



关注民生 真情服务

——唐河县人民医院开展“三好一满意”活动掠影

本报记者 乔当归 通讯员 郑育晔 曾照珍

A 规范医疗收费 减轻患者负担

医疗收费关系到患者和医院的切身利益，也是医患矛盾的一大焦点，直接影响着医院的声誉和患者的利益，要想构建和谐医患关系，就必须规范医疗收费行为。唐河县人民医院院长李富旺告诉记者，唐河县作为农业大县，群众多为农民。如何让农民朋友看得起病、治得好病？怎样才能真正减轻患者负担？唐河县人民医院领导班子一度百爪挠心，昼思夜虑。

当他们意识到合理用药、控制“药占比”是降低医疗费用的关键，也是调整医院经济结构、改变医院发展模式的必然时，便出台了一系列有效措施。

每月对抗生素和中药注射剂使用情况进行排名，对排在前三名的药品停止使用；“药占比”超过规定排名前三名的医师，需要参加医院组织的合理用药学习班加强学习。在此基础上，该院又细化了全院各科室用药比例，对超出范围的科室或医生进行经济处罚，即“药占比”超出规定范围1%，扣科室和个人药品收入的10%。该院将控制药品收入比例纳入医院年度综合目标责任管理。

自严格控制“药占比”以来，各临床科室积极配合医院管理，进一步规范临床医

师行为，该院“药占比”由年初的48%降到42%。“药占比”的降低，从源头上极大地缓解了看病贵问题，有效减轻了患者的就医负担，也大大提高了医院的经济实力和竞争力，受到社会各界的一致好评。

到唐河县人民医院采访，首先映入记者眼帘的就是不停滚动的电子屏幕，各项收费清清楚楚，一目了然；各个科室最醒目的位置也都悬挂着科室收费价目表，使各种收费透明化。为了强化收费项目和价格的日常监管，该院成立了物价信息科，每天都有专职人员在微机系统上审核全院患者的每一笔消费，为患者提供详细的“每日住院清单”，切实让患者明明白白消费、安安心心治疗。在规范医疗收费的同时，该院把合理检查、合理用药、合理治疗作为控费工作的重点，采用行政和经济等多方面手段，控制患者的住院费用。与2010年相比，今年该院住院患者平均药费及人均医疗费用明显降低。

同时，他们还积极探索实行“临床路径”管理，推行按病种付费，从而降低患者医疗费用。截至目前，该院已有30种单病种实行限价管理。随着医疗费用的降低，患者投诉日益减少，医院美誉度与日俱增。

B 坚持以人为本 满腔真情为民

唐河县人民医院设备先进、技术精湛、收费合理，前来问诊求医的患者络绎不绝。看病检查，交费取药，办理出入院、医保、新农合报销等手续，经常需要排长队，患者对此颇有微词，这也成了制约该院整体工作流程的一个瓶颈。

于是，“完善门诊服务功能、提高门诊服务效率、设施建设重新布局”等摆上了领导班子的议事日程。

门诊增加划价、交费、取药等服务窗口；窗口科室实行弹性工作制，患者就诊高峰期增加工作人员和服务窗口，不做完检查医务人员不下班；儿科输液大厅实行门诊挂号、取药、输液一条龙服务；化验室、B超室、放射科等检查功能科室统一整合；新农合、医保、住院处实行集中办公。人性化的精细管理，给予患者更多关爱。建设布局的改善、服务流程的优化，极大地缩短了患者的就诊时间，方便患者办理各种手续。

该院宣传科科长赵景曾多次向记者介绍，唐河县人民医院从每一个环节入手，从每一件小事做起，给患者更多的人文关怀。医院成立了导医服务中心，端庄秀丽、着装整齐的导医服务人员脸上洋溢着温暖的笑容。见到需要帮助的患者，她们会主动上前帮助，提供咨询、开水、轮椅、担架车、老花镜、针线包等。今年该院又成立了爱心服务队，队员们不辞劳苦，不计报酬，穿梭于门诊、病房、药房、各检查检验科室之间，或引导患者及家属办理各种手续，或陪同患者做检查，帮他们取送检验标本、

