医疗差错及突发公共卫生事件，受到上级领导的首肯和好评。他对职工有着春风般的温暖，力争做到工作上关心、生活上帮助，有困难照顾，经常带领班子成员到困难职工家里帮扶慰问，解决职工的实际困难。他尤其关心退休老职工，经常组织老同志们“回家”座谈，虚心听取他们的意见。20 多年来，他累计为困难职工捐资捐物 10 余人次，使他们享受到大家庭的温暖，也激发了职工的工作热情。目前，卫生院呈现出一派“和谐、发展、进步”的良好景象。

回首往事，问心无愧。几十年如一日，宋国坡脚踏实地，一路高歌；爱岗敬业，忘我工作；廉洁从政，无私奉献；对工作满腔热情，对技术精益求精，视患者如亲人，为农村卫生事业的发展作出了积极贡献。

方城县人民医院 以实际行动取信于民

本报讯（记者 乔当归 实习记者 乔晓乐 通讯员 臧琳琳）近年来，方城县人民医院始终坚持以“群众满意”为目标，以“便民利民、满足患者就医需求、不断提高医疗质量”为中心，促进合理诊疗、合理用药，以实际行动取信于民，受到上级部门和群众的一致好评。

推行临床路径管理，减轻百姓就医负担。为了保证单病种限价工作的顺利实施，该院成立临床路径及单病种付费工作领导小组。由院领导定期召集小组成员研究分析工作中存在的问题，及时对方案、规定进行补充，不断完善单病种付费工作。为了加强对单病种付费工作的监督检查，每月底，医务、护理、物价、审计等部门联合对本月开展的所有限价病例进行专项检查，检查结果与科室绩效工资挂钩。此举有效降低了医疗成本，减轻了患者的经济负担，也限制了贵重药品的使用，个别医生滥用抗生素、滥检查等现象得到有效遏制，既增强了医护人员责任意识，又提高了诊疗技术和护理质量，缩短了患者的住院时间。

加强信息化建设，稳步提高管理水平。该院完善信息化软硬件设施，将职工医保、居民医保、新农合管理系统进行有机融合，完成医院信息系统与市级区域卫生信息平台连接，逐步实现医院的信息化管理。截至目前，该院已建成 8 个系统板块，如医院管理信息系统（HIS）、检验科信息管理系统（LIS）、影像归档和通信系统（PACS）、结构化 EMR（电子病历）系统、自动摆药机系统、新农合单病种付费系统、合理用药监测系统（PASS）等。信息化建设规范了医院管理，加强了医疗质量控制，便利了患者就医。

优化服务流程，改善群众就医感受。该院将“三好一满意”活动与优质护理服务、提高医疗服务质量等工作相结合，以全面上线的医院信息化建设为依托，启用自动取药机和取药叫号系统，增加“一卡通”办卡、充值、退卡、取药、采血窗口数量，设立“门诊主值班制”，值班主任负责导医、咨询、处理患者投诉，实施就医流程简化，减少患者不必要的排队和多余的往返，提高了运行效率，极大地方便了患者。该院还进一步优化急诊服务流程及急诊科室布局，严格执行首诊负责制，严肃会诊纪律，建立

常见急危重症诊治规范；密切科室间协作，与县急救中心密切合作，强化院前急救与院内急诊的衔接；对“三无”危重患者实行“先救治后付费”的政策。

加强质量管理，提升服务内涵。为了提高护理服务质量、减轻患者家属负担，该院积极深入推广优质护理服务。业务院长、护理部主任经常深入科室，参与各科的业务学习和护理查房，规范护士执业行为，深化护理服务内涵。一系列护士“三基”考核、礼仪培训、护士长授课、拓展服务项目等措施，使护士整体素质得到提升，患者满意度显著提高。依托信息化平台，该院对临床用药实行全程监控，使药品在总收入中的比重和抗生素占药品的比重得到有效控制，基本药物所占比重进一步提高。

