

提升医疗服务 进行时

服务永无止境 改善服务永远在路上

——商丘市立医院党委书记、院长郭伟用实际行动给出答案

本报记者 赵忠民 通讯员 钟敏 赵建奎 娄英 文/图

服务永无止境，改善服务永远在路上。

“我们的服务是否规范？我们的服务还存在哪些短板？我们与患者的沟通是否顺畅？看似是小问题，日积月累、恶性循环会形成大问题。”

无论是在每周职能科室例会、每个月工作讲评会上，还是在常规的行政查房中，商丘市立医院党委书记、院长郭伟总是反复强调“如何为患者提供优质高效的服务”。

作为一名医院管理者，郭伟深深地知道，这是一个“问答题”，又是一个“必答题”。

郭伟始终坚持把创建三级综合医院作为最大的目标，从硬件设施上，积极作为，召开创建三级医院动员大会和誓师大会，进一步完善创建三级医院工作方案，成立领导小组，7个责任小组，实现创建三级医院工作重点高度统一，行动步调高度统一。

2021年1月9日该院顺利通过三级综合医院现场评审，成为商丘市第二家三级综合医院，更加坚定了医院不断向前发展的信心，也将极大促进医疗技术和服务水平快速提升，更好地为人民群众提供多样化、多层次健康服务。

“当时我带领33名工作人员来到这里，经过近15年的发展，从最初的一家二级专科医院发展为集医疗、教学、科研、预防、康复、养老为一体的国家公立三级综合医院。商丘市立医院能顺利通过三级综合医院现场评审，首先要感谢市委、市政府和省卫生健康委、市卫生健康委对医院创建三级综合医院的精心指导和大力支持，同时也是全体职工不懈努力的结果。”谈起医院的迅速发展，郭伟感慨地说。

2020年7月28日，商丘市立医院新门诊楼、病房楼正式投入使用。该项目总投资3亿元，设置床位700张，总建筑面积近6万平方米。

2018年3月医院开始建设，仅用不到2年的时间就完成了建设任务，实现了项目推进的高速度、项目管理的高水平、项目建设的高质量，建成了功能设施齐全，宽敞、舒适、美观的现代化医院。在医疗布局上，新门诊楼、病房楼的活动空间宽敞，环境优雅舒适，呈现动静分区、洁污分流、内外相连、流程便捷的科学布局，集现代化、信息化和智能化为一体。

新门诊楼、病房楼设有内科、外科、妇科、儿科、知名专家门诊5个诊区，功能设施齐全，环境宽敞明亮，服务热情周到。新门诊楼、病房楼设置可以满足不同层次患者的住院需求，不仅有普通病房，还设立了VIP(贵宾)病房，营造舒适良好的就医环境，秉承“以病人为中心”的全程优质服务理念，为患者提供方便、快捷的服务。

除去西院区门诊楼、病房楼投入使用外，建设中的东院区占地64亩(1亩=666.67平方米)，建筑面积9万平方米，规划编制床位670张，主要用于建设“商丘市公共卫生临床中心及重大疫情救治基地”“市级应急医用物资储备”等项目。

东院区建成后，将持续提升突发公共卫生事件应对能力和水平，更好地满足人民群众多样化、多层次的健康服务需求。



急救知识科普进校园



支付方式多样化

整合优质资源 开创医疗服务新模式

2021年5月，商丘市立医院成为河南大学附属医院，为医院人才培养、临床学科、科学教研发展注入强劲动力。

为促进多学科诊疗高效化，解决疑难复杂疾病，打造敏捷精准一站式医疗服务品质，陆续成立11个单病种MDT(多学科综合治疗)，并快速组建MDT门诊，门诊、住院双管齐下，让申请流程简便化，MDT工作高效化，真正做到一站式服务。

远程会诊中心与省内外多家顶级医院和多家乡村医疗机构开展合作，为各类患者提供远程会诊服务。医院所有专业每天都有专家值班，随

时安排会诊，缩短患者诊疗和治疗时间，助力分级诊疗，急慢分治，减轻患者就医负担。卒中、胸痛、创伤三大中心全面启动，全力提升急危重症救治能力和抢救成功率。

按照“我为群众办实事”实践活动要求，利用自身行业优势，在全国肿瘤日、国际护士节、国际家庭日、商丘市2021全民营养周暨“5·20”中国学生营养日主题宣传等重要节日开展活动，坚持送医到基层，开展公益义诊、健康知识宣讲、急救知识培训等，并开展每周定期义诊。大力开展健康义诊进社区活动，做好义务健康宣员培训和对接工作，切实为社区居民送健康、送爱心。

