

提升医疗服务 进行时

让优质服务成为医院发展的永恒主题

——商丘市中医院医疗服务工作推进与实践

本报记者 赵忠民 通讯员 贾红霞 胡 青 文/图

“中医医院一定要姓‘中’，‘中’是中医医院的立足根本，只有把中医特色发挥出来，才能凸显医院的中医品牌优势，才能利用好传统的中医特色技术为患者提供优质服务，以中医为引领、西医跟进的模式推动医院高质量发展。”商丘市中医院党委书记李德怀在接受记者采访时开门见山地说。

商丘市中医院作为一家拥有60多年历史的中医院，近年来，在充分发挥中医特色和优势上，不断强化中医属性，从根本上改善服务流程，完善基础设施，以完善服务内容为目标，多措并举，合理安排，科学部署，为患者提供便捷的就医环境和全新的就医体验，走出了一条特色鲜明的中医药服务发展之路。

今年，该院为了有力推进河南省卫生健康委部署的“提升医疗服务十大举措”工作，以创三级甲等中医院为契机，全面推进各项医疗服务工作。该院出台了《提升医疗服务专项行动实施方案》，按照领导分工和科室职责，把“提升医疗服务十大举措”细化、量化到每个领导和基层科室，建立健全了例会制度，全力推进“提升医疗服务十大举措”扎实开展。

温馨服务 让群众看病舒心

12月9日，商丘市中医院张八卦外科的医生、护士们拿着生日礼物、生日蛋糕，在主任李坤的带领下，唱着生日歌，走进了唐先生的病房，为其过一个特殊的生日。

唐先生今年76岁，罹患脑梗死已有20个春秋，常年卧床不起，长了难治的褥疮。为了治愈褥疮，他辗转到多家医院治病，曾去北京市、上海市等地治疗，均未取得满意效果。后来，经熟人介绍，他得知拥有非物质文化遗产的商丘市中医院张八卦外科是治疗褥疮比较理想的地方。于是，唐先生和家人抱着试一试的心态，住进张八卦的外科病房。

唐先生的褥疮很严重，整个后背和臀部都溃烂无皮，红色的肌肉组织裸露在外，血水伴着脓水向外渗透，一股股恶臭味扑鼻而来。不用说给患者治病，普通人看一眼也会恶心、呕吐。就这样，科主任李坤，主治医生李亚、李博、李熙、李力一点一点为患者清洗，给患者剥离一片一片腐肉，然后为其敷上张八卦特制的祖传秘药，打好绷带。经过全体医务人员的精心治疗和护理，唐先生的病情有了好转，血肉模糊的躯体开始长出新鲜的肉芽，血水和脓水渐渐少了许多。七八个月，患者的脊背、臀部长出了新皮组织。渐渐地，患者终日紧锁的眉头舒展开了，患者家属的脸上也露出了满意的笑容。

12月9日，唐先生迎来了第76个生日，这可愁坏了家人。唐先生的儿女们都很孝顺，很早就想为其过生日。但唐先生的褥疮还没有彻底痊愈，这个生日怎么过呢？

一天，唐先生快过生日的信息传到了李坤的耳朵里。李坤马上与李亚和护士长梁笑慧商量，决定在病房给患者过一个特别的生日。

当天，唐先生的儿女们看到生日蛋糕时，慌忙迎了上去，拉住医生、护士的手，感激的泪水禁不住流了出来。

这是商丘市中医院今年提升优质服务中的一个真实故事。

近年来，商丘市中医院秉承“以人民健康为中心”的服务理念，优化医疗卫生资源配置，完善就医机制，开通绿色通道，优化服务流程，实行总值班制度，设立综合服务平台，落实服务精准化，促进诊疗服务全面提升。

12月8日，记者在商丘市中医院采访时，看到这样的情景——“请问您需要帮助吗？”“您好，请跟我来！”看见有患者就医，导医就会迎上前去，招呼就患者。

在候诊过程中，患者无论是在门诊大厅还是在就诊科室的楼层，都可以品尝到该院

免费提供的保健养生茶。

这样简单的一句话，一杯飘着浓郁中药香味的茶水，让就诊患者如沐春风，倍感温馨。

在该院门诊大厅，设有中草药标本、自制制剂、膏方展示窗、针灸铜人、张八卦科室文化展示等，还有通俗易懂、形象直观、科学实用的中医药科普知识宣传栏、特色疗法介绍，以及与人们生活相关的防病知识等宣传栏，营造了浓郁、鲜明的中医药文化氛围。

在采访时，记者注意到该院的公厕干净、卫生和整洁，厕所内设置挂钩，方便患者悬挂输液瓶等物品，为孕产妇、儿童、老年人等特殊人群提供个性化服务。结合疫情防控需要，该院通过张贴标识、标语、温馨提示等图文并茂、生动有趣的方式，引导就医群众养成文明的如厕习惯，提高了群众的文明卫生意识。