该院通过举办医疗安全讲座、进行法律知识培训、剖析医疗纠纷实例等方式，提高医务人员法律法规知识，强化安全防范意识；严格落实各项核心制度，健全医疗质量控制体系；全面强化手术分级管理和审批制度；实行抗菌药物分级管理；推行首诊医师负责制；积极开展单病种限价和临床路径管理，规范疾病诊疗方案，在前期分批次试点的基础上，在全院全面实施；严格执行医疗安全预警、医疗事件风险处置制度，落实责任追究机制；强化医患沟通，加大监督检查力度，减少医患之间因信息不对称所致的矛盾和纠纷；继续深入推行会诊制度，为保证会诊质量，重大会诊任务均由主治医师以上医师执行；建立健全疑难病例、死亡病例讨论制度，提高医务人员处理疑难病例的能力和水平，多重措施保障医疗安全。

牢记神圣使命，履行公益职能。该院职工时刻牢记使命，在为广大人民群众提供高水平的诊疗救治及各类突发公共卫生事件处置工作中充分发挥主力军作用，圆满完成各项指令性医疗救护任务；向对口单位提供医疗、技术帮扶、支持；多次深入边远山区开展义诊咨询等公益活动；推出多项惠民政策。为了提高复杂、疑难疾病诊疗能力，为人民群众提供高水平的医疗服务，该院加强硬件建设，2011 年引进的 64 排 128 层螺旋 CT 机，已成为心脏疾病影像学检查的首选手段，让患者不出县城就能享受到与省、市级医院同等质量的专业设备。

创建百姓满意的医疗机构 ——南召县人民医院行风建设纪实

本报记者 乔当归 实习记者 乔晓乐 通讯员 杨兴群

医疗机构行风建设关乎群众切身利益，关乎党和政府的形象和惠民政策的贯彻落实，关乎医院的生存发展和医务人员的个人信誉。一家医疗机构行风的好坏，直接影响到其声誉。只有把医院行风抓好抓实，从根本上降低医疗费用，改善服务态度，提高患者满意度，群众看病难、看病贵的问题才能解决。

不久前，记者在南召县采访时，南召县人民医院院长张庆超告诉记者：“医疗卫生事业是公益事业，医疗机构是社会的窗口，涉及面广，加上受运行机制等方面的局限，医疗机构的行风建设需要持之以恒地作出努力。建设好的行风既是上级部门的要求、广大人民群众期盼，又是医疗机构应尽的责任，更是医疗机构赢得患者信任、赢得社会尊重的重要基础。一家作风污浊、信誉低下、服务恶劣、医疗水准不高的医院，是不会有生命力的。”

领导重视 健全组织 完善制度

南召县人民医院对行风建设非常重视，始终把此项工作摆在医院整体工作中的重要位置，常抓不懈。该院领导班子经常利用院周会、科室周会对全院职工开展医德医风教育，认真学习医务人员廉洁自律的有关规定，以“技术为先，医德是本”的院训统领医院行风建设的全局，以建设全县人民满意的医疗中心、全市县级医院的先进为工作目标，以双手合抱辛夷花造型的院徽寓意文化底蕴，以孙思邈所撰医德名句为医院座右铭，认真开展“创先争优”活动、“服务至上、爱心无限”主题教育活动、“三好一满意”活动、“转方式、正风气、提效能”活动，在全院营造浓厚的优质服务氛围，为搞好行风建设工作奠定坚实的基础。

在行风建设工作中，该院首先成立以院长为组长、党总支书记为副组长的行风建设工作领导小组，并特聘请部分人大代表、政协委员、医疗保险服务管理局、新农合办公室及卫生院、村卫生所有关人员为医院行风监督员，广泛征求意见和建议，找准工作的突破点和整改的重点，促进医院行风持续好转，把管行业必管行风的原则落到实处。该院向社会公布举报

电话，加大对患者投诉的处理力度。2012 年，该院共有 70 位医务人员拒收红包计 3 万元，收到患者锦旗 15 面、感谢信 23 封。

规范收费 重点突破 从严治理

张庆超介绍，该院严格按照物价部门批准的收费项目、收费标准进行医疗服务收费，无自立项目收费、超标准收费、分解项目重复收费、无医嘱检查收费、套用项目标准收费；严格按照网上统一招标价格并在市招标办备案后进行采购，加价 15%销售，无药品违价现象，不在收费范围内的医用耗材不允许进入药房销售，直接进入科室免费使用，计入科室成本核算，无违反规定标外采购药品。

