



# 以病人为中心 全面提升综合服务能力

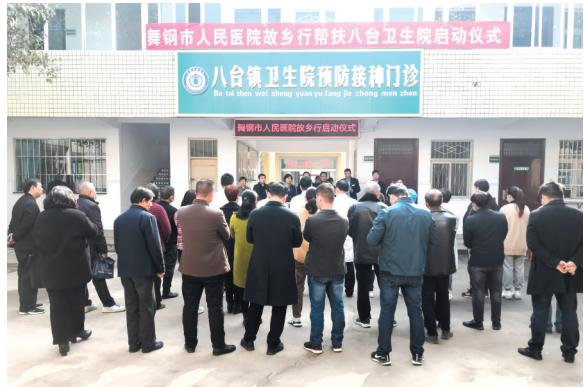
——舞钢市人民医院提升医疗服务工作侧记

□杜如红 梁振停 何松丽 文/图

舞钢市人民医院



舞钢市人民医院党总支书记、院长杨星奎



帮扶八台镇卫生院



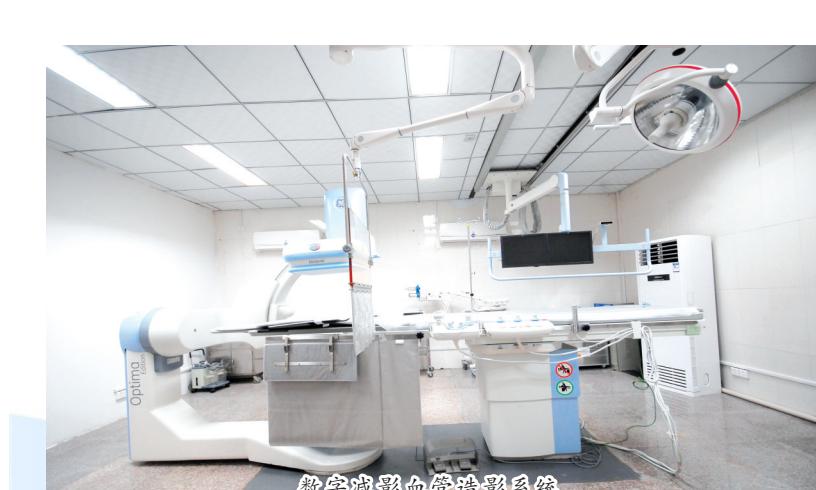
医院门诊大厅自助在线缴费



康复科举办医患联欢会



神经内科重症监护病房



数字减影血管造影系统



64排128层螺旋CT



1.5T核磁共振设备

新时代、新征程，舞钢市人民医院坚持“一切以病人为中心”，领导班子加压奋进、接续奋斗，用战略眼光高起点谋划医院的发展，聚力铸就一个又一个辉煌；深化党建引领，加强科学管理，促进重点科室建设，创新医疗服务理念和模式，砥砺前行、贴心为民，持续提升医疗综合服务能力，推动现代三级综合医院建设目标尽快实现。

1972年，为了支援平舞工程建设，平舞工区市政医院筹建处（舞钢市人民医院的前身）随之成立，聚集了来自全国各地及原罗山“五七”干校医院的医务人员，这片荒芜之地有了一支救死扶伤的医疗队伍。

在茅草房里接诊、收住病人、做手术，土坯上搭门板就是一张手术床……在极其艰苦的条件下，历经几代人的自力更生、艰苦奋斗，如今

的舞钢市人民医院已成为一家集医疗、预防、教学、科研为一体的二级甲等综合医院。

得益于多年来的拼搏努力、创新发展，舞钢市人民医院取得了一系列骄人的成绩：获得国家第二批符合县级医院医疗服务能力推荐标准的医院，河南省脱贫攻坚先进集体、平顶山市抗击新冠肺炎疫情先进集体、平顶山市“五一劳动奖状”等荣誉；普外科、神经内科被评为河南省县级医院重点专科。