为了方便患者就医，该院提供病案复印预约和邮寄服务；配备病案打印机，提供病案打印服务等。

设立“营养食堂”，为患者提供科学的膳食服务。该院提供适合患者病情治疗需要的基本膳食和诊疗膳食服务；开展多种形式的疾病营养和健康教育，并在患者出院时提供膳食营养指导；普及“中国居民膳食指南”等科普知识和健康生活方式，为患者提供膳食指导服务。

门诊实行首诉负责制，落实出院患者随访制度。该院在全院开展“四卡一送”“三米阳光”护理服务，优质护理服务示范病房覆盖率达100%，患者的满意度达98%以上。

特色服务 让群众看病称心

近年来，商丘市中医院立足中医特色，着眼长远发展，超前谋划，大力发挥中医药特色优势，强化专科建设，健全了中医药服务功能。

该院研究制定了“战略发展五年规划”““十四五”发展规划”“中期发展战略规划纲要”“中医药工作中长期发展规划”，明确了发展方向，并制订年度工作计划。

为了进一步突出中医药特色优势，该院制定了“发挥中医药特色和发挥中医临床疗效鼓励考核制度”，把中医药服务和特色建设“双核心”指标纳入各科室全面质量考核。

该院出台了《重点专科促进方案》，创建省级、市级重点专科9个，成立了院士专家工作站、首都名医工作室、邵氏针灸流派传承工作室，组建商丘市中医药及中西医结合委员会、商丘市针灸学会主委、商丘市肛肠学会主委、肛肠科、骨伤科分别成为省级区域中医专科诊疗中心建设单位和培育单位。

该院要求各临床科室制定并实施3个以上常见病及优势病种中医诊疗方案，注重体现科室临床实际和特色。

全院共开展中医优势病种84个，中医临床路径72个，围手术期中医诊疗方案24个。各病区均设立了中医综合治疗室，在门诊设立了中医综合治疗专区。同时，该院定期对诊疗方案实施情况和临床疗效进行评估，完善解决难点的措施，使中医药诊疗水平得到不断提升。

“作为中医院，积极使用中药制剂，提高中药处方占比是中医主体地位的体现。”李德怀说。目前，该院中药房共有中药饮片500余种，配方颗粒药房有300余种颗粒饮片。其中，通过河南省药品监督管理局注册备案的中药制剂达30种。夏令膏方是在中医四季养生理论基础上诞生的药物，这种特色中医疗法在疾病防治方面发挥了显著疗效。该院借鉴上海、南京等地的经验，适时为群众以夏令膏方为主，调理脾胃功能，促使人体血脉、气血运行顺畅，从而提高机体抗病能力。

在每年的膏方节，该院医生都会开几百，甚至上千服药方。这对于防治、治疗中老年人的慢性病，比如哮喘、高血压病、免疫功能低下、慢性胃肠炎等疾病，都有显著疗效。随着膏方节的持续开展，中药方治疗诸多疾病屡获良效，使中医药逐渐得到广大群众的信任，形成了信中医、用中药的良好氛围。

此外，该院还积极发展非药物中医治疗方法的临床应用，目前，已开展中医医疗技术项目64项。例如针刺、艾灸、穴位贴敷、推拿等疗法，均得到了患者的认可和信赖。

便民服务 让群众看病省心

“一切为了患者，一切方便患者，一心想着患者”。医院要实现跨越式发展，就要有一个全心全意为群众服务的良好环境。为了方便群众就医，该院建立院内多途径预约挂号系统统筹协调机制，根据患者就诊量适时调整门诊开放号源量；预约挂号号源可随时根据患者的数量、医生开诊停诊时间等进行调整；加大预约诊疗服务宣传力度，提升群众知晓率；建立健全医患双方的诚信预约制度，加强退号与爽约管理。

建立多样化便捷付费结算方式。该院优化支付方式集约化管理，提升医院收费信息化支撑能力；不断扩展便民服务内容，实现诊间结算、人工窗口结算、手机线上支付、自助设备支付等多种支付方式的应用；对接省（市）职工医保、居民医保、异地医保等，打通部门之间信息通道，提供“一站式”服务，使更多群众享受便捷、温馨的诊疗服务。

该院提供24小时急诊取药服务，设立用药咨询处，提供药师用药指导服务；临床药学专家通过合理用药软件，开展处方前置审核工作，提高了处方合格率，保障患者用药安全；门诊药房根据患者数量进行弹性排班，及时增开窗口、延长取药时间；缩短中药饮片调剂时间至3小时以内，并提供代煎、配送服务。

该院设置患者综合服务中心，为门诊和入院、出院患者提供“一站式”综合服务。该院为患者提供轮椅、平车（推车）、饮用水、针线包、笔、纸等便民服务；提供医学诊断证明书、身份证件复印等服务；提供就医咨询、指导、预约、医保、物价、异地转诊及慢性病相关政策咨询；提供24小时入院、出院服务及咨询服务；提供入院须知、健康宣教、出院指导等服务；设立志愿者服务站，医务人员、医学生等经过培训后为患者提供志愿者服务。