该院搬迁新址后，就诊、住院患者日益增多，医务人员对临床用药的把握上出现偏差，不合理用药现象突出，药占比偏高，人均住院费用上升较快，老百姓因病住院的经济负担加重，社会呼声强烈。针对这种情况，该院领导班子果断决策，对症下药，积极采取以下措施：

积极实施临床路径，规范医疗服务行为。根据《临床路径实施方案》，该院在 2010~2011 年开展此项工作取得明显成效的基础上，2012 年在全院确定 16 个病种实施临床路径管理，由院领导分片包干到科室，科室建立组织，督促实施，医务科每周进行检查，并把各科临床路径执行情况通报全院。据统计，2012 年全院执行临床路径病例为 700 例，涉及病种 16 种，患者住院日期减少，费用明显降低。

该院每周对住院医师药占比超限前 10 位的医师及超限比例进行排名通报，每月进行汇总。在此基础上，对用量在前 10 位的药品采取给予降价 10%~15%，停用 5 种以上、疗效不确切的药品；与此同时，加强围手术期抗生素的监督管理，规范出院带药。现在，该院使用药品仅有 600 多个品种，国家规定的基本用药目录中的 309 种药品，备药占 91%，并鼓励全院医生使用这些基本药品，降低患者的医疗费用。通过努力，该院药占比由原来的 50.4%下降到 43%。

针对医疗服务收费方面存在的问题，如不合理收费、分解收费、私立项目收费、无医嘱收

费、套用项目标准收费、超范围收费等乱收费现象，该院进行重点治理，每周由核算室深入科室进行检查，对查出问题的科室进行通报处罚。去年，该院共查出无医嘱收费 75 笔共计 22957.80 元，超标准收费 14 笔共计 1030 元，超范围收费 6 笔共计 556 元，多收费 11 笔共计 565.96 元，用错编码收费 3 笔共计 11.5 元，分解收费 2 笔共计 102 元，取消项目收费 2 笔共计 280 元，重复收费 5 笔共计 20.46 元。为了杜绝“打包收费”现象，该院重新印制了肝功能、肾功能等检验申请单，取消空白检验申请单，采取每项检验可单选项目进行开具，在电脑中进行设置，开通的“一卡通”也完全采取单选检查模式，用机制杜绝了“打包收费”现象的发生。强化监督“一日清单制”的落实，一日清单由核算室统一打印，交给科室当班护士逐一发放到患者手中，接受群众监督，让患者花明白钱、住放心院；同时，对各级主管部门检查中存在的问题认真进行整改，极大地提高了管理水平和服务水平。

“医院制订了医德医风考评制度，每年对全院工作人员考评一次，采取个人自评、科室设立监督台评定、医院总评的考评模式，对出现重大医疗纠纷、过失，私收现金、投诉者，仅可评为差或一般，考评结果作为晋职、晋级、选聘科室负责人的重要依据，对医德考评为差者取消当年晋升工资资格。”党办主任杨兴群向记者介绍，该院每年还采取深入一线科室直接向患者及家属征求意见的方法开展群众满意度调查，去年共开展群众满意度调查 20 次，发放征求意见表 1210 份，其中满意的 1175 份，不满意的 35 份，满意度达 93.1%。不满意的 35 份中，对服务态度不满意的有 8 份，对医疗服务质量不满意的有 23 份，对医疗服务收费不满意的有 4 份。经计算，群众对医疗服务态度的满意度达 98.43%，对医疗服务质量的满意度达 95.5%；对医疗服务收费的满意度达 99.2%。

