

提升医疗服务 进行时

# 倾力打造有温度的医疗服务

## ——民权县人民医院让医疗服务十大举措落地生根

本报记者 赵忠民 通讯员 孙学军 文/图

### 打造人文医院,提升群众获得感

医学是关爱生命的事业,人文精神是本质,人文关怀是基础,打造一所处处体现人文关爱有温度的医院,是民权县人民医院的最终目标。

按照打造有温度的医院的目标,该院实施了门诊改造整合,拓展门诊服务项目,设置了门诊综合服务台,提供投诉、问询、转诊及诊断证明办理等服务。该院进一步完善服务配套设施,为患者免费提供热水、眼镜、打气筒、轮椅和担架车等。同时工作人员还会帮助患者打印各种检查报告单,费用清单,检查诊断影片等。对于一些行动不便的患者,导医全程陪同,帮助患者就诊,直至患者办理完入院手续或出院手续。

该院加强医患沟通,尊重患者的知情权、选择权、隐私权,提升窗口科室服务水平,倡导优质服务全员化,提供导诊服务,充分体现人文关爱,用服务感动患者,用服务留住患者。

该院开展了门诊挂号及医技检查预约服务,建立院内多途径预约挂号的号源统筹协调机制,根据患者就诊量变化,动态调整门诊开放号源量,大大缩短了患者就诊时间,提高了患者就医感受。

采访中,黄献智告诉记者,目前,该院正在逐步推行并完善门诊取药便捷化服务。一是提供24小时急诊取药服务。二是设立用药咨询处,提供药师用药指导服务,提高药品使用正确性、合理性、安全性和有效性。三是利用信息化手段实施处方前置审核,提高处方合格率。四是根据患者的人数弹性安排窗口工作时间,适时增开取药窗口。五是中药饮片调剂时间控制在3小时以内,提供代煎、配送服务。

该院现在已开展“用血费用报销直免”服务,并与河南省“直接减免平台”实现了互联互通,设置专用窗口,简化报销手续,为用



河南省人民医院豫东分院签约仪式

血患者办理直接减免服务,做到用血直免率达到96%以上,并通过医院的电子屏幕、宣传手册、展示板,以及医院网站、公众号等对用血直免政策、流程进行宣传,让用血患者没有后顾之忧。

该院设立了清真营养食堂,对工作人员全部进行了平衡膳食知识培训,将普食、流食、半流食、糖尿病餐和月子餐编制了食谱;不同形式对住院患者进行一对一

或者一对多的饮食指导,普及《中国居民膳食指南》等相关科普知识和健康生活方式,特别是针对骨科及妇产科、内分泌科等病区,专题制作了相关宣教手册及饮食指导方案,开设了备孕期及孕期健康饮食课程,针对糖尿病患者编制了不同能量需求的膳食食谱和饮食指导方案。此外,该院还对住院患者进行营养风险筛查,对于>3分的患者进行营养评估,

并结合临床医生的意见制定有针对性的营养支持方案。比如:针对肿瘤、危重和大手术患者进行营养会诊后制定肠内营养支持方案(整蛋白型全营养、短肽型预消化全营养、低脂型全营养等,或者需要联合各类组件,比如调节胃肠功能的益生菌类及修复胃肠黏膜损伤的谷氨酰胺等)。该院还加强临床医生的营养观念,更好地服务临床,服务患者。

### 打造医疗集团,提高技术服务水平



民权县委书记张团团结到该院检查指导工作

近年来,民权县委、县政府高度重视县医院能力建设,县委书记张团团结高瞻远瞩,超前谋划,亲自指导运作城市医联体和县域紧密型医共体建设,通过“上联下送”,逐渐走出了一条创新发展合作共赢的新道路。

“上联”即实施城市医联体建设,2020年8月29日,河南省人民医院与民权县人民政府签订了民

权县人民医院托管协议。2021年1月4日,河南省人民医院豫东分院正式揭牌成立,以该院为基础,建立河南省人民医院豫东分院。河南省人民医院派李作凌为执行院长,并先后派驻医疗专家以及管理人员等共计24名入驻医院。河南省人民医院将长期托管民权县人民医院,推行三级综合医院管理模式,极大提升该院医