出实招用实功 打造患者就诊新体验

上线医疗电子票据、医院微信公众号充值、预约挂号及自助机预约挂号功能，实现“数据多跑路、让患者少跑腿”。实现支付方式多样化，患者来医院便可以通过现金、微信、支付宝、银行卡支付等多种支付方式实现缴费，可以通过人工窗口、自助收费一体机或公众号线上缴费等渠道快速完成。

设立学雷锋志愿服务站，做到六有：有统一标志，有服务设施器材(物品完好，有效期内)，有服务项目和时间公示，有志愿者在岗，有活动记录，有展示医疗健康、科学普及、咨询服务、社会治安、关爱他人和便民利民等志愿服务活动的图文宣传板。

门诊大厅配置钢琴，此举旨在舒缓患者情绪，改善就医体验。在门诊设立综合服务处，为门诊患者提供轮椅、平车、老花镜等便民服务设施。门诊备有规范的母婴室(婴儿床、尿布台、尿不湿、沙发、饮水机、冰箱、消毒柜等生活用品)，且多次受到患者及家属的好评。

儿科就诊区域配有多功能儿童乐园，雾化吸入器，平板电脑可播放儿童娱乐节目，缓解儿童患者的紧张情绪。设立孕妇学校，拥有专业的授课老师，舒适的听课环境及周到体贴的服务措施，为孕产妇免费传授专业知识、系统学习孕产期保健知识等。

门诊中药饮片药房提供中药饮片代煎及邮寄服务，患者只需要在医院的中药饮片药房详细登记

个人信息，工作人员就会及时向快递派单，将中药邮寄到指定地址，减少了患者等候时间和就医费用，广受患者好评。

针对患者服用周期长，一次开具多服中药，为了避免药物保存不当，确保药品疗效，可分批煎药，分次邮寄到家。院内公厕全都达到国家“二类以上公厕”标准，并严格围绕手净、眼净、味净的“三净”标准，采用“查检表”管理制度，每日4个时间段进行巡查，实时发现厕所各项卫生问题，有效及时处理突发情况，时刻保持公厕“三净”标准。

公厕内放置有绿植，给人一种清新的感觉，从而舒缓患者及家属因疾病紧张不安的情绪。医院公厕外墙挂有相关管理人员基本信息、联系方式和管理制度，患者及家属如有需求可以及时联系到物业经理或主管，更加方便群众，优化服务。设立营养食堂，提供多元化供餐方式，提供营养咨询、营养测评及营养指导，不定期对餐厅人员进行膳食培训以及食品安全知识培训，提高配餐人员的健康营养意识及责任心，让患者及职工就餐更方便。

特别是在疫情期间制定送餐路线以及流程，所有送餐人员做好防护后为隔离区的人员进行配餐服务，并及时征询意见更新菜式，做好隔离病区医护人员以及病患的饮食保障。

树立大卫生大健康理念 转变医疗服务模式

近年来，商丘市立医院党委充分发挥把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用，以大卫生、大健康理念，推动医疗事业转变，以治病为中心向以人民健康为中心的医疗服务模式转变。

商丘市立医院探索智慧健康社区建设，从2020年至今，对10家社区约2万名辖区居民进行健康管理，医护人员通过多种形式为社区居民进行健康服务，开展健康讲座，传播准确、先进的健康知识，提升大健康理念；为社区群众诊治常见病、多发病；开发信息化居民健康档案，针对病种、年龄等不同，进行建档管理，定期进行随访或家访，为群众提供全方位全周期的健康服务，满足社区群众多样化的健康需求。

这些年来的发展始终离不开党建引领，医院始终坚持公立医院的公益性，以救治患者为己任，履行救死扶伤的社会责任。

10月28日22时左右，商丘市闫集镇在五洲城附近的105国道上发生了一起车祸，患者被过路货车撞伤，当场昏迷，全身是血躺在地上。随后附近居民拨打了120急救电话，救护车将患者送进商丘市立医院进行救治。