积极监测 合理用药 加强培训

几年来，该院开展了以患者为中心、以合理用药为导向的临床药学工作，指导临床合

理、规范用药，对在临床合理用药监测检查过程中发现的问题给予指正，对门诊处方进行点评，有力遏制了临床用药中存在的滥用、超范围使用新特药、抗生素的现象。

为了提高护理队伍整体素质和服务水平，该院采取形式多样的培训、考核，对护理人员进行技能操作考核和理论知识测试；在全院各临床科室全面开展创建优质护理服务示范病房活动。将此项工作抓紧抓实，该院根据实际需要到全院护理夜班执行制度和排班模式进行调整。2013 年 3 月 27 日，护理部组织由各科选拔出心肺复苏操作优胜者参加的全院心肺复苏技术操作竞赛活动，以群众练兵和示范带动来促进全院整体护理水平的提高。经过激烈的初赛和决赛，心肺复苏技术操作竞赛决出名次，魏鑫（妇科）荣获一等奖，王爽（新生儿科）、刘春彬（神经内科二病区）分别荣获二等奖；罗伟（感染科）、王璐（内分泌肾病科）、刘丽（五官科）分别荣获三等奖。

改进流程 多措并举 控制费用

为了改善服务条件，构建和谐的就医环境，门诊诊楼正式投入使用后，该院悬挂清晰易辨的标牌，设立导医台，加强信息化建设，实施药品配送、科室配备被褥模式，门诊医技科室安装 PACS 系统、LIS 系统，成立影像报告工作站，门诊开通“一卡通”，新成立内分泌肾病科、神经内科二病区，胸外—血管外科、眼科、PICU 病房为患者创造有序的就医环境。为提高全县人民的医疗服务水平，该院经过积极沟通协调，利用与南阳市中心医院结成对口支援单位的条件，邀请专家组定期到该院义诊、手术，在原来对口支援基础上，新开辟了手术示教、学术讲座，每月进行一次专家义诊等活动，对缓解农民群众看病难、看病贵起到了明显作用。

在开展常见病、多发病诊治的基础上，该院不断探索引进高新医疗技术，开展高难度手术、疑难病诊治，尽最大努力留住患者，降低转诊率，减轻患者的医疗负担，进一步提升医院的整体服务水平。一系列措施，使医护人员队伍得到加强，工作制度得到完善，全院干部职工思想明显解放，作风明显转变，工作

效能明显提高，服务意识明显增强，人均住院费用与上年相比仅上升 7%多，绝对值和同比增长率在全市最底，人均住院药品收入下降 19.7%，患者的满意度上升了 3 个百分点，达到 93%以上。

新农合实行总额预付改革后，科学确定今后新农合补助费用控制的指导原则和方法措施是当务之急。4 月 26 日晚上，南召县人民医院小型会议室灯火通明，全体领导班子成员及医务科、财务科、经管办、药学部、新农合办、办公室、党群部和所有临床科室主任齐聚这里，一场安排部署控制住院次均费用过高和新农合总额费用的专题会议正在进行。

经过商讨，在保证“患者利益第一原则、目标管理原则、优质高效原则”的前提下，该院出台了“八项控制措施”。该院积极推行临床路径和单病种限价。各科室制定前 5 种常见病的临床路径，医院审核后报请主管局长批准后实施，重新调整收入分配机制提高医务人员积极性。该院实行各科费用总包干。各科室药占比按 2013 年 3 月份制定的比例执行。该院每月对各科室次均费用、总额预付的金额进行统计，超支部分按全额从绩效、工资中扣除，年终核算达标者所扣除的费用全额返还。该院对部分疗效不确切的药品和部分高值耗材等暂停使用。该院对含有中药成分的活血化瘀及扩血管药，原则上一个患者只能使用一种，超过按药价的全额与个人挂钩。

合理使用抗生素。各种耗材实行统一招标采购，货比三家，达到质优价廉……

采访结束时，张庆超表示，加强行风建设是医院的生存之本、发展之源，也是医务人员救死扶伤、为人民服务的内在要求，需要长期坚持，不懈地努力；进一步牢固树立“以患者为中心”的服务理念，从切实实现好、维护好、发展好广大人民群众的健康权益出发，积极探索政风行风建设和专项治理工作的新思路、新举措，完善制度，强化监督和管理，切实提高医疗服务管理水平，努力缓解群众看病难、看病贵的问题，尽全院之力，创建百姓满意的医疗环境。着力构建和谐医患关系，促进卫生事业的全面、协调、可持续发展。