疗技术服务水平,造福民权百姓。依托优势平台,该院制订了科学的科室新技术发展提升计划,先后购置了飞利浦128排256层螺旋CT、通用GE全数字血管造影系统(GE Discovery IGS 730,目前是我国县级医院第一家配备此类高端设备的医院)等尖端设备。目前,该院已成功开展了腹腔镜全结肠切除术、粉碎性颅骨骨折复位术、脊髓损伤颈后路单开门减压椎管成形术、乳腺微旋切术等118项填补民权医疗领域空白的专业技术。在护理方面,该院开展了新业务、新技术58项,护理实用新型专利7项。新业务、新技术的开展使一些原本需要到外地大医院治疗的患者在家门口就可以得到科学的治疗,减轻了民权县当地群众的经济负担,有效缓解了群众“看病难、看病贵”问题,取得了良好的社会效益。

“豫东分院作为河南省人民医院扎根商丘服务豫东群众的一面旗帜,河南省人民医院将充分发挥省级医院的示范引领作用,

不断选优配强派驻专家团队,积极促进优质医疗资源下沉,将豫东分院发展成为基础设施好、专业学科强、技术水平高、医疗服务优、医院环境美的三级综合医院。”李作凌说。

“下送”即通过全面推进县域紧密型医共体建设,推动优势医疗资源下沉,构建分级诊疗新体系,为人民群众提供全方位全周期的健康服务。民权县人民医院医疗健康服务集团辖11家乡镇卫生院、县妇幼保健院和“爱佳医疗”,共13个成员单位。该院积极履行牵头医院的职责,多措并举。该院迅速下派力量,加强成员单位建设指导。在领导层面,该院明确医院领导班子成员分管2个~3个医共体成员单位,加强医共体内部沟通、协调、组织、督导工作,同时加强与地方党委、政府的联系沟通,确保医共体建设稳步快速推进。在业务层面,选派工作能力强、业务水平高的医务人员,前往成员单位担任业务院长和护士长,推行二甲等医院医疗管理标准,规范临床

执业行为,提升医疗服务能力,逐步实现与集团总院同质化的医疗水平,目前已向7个分院派遣执行院长7名,护士长6名。在专家层面,该院根据医院医生籍贯(11个乡镇分院共113名医生),有针对性地选派专家前往籍贯本地成员单位开展专家坐诊和临床指导工作,并鼓励青年医师前往基层工作。

该院支持程庄分院和野岗分院进行手术室建设和相关设备配置,为人和分院无偿捐赠CT机1台,帮助提升该院临床诊断水平;构建急诊急救网络体系,根据医共体所辖成员单位地理位置统筹布局,依托龙塘分院(人和分院和程庄分院建立民权县人民医院医疗健康服务集团急救站,以创伤、胸痛、卒中等3个中心网络建设为切入点,提供人员、设备、物资、技术支持,通过以点代面,不断提升基层分院急危重症的处置能力。目前,龙塘急救站已建成投入使用,人和急救站、程庄急救站正在积极推进建设中。

### 打造智慧医院,构建就医新模式

民权县人民医院积极探索以电子病历为核心的智慧医院建设,利用信息化互联互通持续改善医疗服务流程,创新医疗服务模式,电子病历系统达到了4级应用水平。

该院进一步完善结构化病历,建立无纸化归档系统,做好一卡通、电子健康码改造,加强信息系统安全防护,做好医疗数据安全存储和容灾机房建设,保障信息安全,同时加大信息化软硬件投入力度。该院推进慢性病创新管理,实施线上、线下取药新模式,建立智慧病房。

