



2012 年度河南省惠民医院
候选单位巡展



禹州市人民医院院长杨洪波

医院简介

禹州市人民医院创建于 1951 年，位于风景秀美的颍河南岸，占地面积达 7.35 万平方米，医用建筑面积达 3.2 万平方米，拥有职工 922 人，其中专业技术人员 719 人（其中高级职称人员 73 人，中级职称人员 167 人），编制床位 499 张，实际开放床位 719 张，设有 16 个临床科室、1 个儿童分院、50 个临床专业；禹州市临床医学检验中心、老年病研究所、骨伤科研究所、CT 诊断与介入治疗中心、肿瘤治疗中心、肝病治疗中心均设于此；拥有核磁共振、螺旋 CT、直线加速器、数字胃肠 X 光机、C 形臂 X 光机、DR、四维彩超、电子胃镜、大型豪华高压氧舱、血液透析机、全自动生化分析仪等先进设备。该院是禹州市历史最久、设备最先进、技术力量最雄厚的集医疗、保健、康复、科研、教学为一体的综合性医疗机构。

近年来，禹州市人民医院在“三个代表”重要思想的指引下，全面贯彻落实科学发展观，坚持“以人为本”的服务宗旨和社会效益第一的原则，不断提高科学管理水平和医疗科技水平，完善服务设施，优化服务流程，创新服务模式，提升服务品位，充分发挥医院的公益性，实施了患者选择医生、全程优质服务、按病种付费以及设立济困病房等便民惠民措施，率先在全省实行了患者住院费用“一日清单制”；深入开展“廉医、诚信、为民”医院、平安医院、全国百姓放心示范医院等一系列创建活动，使该院的各项工作得到全面发展。该院先后获得了爱婴医院、全国百姓放心示范医院、省级文明单位、河南省“医疗质量万里行”活动先进单位、深化“医院管理年”及“三好一满意”活动先进单位、全省优质护理服务先进单位、全省医药卫生体制改革先进单位等荣誉称号。



禹州市人民医院全景图

竭诚服务基层 仁心便民惠民

——禹州市人民医院便民惠民纪实

本报记者 王正勤 实习记者 侯林峰

重视医德建设 完善惠民之基

“医德这么好的医生，你们医院一定要好好表扬！”今年 5 月的一天，顺店镇 70 岁的白水章老先生来到禹州市人民医院党政办公室，紧紧握着工作人员的手激动地说。原来白老先生的老伴儿杜英前段时间在该院五官科住院，五官科医务人员像照顾亲人一样照顾她。

白水章说：“五官科的燕德林医生不仅非常负责地给我老伴儿检查了身体、做了手术，还亲自把我老伴儿推出手术室，边走边向护士叮嘱注意事项。把我老伴儿安排妥当后，燕医生还专门要我放宽心。”其实，禹州市人民医院五官科在接到这名患者时，就已经详细了解了情况。白老先生的子女常年在外地工作，老两口只得互相扶持。该院得知这一情况后，专门安排医务人员对杜英多加照顾。“这些医生和护士跟我们非亲非故，非常细心地照顾我老伴儿，比亲人还亲啊！”白水章感动地说。

这样的例子在禹州市人民医院不胜枚举。“医德高于医技，民利重于院利，院利重于己利，忠诚热爱医院”是该院的院训。“好的医德是一个医生必须具备的素质，医德比医技更加重要。”这是杨洪波经常对医务人员说的话。为了加强医务人员的医德修养、规范从医行为、树立全心全意为患者服务的意识，该院专门出台了《医德医风教育计划》，并持续开展“全程优质服务”“医德医风示范窗口”“我为医院添光彩”和争创“廉医、诚信、为民”医院等主题活动；针对在医德医风、服务理念、服务态度、服务质量和廉洁自律等方面存在的突出问题，采取措施，切实加以解决，使违反职业道德、损害人民群众利益的现象得到有效遏制；全院职工实行挂牌上岗，将自己的身份亮给群众、公开给患者，在显著位置设置投诉箱，公布举报电话；坚持实行“医德医风查房”制度，深入病区，当面解决问题；定期向患者发放满意度调查问卷。同时，该院还聘请了 20 余名禹州市人大代表、政协委员、卫生系统代表、群众代表，组成医德医风监督员队伍，定期召开监督员座谈会，逐一解决该院存在的问题。一系列活动开展，让“以人为本，为患者康复服务，为人民健康服务，为社会和谐服务”的理念深入到了该院每一名职工的心里。

创新惠民措施 贴心便民行动

杨洪波说：“医院要让更多群众得到实惠，要让更多群众看得起病、看得好病。”为了贯彻这一理念，禹州市人民医院近年来采取了一系列惠民措施。该院门诊实行“一站式服务”，完善了咨询、预约挂号服务，科室布局合理，标牌清晰易懂，方便患者就医；设立了便民门诊和专家门诊，设立无障碍通道，方便行动不便的患者做特殊检查，并专门安排医务人员陪同；设立济困病床 52 张，济困病房的设施和普通病房相同，配有中央空调、标准病床和被褥等，同时济困病房的患者可以享受减免床位费、治疗费、医技检查费等费用，手术和麻醉费可以优惠 20% 的服务，低保户、五保户患者都可以入住；对于经济困难的危重患者坚持实行先抢救后补办有关手续。