患者全身多发外伤，生命体征不稳。该院急诊科值班医生为患者紧急处理了伤口后，继续完善相关检查，CT检查显示：开放性颅脑损伤、颅内出血，弥漫性轴索损伤，多发颅骨粉碎性骨折，多发肋骨骨折、血气胸、骨盆骨折。最终，这位患者住进医院综合ICU(重症加强护理病房)接受治疗。因救治及时，患者各项生命体征逐步趋于平稳。

患者被送入医院时，身上无任何表明身份的物

件，住院期间也没有家属前来认领。医院在第一时间寻求警方帮助，热心群众也请积极提供线索。截至11月9日，这位床头卡上姓名写着“无名氏”的患者，已经在商丘市立医院度过了12天。

郭伟说：“人民医院就是为人民服务的，找不到家人没关系，我们的治疗不能停，医院要全力救治患者。”

后经多方寻找，患者的哥哥和嫂子已于11月14日赶到商丘市立医院，他们对市立医院的医护人员表示真诚感谢。

2020年8月20日，商丘市农村家庭先天性心脏病患儿免费救助活动启动会在商丘市立医院举行。

该院胸心外科团队联合河南省胸科医院医疗团队，为先天性心脏病患儿提供医疗保障，病情稳定的患儿由商丘市立医院进行救治；病情较重，手术难度复杂的患儿由河南省胸科医院进行救治，让先天性心脏病患儿不输在起跑线上。

浩浩是免费救助的患儿，浩浩的爷爷在浩浩出生时激动地说：“浩浩刚出生时，就查出了有先天性心脏病，不是没想过给浩浩治病，只是检查、手术、住院费用并不是一笔小数目，听到治疗费用后只能无奈地把浩浩从医院抱回了家，这次太感谢商丘市立医院了，给孩子免费治病。”

商丘市立医院坚持公立医院的公立性，旗帜鲜明地坚持党对公立医院的领导，积极践行医院社会责任。该院经常举行健康义诊、急救技能科普、健康讲座、免费先心救助、免费肺结节筛查等活动，切实为群众办实事，受到了社会各界人士的一致好评。

集众智聚众力 推出看病就医新举措

成立导医团队，为每位就医患者精准指引，不让患者多跑路。成立外勤服务队，为临床科室转运标本、陪检，主动帮助新入院患者办理住院手续。

临床科室配置输液报警器，为无陪护输液患者及护理人员提醒液体输液报警，提高了患者的满意度。为保障临床输血安全，便于护理人员准确核对患者血型信息，临床科室增加血型卡，在患者输血时，护理人员会将血型卡悬挂在患者输液架上，以便正确核对血型。

利用呼叫系统的宣教广播的功能，每天早上定时为患者播放舒缓的起床音乐，语音播放提醒患者起床和用餐的时间，为晨间护理和查房治疗做准备。

利用宣教广播的功能，录制健康宣教内容，每天定

时进行康复锻炼的语音播放，提醒和带领患者共同做康复锻炼或中医养生操八段锦。依托高效的电子病历系统，通过人工窗口、预约登记、线上申请、自助机打印、病历邮寄等方式，为患者提供高效便捷病案复印服务。

“改善医疗服务永远只有进行时，没有完成时。商丘市立医院始终坚持以人民健康为中心，以持续改善医疗服务为出发点，拿出一张蓝图绘到底的精神，以久久为功的耐力与劲头，坚定不移向着实现‘三甲’医院的目标奋力拼搏，努力为人民群众提供更加优质、高效、便捷的医疗服务。”郭伟如是说。

建院多年来，商丘市立医院发扬“敬佑生命、救死扶



商丘市立医院党委书记、院长郭伟



院领导查房



健康义诊



护送患者入院

伤、甘于奉献、大爱无疆”精神，全心全意为人民健康服务，用实际行动守护了商丘人民的生命健康。商丘市立医院党委被授予“全国先进基层党组织”和“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号，郭伟院长先后获得“河南省第五届优秀院长”“商丘市五一劳动奖章”“河南省抗击新冠肺炎疫情先进个人”“河南省五一劳动奖章”“全国优秀共产党员”荣誉称号。