



# 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

“我们处在一个伟大的变革时代，时代变了，但医者救死扶伤的职责没有变，为患者服务的准则没有变，而且还要进一步提升医疗技术、医疗服务水平，坚持把‘一切为了患者，一切服务患者，一切以患者为中心’的服务理念贯穿整个医疗过程，跟上时代步伐，紧扣时代脉搏，才能更好地践行人民健康护航的神圣使命。”民权县人民医院党委书记黄献智在接受记者采访时说。

为进一步增强群众就医获得感，提升医疗单位服务水平，河南省卫生健康委开展了提升医疗服务十大举措活动。民权县人民医院党委按照要求，迅速行动，根据患者实际需要，以改善服务流程，完善基础设施，拓展服务内容为目标，多措并举，投入人力、财力、科学部署，合理安排，为患者提供便捷的就医环境和全新的就医体验，倾力打造有温度的医疗服务，更好地为人民群众服务。

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。

该院加强医患沟通，尊重患者知情权、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。



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。

执业行为，提升医疗质量和服务能力，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。

### 打造医疗集团,提高技术水平



民权县委书记张团结到该院检查指导工作

近年来，民权县委、县政府高度重视县级医院能力建设，县委书记张团结高瞻远瞩、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。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每人分管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，推行二级甲等医院医疗管理标准，规范临床

诊疗服务水平，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台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、粉碎性颅骨骨折整复术、脊髓损伤后路单开门减压椎管成形术、乳腺微创旋切术等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，



设立综合服务台，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。

该院院长宋金良告诉记者，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，建设内容包含门诊楼、急诊楼、医技楼、病房楼、传染病房区、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，总建筑规模为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！

### 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县惠民的民心工程，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有效开展。

2019年11月19日，该院成为商丘市第一家率先通过二级甲等复审的医院。自在全国率先完成二级甲等医院复审后，民权县人民医院就开启了创建三级综合医院的征程。

2019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。河南省人民医

院豫东分院的挂牌，标志着医院综合服务能力得到全面提升，向创三级综合医院目标迈进了一步。

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（即甲状腺组、呼吸肿瘤组、消化肿瘤组、妇科肿瘤组、心律失常组、冠状动脉综合组、肺结节组、神经内科卒中组和老年病医学组），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，患者之上”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



贴心服务