此外，该院还在门诊设置了茶水站等，增加了导诊护士，随时指引患者就诊；在各病区设置便民箱，为患者提供针线、便笺等。这些措施深受广大患者及其家属好评。为了杜绝乱收费、不合理收费现象，该院在显著位置设置了常用药品价格公开栏，在辅助检查科室门前显著位置标注了检查项目、代码和检查价格等，并把一切与收费有关的事项在门诊大厅显示屏上 24 小时滚动播出。2012 年，该院无条件接受禹州市“三无”（无身份、无家属、无经济来源）患者 37 人次，垫付救助资金达 22.5 万元。

禹州市人民医院的便民惠民措施结合实

2009 年 7 月，刚刚就任禹州市人民医院院长的杨洪波就对全体职工说：“我们身处基层，要始终坚持‘基层医院服务基层’的工作思路，要充分考虑我们的服务对象——尚不富裕的基层群众的根本利益，要重视医德，一视同仁，实现‘人人享有基本医疗卫生服务’的目标，为群众办实事、办好事。”这句话成为禹州市人民医院这些年的工作目标和主线。禹州市人民医院全体班子成员精诚团结，开拓进取，不断创新惠民措施。



杨洪波在禹州市人民医院搬迁建设工程开工盛典上致辞



杨洪波在查房

际，实施得非常细致。比如在门诊设立服务台，免费为患者提供咨询、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等服务，方便了群众；实行“一名医师一名患者”诊查制度，男性医务人员为女性患者进行检查时，注意保护患者隐私，在门诊室、治疗室等场所，为患者提供私密性保护措施；为患者提供普通饮食、治疗膳食和清真饮食服务，保证饮食安全等。

为了保证这些便民惠民措施能够很好地实施下去，禹州市人民医院专门成立了领导小组。该院同时将所有的便民惠民措施罗列成文（共计大小 40 余条），逐一对照，狠抓落实；通过组织学习、张贴标语、悬挂横幅等多种形式进行宣传教育，让便民惠民理念深入人心；加大监督力度，对执行不力的科室和个人进行通报批评，对措施得力、成效显著的科室和个人予以表扬。

落实医保政策 勇挑“卫士”重担

近年来，禹州市人民医院不断推进医疗保险工作，加大政策学习培训力度，严格执

行相关规定，定期深入一线科室检查督导工作，确保对参保患者合理用药、合理检查、合理收费；坚持实行新农合住院费用当日出院即可报销制度，缩短了患者的等候时间，深受群众好评。截至 2012 年年底，该院共补助参保患者 27414 人次，累计补助金额 4509.9 万元。

为了更好地服务患者，规范医院管理，2012 年，禹州市人民医院斥巨资安装了信息化管理系统。该系统投入使用后，不仅提升了该院的管理水平、提高了工作效率，而且极大地方便了患者就医。

禹州市人民医院还进一步完善了基础服务设施，2012 年完成了儿童分院 PICU（儿童重症监护病房）和脑瘫康复病区的改建、内三科通风设施改造、社区警务室的改建，并对全院中央空调进行了全面检修，为患者提供了良好的就医环境。

作为禹州市最大的医院和全市传染病防治定点医院，禹州市人民医院勇于承担社会责任，始终把维护群众利益作为第一要务。近年来，在“非典”、手足口病、甲型 H1N1 流感等传

染病预防工作中，在重大交通事故、集体食物中毒、灾难事故等突发公共事件救援中，该院始终站在最前沿。该院落实医保政策，不断完善基础设施和硬件设施，在危情面前敢于冲锋，是守护群众健康的稳固“防线”，是维护群众健康的忠诚“卫士”。

严控医疗质量 群众放心安心

为了给群众营造一个放心的就医环境，禹州市人民医院十分注重医疗质量和医疗安全。该院认真落实麻醉医师会诊制度、手术交接班制度、手术风险评估制度等各项核心制度，定期评价临床用药和大型医技检查的合理性；严格按照《病历书写规范》，狠抓医疗文书书写质量，同时还开展了病历专项治理、辅助检查专项治理月、急诊与急救专项工作专项治理、抗菌药物合理应用检查月等专项治理活动，医疗质量明显提高，医疗流程更加合理。

禹州市人民医院进一步规范护理行为，提高了护理质量。该院坚持执行护士长例会制度，定期按照护理质量控制项目进行检查督导，坚持进行护理人员职业道德及行为规范教育，大力开展“优质护理服务示范工程”活动，达到了 2012 年“优质护理服务”100% 覆盖率的要求。护理质量的提升也让群众对该院更加满意。近年来，经常有患者及其家属给医院送来感谢信和锦旗。

人才是事业发展的基础，是维护群众健康的关键。为了加强人才的引进，禹州市人民医院专门出台了《高级职称评聘管理办法》，使该院职称评定工作更加完善合理。该院还出台了新的绩效考核标准，不再单纯地以业务收入为依据，而是向岗位职责、工作质量、满意度等方面倾斜，有效调动了广大干部职工的工作积极性和创造性，群众看病也更加放心。

杨洪波说：“群众利益无小事，只要是对群众有利的事情，我们就竭尽全力去做，并且努力做好、做到位。”

“博爱精诚，勤于奉献”是禹州市人民医院的精神。正如禹州市人民医院院歌所唱：“为了亲人的平安，为了生命的尊严；大医精诚为人民，人民安康大于天。”禹州市人民医院正是用人间大爱谱写惠民的动人篇章。



NICU 病房



PICU 病房



拓展训练活动



义诊



护士培训