该院落实改善医疗服务行动，推行分级诊疗试点工作，牵头成立了商丘市城乡一体化示范区紧密型医共体，与基层医疗卫生机构建立广泛、紧密的诊疗协作。

说起商丘市城乡一体化示范区紧密型医共体建设，李德怀深感有说不完的话题。

商丘市城乡一体化示范区紧密型医共体成立后，针对基层人才匮乏的状况，该院实施人才柔性调动，以院长为医共体牵头人，任命5名业务骨干为5家卫生院业务院长，带领内、外、儿、妇、产、科、皮肤、中医、针灸、推拿等骨干科室的80名医务人员组成医共体专家团队，开展技术帮扶、人才培养、巡回医疗、双向转诊等工作；针对成员单位医务人员，开展中医药知识和技能培训，联合各分院开展了“共建病房”建设，为患者提供治疗、康复、护理服务。这样，不仅解决了卫生院医疗资源短缺、技术力量匮乏等问题，还让患者免于奔波，提高了基层医务人员的技术水平和床位的使用率，实现了医院发展双赢。

技术服务 让群众看病放心

商丘市中医院于4月29日顺利通过三级甲等医院评审，6月正式被批准为三级甲等中医院。三级甲等中医医院成功创建标志着

该院在综合救治能力、中医特色诊疗能力、医疗服务等方面迈上了一个新台阶。

“医院成功晋升三级甲等中医院，我们的服务能力、医疗质量、中医特色等均得到了提升，更重要的是进一步明确了医院发展的目标和方向。今后，我们将不断发挥中医诊疗的优势，最大限度地服务群众，造福群众。”李德怀说。

为了进一步提高医疗质量，该院推广多学科诊疗模式，提高综合救治效率。建立MDT（多学科诊疗）专家团队；针对肿瘤、疑难疾病、多系统多器官疾病等，开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务；针对住院患者，探索以循证医学为依据，制定单病种、多学科诊疗规范，建立单病种、多学科病例讨论和联合查房制度，为患者提供多学科诊疗服务；完善多学科诊疗机制，及时为患者提供全方位、多学科综合诊疗服务，提高诊疗效率。

12月2日，商丘市梁园区94岁的王女士腹痛难忍，食欲不振，被家人送到商丘市中医院诊治。经过一系列检查后，医生结合检查结果，确诊其为慢性胆囊炎，伴有多发胆囊结石。在该院消化内科接受治疗两天后，王女士的腹痛未得到缓解，遂转到外科二病区进行治疗，病区主任吕志金在看到诊断报告后，立即联系多科室专家进行会诊，详细做好术前检查和评估工作。

“一般高龄胆囊肿块患者，考虑到年龄大，首选保守治疗方法，可缓解患者的病情。但是，这名患者通过保守治疗后，疼痛症状没有得到有效缓解，只能采用手术治疗方案。”吕志金说，经过检查评估后，他们决定对患者实施微创“摘胆”手术。经过近一小时的“摘胆”手术，过程比较顺利，王女士的生命体征平稳，被推出了手术室，随后进入普通病房。

王女士的孙子王峰（化名）看到奶奶的手术非常顺利，在吕业金出手术室的那一刻，紧紧地握住吕业金的手连声道谢。

该院设立远程医疗中心，提供常态化远程医疗服务。远程医疗信息系统对上连接郑州大学第一附属医院、河南省人民医院，对下连接示范区各乡镇卫生院，建立紧密型医共体；组建远程医疗专家团队，分时段预约，常态化值守，派驻副院长入驻各乡镇卫生院，并每周开展专家会诊；适时向基层医疗卫生机构提供远程会诊、远程影像、远程培训等服务。

该院中医骨伤科和中医肛肠科是省级重点专科，也是医院重点打造的区域诊疗中心，未来将着力提升其医疗技术水平，增强临床服务能力，将每个区域诊疗中心发展到3个病区；建立标准化骨伤科和肛肠科实验室，争创国家级区域诊疗中心，并争取在3年内再建两个省级中医诊疗中心。

如今，除了卒中、胸痛、创伤等“5+N”中心建设相继启动，该院还建设了集急诊、急救手术与重症监护室等多位一体，具备完整“院前急救—急诊抢救—重症监护”于一体的现代急救服务医疗体系，掌握并独立完成多项先进技术，各个优势学科建设日臻完善。

“双主任制”学科共建是医院的创新举



党委书记李德怀、院长王雷进行行政查房



为患者过生日



义诊



优质服务

措，该院特聘国内知名医疗专家来医院坐诊、指导，为医院带来先进的理念、管理和诊疗技术，通过长期、全面合作，形成优势互补，进一步提升该院的疾病诊疗实力，让群众不出家门就能享受到国内顶级医学专家的诊疗服务。

商丘市中医院新任院长王雷告诉记者，该院新院区建设项目主体已经封顶，占地129亩（1亩=666.67平方米），设立床位1500张；基础设施将更加完善，服务环境将更加优化，于明年年底投入使用后，将会进一步提高中医药服务能力，更好地满足当地群众的就诊需求。这样，该院发展将步入一个崭新的时代。