目前，舞钢市人民医院学科齐全，各类人才聚集，业务涵盖周边县。该院现有在岗职工778人，其中卫生技术人员651人；硕士研究生11人，本科学历443人，正高级职称10人，副高级职称69人，中级职称188人。年门诊服务64.94万人次，住院服务1.88万人次，服务人口40余万。

## 多措并举 提升综合服务能力

舞钢市人民医院在党总支书记、院长杨星奎的带领下，建立机制，完善学科类别，打造重点专科，注重人才培养，加速推进紧密型县域医共体建设，实施医疗互联网信息化，不断提升医疗服务能力。

营造良好人文环境。“没有满意的职工就不会有满意的病人”，舞钢市人民医院“想职工之所想，盼职工之所盼”，建立职工餐厅、寒暑假职工幼儿园，多功能开放存车棚等；举办文体活动，开办线上管理培训班，举办中国传统节日庆祝活动……这里宛如一个温馨的大家庭。一位老同志感慨道：“没有了后顾之忧，我会全心全意为医院建设添砖加瓦。”

创建良好就医环境。为了创建文明、整洁、有序的医疗环境，全面提升医院形象，舞钢市人民医院实施“6S管理”（一种管理模式），实施“三定”（定位、定量、定容）管理原则，开通应急和消防通道，分区划线，规范医院停车场秩序，建立挡雨棚，改进污物间，配餐室，建立营养食堂。经过全体医务人员的努力，该院治疗室、手术室等诊疗场所呈现出清洁、整齐、规范、有序、宽敞明亮的新面貌，绿化面积达到6000平方米，营造了花园式就医环境。

打造“智能化”医院。舞钢市人民医院着眼服务细节，

投入1000多万元升级信息服务平台，建立了分级诊疗、远程会诊、影像数据化传输、视频会议、预约挂号、双向转诊、健康体检管理等资源共享的综合网络平台。目前，该院四级电子病历升级、移动护理等信息化医疗服务全面实施，助推医疗服务提质升级。

创建“病人服务中心”，设立“一站式”服务窗口，病人满意度达到96.7%。为了优化服务，舞钢市人民医院积极开展“学雷锋志愿服务岗”系列活动，门诊导诊台免费提供便民服务箱、雨伞、开水、轮椅、血压测量仪等，“红马甲”导诊志愿者指引、陪同就诊，有胸痛、卒中、创伤等急诊优先服务窗口，门诊大厅24小时提供挂号、查询、打印检查报告等服务，有微信、支付宝缴费等自助服务，方便病人就医。

此外，舞钢市人民医院实施“日间手术”诊疗项目，妇科、泌尿外科、乳腺科、肛肠科等日间手术当天就诊、当天完成；开展“平安医院”创建活动，防火、防盗、防破坏等措施责任到人，定期开展安全演练与培训。近年来，该院相继获得安全生产工作先进单位、平顶山市持续改善医疗服务十佳示范医院、全国服务能力县级医院先进单位等荣誉。

近日，50岁的张先生因偏瘫昏迷被送到舞钢市人民医院急诊科，该院立即开通“串联变并联”急诊卒中绿色通道，多学科团队参与会诊。经头颅CT、血管成像等检查，病人被明确为急性脑梗死，遂进行静脉溶栓治疗。在溶栓过程中，病人病情反复波动，该院卒中团队采取稳定血压、吸氧监护等措施，改善病人脑循环。4小时后，病人神志清醒，转危为安。

张先生被成功救治，这是舞钢市人民医院聚焦“五大中心”建设取得成效的缩影。为了进一步提高急危重症病人救治成功率及重点疾病防治水平，舞钢市人民医院建立了多学科联合上下级会诊、救治网络的新型医疗急救体系，举全院之力推进“五大中心”建设，抢救近千名急危重症病人，成功率达到90%以上。该院三级胸痛中心、三级创伤中心、三级卒中中心、危重孕产妇中心、新生儿救治中心相继通过省级评审检验。