领取检查报告等。

为充分体现人道主义精神和救死扶伤精神，保证无主患者得到及时、有效的救治，唐河县人民医院作出明确规定，要求全院各科提高对无主患者的救治意识，为其开辟“绿色通道”。

对于120接回的无主患者，该院遵照专科专治的原则，要求跟车医生对其分诊，并与值班医生在第一时间上报院办和医务科；医务科立即组织医生对其会诊，对需住院的患者制订治疗方案，由医务科、副院长签字后通知微机室挂账并办理入院手续。该院对入院患者实行首诊负责制，要求各科全力配合，不能推诿、延误救治时机。对日间、夜晚收治的患者，留观科室治疗，治疗费用可暂欠，待相关科室上班后按程序完善手续；对收治住院的无主患者，一切按常规住院患者对待；对于病情危重的，履行手续后可转入重症监护室；对患者住院期间发生的如伙食、陪护、宣传等其他费用，可纳入微机记账；医院办公室协调解决无主患者饮食、陪护及出院后去向等问题。

此外，唐河县人民医院大力弘扬高尚的职业道德精神，加强医德医风建设，广大医务人员积极为患者办好事、办实事，文明行医，礼貌待患，拒收馈赠。据不完全统计，该院医务人员今年拒收红包1万余元，收到表扬信20多封、锦旗或镜匾20多面（块），住院患者满意度达90%以上。总之，该院把以“患者为中心”的服务理念体现在诊疗活动中的每一个环节。



责任



心脏手术



新生儿监护室



优质服务

C 强化医疗安全 确保医疗质量

“以患者为中心，以质量为核心”是唐河县人民医院常抓不懈的永久课题。李富旺说，要坚持“质量第一、持续改进”的质量管理理念，构建严谨规范的院内感染管理体系，与时俱进地开展各项院内感染控制工作。

凡是到过唐河县人民医院重症监护室、新生儿监护室、手术室等重点科室的同行，都会对该院控制院内感染的措施发出赞叹。特别是该院的新生儿监护室，严格按照医院感染规范要求，危重、早产儿区、普通区，隔离区3个区分区明确，在消毒隔离方面从每一个细节做起。新生儿奶瓶由供应室统一清洁灭菌，一用一消毒；暖箱每天清洁，一周进行一次终末消毒；擦拭抹布一箱一用，每箱均有手写消毒液等，有效避免交叉感染。感染办人员每天到病房督查院内感染控制情况，每月进行系统的调查、收集、整理、分析有关医院感染控制情况，发现问题及时反馈、整改；每季度编发医院感染简报向全院医务人员及时通报医院感染的动态变化。全面的防范和监测，有效减少了院内感染的发生，确保了医疗质量。

为建立长效机制强化医疗安全，唐河县人民医院重新调整医疗质量、病案管理、药事、医院感染4个委员会；成立了专家委员会，实行危重患者上报，各科及医务科、护理科均健全了事故差错登记及纠纷汇报制度；医务

科、质控办对运行中及入档病历进行认真检查，以通报形式下发，通报病历及处方存在的问题，并与经济挂钩。

为确保医疗安全，提高服务质量，减轻患者经济负担，该院推出手术分级管理，对5种手术实行限费管理；严格实行医生准入制度，对全院卫生技术人员执业资格进行确认，无资质人员不准单独上岗，不准开处方和出具检查报告，并限期取得资格，否则调离工作岗位。

近年来，该院的护理管理更是高标准、严要求，护理服务质量不断提高。为方便住院患者和家属取药，他们专门为6个大科室配备了护工，免费为住院患者取药、送化验单。

为抢救危重患者的生命，他们成立了重症监护室和新生儿重症监护室，为生命垂危的患者提供全方位的护理——不仅为他们提供生活护理，而且对他们进行24小时不间断的病情观察，一旦发现异常，及时抢救。

为提高患者的自我保健能力，该院充分发挥护理人员知识优势，对住院患者进行健康教育；针对每个患者的具体情况，进行治疗和用药方面的指导以及生活和身体锻炼方面的指导；在神经内科和骨科开展康复护理，指导患者进行康复锻炼，尽量使患者达到功能上的康复，从而提高患者的生存质量。