该院在支付方式上力求多样化,设置多个人工收费窗口,提供现金、微信、支付宝、银行卡、社保卡等支付方式;同时提供微信公众号快捷支付,使患者可以随时随地自助付费。

为方便住院患者支付,该院在各病区提供了床旁移动结算车,方便患者办理出院结算手续,让患者感受到服务的热情,做到了支付有温度。

该院对省市医保、居民医保、异地医保、补充保险等,均提供“一站式”服务,做到“让数据多跑路,让群众少跑腿”,使患者可以享受到更多便捷服务,做到了支付有深度。

该院通过微信公众号、现场二维码、医院官网、支付宝生活号等,为患者提供病案服务预约功能。经过实际测算,患者准备好所需资料后提交办理时间均不超过2分钟。院内病区护士站、住院服务台、病案室、结账窗口旁陈列邮寄业务办理二维码,并展示具体业务办理流程。目前,所有办理流程支持进度提醒和快速信息推送。

该院与河南省人民医院及乡镇卫生院建立区域医疗联合体,为患者搭建了良好的就医平台,实现了与上级医院信息联接不出本地,患者即可获得省级医学专家的诊断和治疗方案。该院与上级医院和基层医疗卫生机构开展的服务项目有远程会诊、远程影像、远程心电、远程培训等项目。远程心电、超声诊断可直接与河南省人民医院对接,独立完成会诊。



贴心服务

### 争创三级综合医院,打造豫东医疗服务新高地

创建三级综合医院是一项利民惠民的民心工程,是民权县人民的殷切期盼,民权县县长王静娴把此项工作作为重大民生工程来抓,让民权县人民医院真正成为民权县百姓的健康守护者。副县长朱琳多次来该院调研指导,现场解决难题,补齐短板弱项,有力推进创建工作扎实开展。

2019年11月19日,该院成为商丘市第一家率先通过二甲复审的医院。自在全市率先完成二甲等级医院复审后,民权县人民医院就开启了创建三级综合医院的征程。

2021年1月4日,河南省人民医院完成对民权县人民医院的托管,河南省人民医院豫东分院正式揭牌。河南省人民

院豫东分院的挂牌,标志着民权县综合服务能力得到全面提升,向创三级综合医院目标,迈出了更加坚实的一步。

加强质量与安全管理,提升服务效能。该院认真落实医疗核心制度,狠抓重点医疗指标的监管,加强质量控制,急危重症诊疗水平和处置能力得到进一步提升,呼吸与危重症医学科被评为省级重点专科。目前,该院六大重症科室运营正常,五大中心全部建成,特色专科不断创新,整体实力稳步提升,创建工作稳步推进。

推广多学科诊疗模式,提高救治效率。该院建立MDT(多学科诊疗)专家团队;针对肿瘤、疑难复杂疾病、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;成立9个多学科诊疗团队(即甲乳肿瘤组、呼吸肿瘤组、消化肿瘤组、妇科肿瘤组、心律失常组、冠状动脉综合征组、肺结节组、神经内科脑卒中组和老年病医学科组),现已开展多学科会诊10余例,取得了良好的效果;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,为住院患者提供多学科诊疗服务;完善多学科诊疗机制,及时为门诊和住院患者提供全方位、多学科综合诊疗服务,提高诊疗效率。

该院护理工作以三级综合医院创建为目标,树立“质量至上,患者至上”的理念,围绕“质量、安全、服务、教学”4个方面开展各项护理工作,以提高护理质量为主线,重点加强了护



设立综合服务站,为患者提供便捷服务

理质控管理、不良事件预防及上报、护理人才培养等工作。

该院院长杲金良告诉记者,该院新院区正在建设之中,新院区按照三级综合医院标准建设,规划床位1500张,建设内容包括门诊楼、急诊楼、医技楼、病房楼、传染病区、科研教学楼、行政办公楼、学术报告厅等,总建设用地约130667平方

米,总建筑面积为23万平方米,建设总投资9亿元,项目工期为3年,目前正在进行施工建设阶段。

新院区建成后,一所设备领先、文化丰富、服务优质、环境优美、技术力量雄厚的现代化医院将呈现在豫东大地上,更好地为这里的人民群众提供良好的医疗服务!