“一键启动、上下联动”。舞钢市人民医院以最短的时间、最快的速度使病人得到有效救治，挽救病人生命的“五

大中心”创建了“一把手工程”组织体系。一个院领导主抓“一个中心”，建立了“病例讨论周例会”制度，实施急诊医学救治流程意见启动模式，多学科相互配合、相互推进，先抢救、后缴费，确保绿色通道畅通无阻。

据舞钢市人民医院急诊科业务主任罗东旭介绍，随着该院急救能力、急救设备和急救流程的不断加强、更新和规范，急危重症病人救治成功率大幅提升，为广大群众提供了健康保障，为建设现代三级综合医院奠定了坚实基础。

提升医疗服务能力。近年来，舞钢市人民医院大力推进学科建设和人才队伍建设，依托神经内科、心血管内科、重症医学科和肝胆普外科等重点专科，与郑州大学第一附属医院、河南省人民医院等医院建立专科联盟，并开展深度合作，按照“外科微创化、内科医技化”的要求，不断强化微创、介入新技术的开展，落实医疗核心制度，对合理用药、临床路径、院感防控、传染病管理和优质护理等环节进行考核、培训、评比、分析、改进，强化医疗质量安全保障。



广大干部职工到舞钢市委党校集中学习

党史学习教育“两不误双提高”。舞钢市人民医院党总支、6个党支部和189名党员将党史学习教育作为一项重大政治任务，“两不误双提高”不断将学习教育成果转化提升党员干部工作能力和服务意识的强大动力，牢牢把握卫生健康工作的政治属性、业务属性，把握发展方向。在健康扶贫工作上，实行“1个支部+1个村落”扶贫机制，深入乡村，走进农家，发现问题、解决困难。该院对贫困群众实行“先诊疗、后付费”，并提供“一站式”服务和“两免五优先”服务；落实30种大病救治，3500名贫困住院病人扶贫政策执行率达到100%。

2021年5月，舞钢市人民医院被评为“河南省脱贫攻坚先进集体”。

党史学习教育铸牢“红心向党”之魂。舞钢市人民医院主要负责人讲党课、悟思想，并组织广大干部职工到党校学习；多次举办党史知识竞赛、升国旗仪式等活动，增强干部职工的自豪感，铸牢“红心向党”的忠诚之魂。

鲜红的党旗在“疫”线飘扬传递。面对新冠肺炎疫情，舞钢市人民医院充分发挥党支部的战斗堡垒作用，152名党员纷纷递交请战书，逆行出征，展示了舍小家为大家的无私奉献精神。

“驻扎式”帮扶着力打造县域医疗中心。“扶持一项技术、发展一个科室”。舞钢市人民医院与郑州大学第一附属医院联动，开展以孙荣青（郑州大学第一附属医院重症医学科主任）为名誉院长的专家教授故乡行“驻扎式”帮扶活动。在这项活动中，袁慧锋（郑州大学第一附属医院介入科博士）等专家充分发挥“传、帮、带”作用，多项高风险、高难度手术在舞钢市人民医院实现了“零的突破”，微创、介入、重症医学救治技术越来越娴熟。

“派出一支队伍，提升一项能力”。舞钢市人民医院与10家乡镇卫生院建立医共体，进行学科对接、技术传授，进一步提升了基层医疗卫生机构的服务能力，真正实现了让群众“看好病”“看得起病”。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”舞钢市人民医院在杨星奎等人的带领下，迎着新时代的曙光，肩负着党和群众对生命健康的重托，发扬“为民服务孺子牛、创新发展拓荒牛、艰苦奋斗老黄牛”的“三牛”精神，努力做奔跑的追梦人，推动全市医疗卫生事业高质量发展。



疫情防控人员逆行出征

党建引领 让群众“看好病”“看得起病”