医院名片

- ☐ 国家二级甲等医院
- ☐ 全国百佳优质服务示范医院
- ☐ 国家爱婴医院
- ☐ 河南省卫生先进单位
- ☐ 南阳市卫生先进单位
- ☐ 南阳市行风建设先进单位
- ☐ 南阳市消毒管理先进单位
- ☐ 医疗质量万里行活动先进单位

唐河县人民医院坐落在风景秀丽的唐河岸边，是唐河县唯一的综合性二级甲等医院，承担着全县及相邻4县部分人民群众的健康保健重任。2011年，该院围绕“服务好、质量好、医德好、群众满意”的“三好一满意”活动目标，紧紧抓住国家扩大公共卫生项目投资建设与河南省卫生厅重点发展县级医院实现倍增计划的机遇，认真实施医药卫生体制改革，坚持以人为本、以患者为中心，真情服务，向党和政府、人民群众交上一份优秀的答卷。

D 百姓住院就医 安全舒适温馨

唐河县人民医院于1999年启动了信息化建设，在10余年的时间里，实现了从单纯财务管理向与临床有机结合的转变。目前，该院办公及财务系统安装了HIS系统（医院信息系统），检验科安装了LIS系统（实验室信息系统），影像科安装PACS系统（影像归档和通信系统）等。信息管理系统的安装，进一步促进了医院的科学化、规范化管理，为患者带来更快捷、更准确、更透明的优质医疗服务。目前，该院的电子病历系统正在招标中。随着该院发展步伐的加快，信息化建设也将高质量、高水平地向数字化医院有序迈进。

更引人注目、让人惊叹的是巨额投资在建的唐河县人民医院综合病房楼。这是国家第四批县级医院建设项目，唐河县十大重点建设工程之一。该院整体规划工程建设分为四期，现在正在建设的是一期工程东区综合病房大楼。整个病房楼功能布局合理，适应社会需求、就医环境舒适、时代气息浓厚，突出唐河县人民医院在县城中的区位优势，将成为全县标志性建筑之一。病房设计融入“健康医院”理念，充分体现人性化关怀，设标准化病区13个，内部设有最先进的中心配液室、综合ICU病房（重症监护病房）、物品传送系统、电梯系统、数字化智能系统、层流净化手术间12个及中央空调、中心供氧、中心吸引系统等。

为使广大人民群众充分享受到唐河县人民医院在硬件、内涵、服务、技术等方面带来的实惠，为辖区百姓提供安全可靠、舒适温馨、优质高效的就医环境，该院认真落实中央扩大内需政策和南阳市委、市政府“抓项目、战危机、保增长”的要求，按照南阳市卫生局“以项目充实硬件，用硬件支撑体系，靠体系提升能力”的工作思路，项目管理不断创新，建设力度和建设步伐不断推进。

为提高施工组织能力和水平，确保工程质量、进度、安全和投资效益，该院院长每天巡视工地至少1次，主管副院长每天巡视工地至少2次，工作细化到每天清点参与施工人数。同时，他们联合各方加强质量、进度检查，建立工程质量联合监控体系，提高工程技术人员的质量意识，齐抓共管，互相监督，奖罚分明，对隐蔽工程更是重点验收监管，奖罚制度细化上墙。明确周进度、月进度、总工程期限，明确交工使用日期。超时一天罚人民币5000元，提前一天奖励人民币5000元。工期由原来的750天压缩为540天，工人节假日不放假，各班组两支队伍日夜加班。今年民工多数去外地打工，劳务队人员较少，出现“用工荒”现象。为稳定建筑工地施工队伍，假日期间医院领导现场督导并送来啤酒、鸡蛋、肉制品等慰问品，从而保证人员到位，工作规范有序，建设速度加快。目前，综合病房楼主体已封顶，正在进行内部装修。

“一切想着患者，一切为了患者”。唐河县人民医院六十华诞在即，唐河县人民医院决心以新病房楼启用为契机，以开展“三好一满意”活动为载体，以建设一流的现代化医院为目标，实践“崇德、敬业、求实、创新”的院训，不断用爱心向社会传递真情，关注民生，真情服务！（本版图片由赵景提供）



总体规划图