



群众的满意是我们最大的追求

——濮阳市人民医院创建群众满意医院纪实

本报记者 陈述明 通讯员 王 斌 文/图

核心提示

濮阳市人民医院位于濮阳市中心，毗邻城市景观道开州路和胜利路。该院是集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的现代化综合性三级甲等医院，是住院医师规范化培训基地、全科医生培养基地和继续医学教育基地。该院占地面积 12 万平方米，建筑面积 11.8 万平方米，编制床位 1100 张，开放床位 1450 张。濮阳市人民医院设有临床医技科室 45 个；年门急诊近 100 万人次，出院患者 4.3 万余人

次；现有职工 1900 余人，专业技术人员占 85%，其中硕士、博士 180 余人，高级专业技术人员 200 余人；拥有磁共振成像系统、双源 CT、16 排螺旋 CT、SPECT-CT、平板 DSA、双光子直线加速器、高端彩超、全自动生化分析仪等大、中型先进医疗设备 200 多台(套)，配备 ICU、CCU、PICU 等重症监护系统，还有国际标准的数字化百级层流手术间、家庭化产房等硬件设施，有中央空调和集中供氧系统。目前该院有河南省医

学重点培育学科 2 个，濮阳市医学重点学科 17 个。

濮阳市人民医院坚持“建人民满意医院，办百姓放心医院”的办院宗旨，秉承“诚信建院，质量立院，人才强院，管理兴院”的办院理念，努力做到让患者“愿意来看病、看得好病、看得起病、满意地看病”，务实工作，内强素质，外树形象，服务社会，赢得了社会和群众的一致好评。

术、新项目予以奖励；强化科学、开放办院的理念，持续增加引智培智经费，鼓励各类有意义的外出，支持带着任务、结合实际的各类观摩、考察。该院全年科研立项 17 项，开展院内新技术新项目百余项，在省级以上学术刊物发表论文百余篇，其中核心期刊发表论文 10 余篇，投入引智培智经费 180 余万元。医院的软硬件建设和技术、智力储备都为患者“看得好病”提供了保障。

努力做到医德好 让患者“看得起病”

加强党风廉政建设和行风建设。该院党政领导班子高度重视党风廉政建设和行风建设工作，院纪委与各科室签订党风廉政建设及纠风工作目标责任书，合理控制费用增长，努力让患者花最少的钱“看得好病”。该院恪守公立医院公益性性质，诚信待患，合理检查，科学用药；落实新农合费用控制指标，将新农合患者费用控制在限定范围内；全面提升医院物价管理水平，严格执行医药价格政策，在科室设立物价员，评选出物价管理先进科室并给予奖励，切实减轻患者的经济负担；坚持廉洁从业，将上级的规定落到实处；认真落实关于“三公”管理的规定，严格公务接待、公车使用管理，“三公”经费较往年同期降低了 50% 以上。

深入扎实开展系列教育实践活动。该院组织医务人员学习《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》和《医疗机构从业人员行为规范》，参观濮阳市廉政教育基地，开展廉政警示教育，强化廉政风险意识。该院出台了《濮阳市人民医院深入推进纠正医药购销领域不正之风专项治理工作实施方案》，深入开展纠正医药购销领域不正之风活动，深入开展卫生系统领导干部防止利益冲突活动，领导干部的廉洁意识和自律意识得到进一步提高。

加强理想信念教育，引导职工树立正确的价值观。该院积极宣传“谦虚、严谨、尽职、奉献”的医院精神，弘扬“时间就是生命、责任重于一切”的责任意识，培养“加快发展、奋力赶超，为建设富裕和谐美丽新濮阳提供健康保障”的机遇意识，树立“金杯银杯不如患者口碑，金奖银奖不如职工夸奖”的价值标准。通过简报、短信等形式，该院褒扬医德好、重质量典型，加强医德医风建设和促进服务质量提高；在全院职工中大力弘扬“广厦千间，夜卧三尺；良田万顷，日食三餐”的廉政文化；该院树典型，激励先进，通过年度考核，评选出十佳职工、十佳医生、十佳护士、十佳道德标兵、十佳服务标兵给予奖励、激励，通过精神鼓励、物质奖励，引导职工同心、同向，形成合力服务病人，让患者“看得起病”。

主动接受社会监督 让患者“满意地看病”

该院持续开展民主评议医院行风工作，聘请行风监督员，组织患者家属开座谈会，发放行风评议明信片，广泛征求社会意见和建议，持续改进医院工作。院领导带队，后备干部及管理人员参与，分组到门急诊、住院部体验“当天患者”，对服务流程、就诊环境、医院管理等方面存在的问题，一经发现，积极进行整改，努力提升服务水平。该院加强物价管理能力建设，坚持童叟无欺，以诚待患、医患互惠，在医院门诊大厅等显眼处设电子显示屏、公示栏，公开药品及服务收费价格等，让患者明白

消费，满意看病。

认真开展随访服务。该院成立医患联系中心，将出院患者随访、预约挂号、8779900 医患联系平台、患者投诉电话等工作有机融合，提升绩效，提高患者满意度。该院巩固病区无假日工作制度，鼓励手术部开展无假日手术，推进门诊工作无假日化。该院推行上午早上班半小时工作制度，门诊各科室工作提前展开；CT、磁共振等大型仪器检查通过延时服务，当日申请当日完成，病人等候时间缩短，同时加强宣传，引导患者错峰就诊、满意就诊。

积极缓解患者停车难问题。该院与濮阳市内交警部门交涉，在院外四周不影响交通的路段划出 90 余个临时机动车辆停车位；在医院大门两侧改建了两个能停放 900 余辆非机动车的车棚，免费为患者、职工看车，重新规划院内机动车停车位，改建院内部小型非机动车停车棚为机动车停车位，增加院内机动车停车位；为职工发放停车补助，院领导带头，让本院职工将机动车辆统一停放院外，让出院内机动车位给患者，院内停车秩序明显得到改善，群众满意度进一步提高。

濮阳市人民医院在深入开展“三好一满意”活动中，竭尽全力，想方设法把各种事情做到最好。近年来，院的各种做法受到了各级领导和群众的好评。2012 年该院被评为河南省群众满意的医疗卫生机构，这一荣誉既是对全院职工的激励和监督，也是群众评价医院的基本标准。该院下一步要努力促进医院大发展，力争到 2014 年年底，患者满意度和社会美誉度在豫北地区名列前茅。



温馨服务



介入手术室



3.0T 磁共振



数字化百级层流手术间

努力做到服务好 让患者“愿意来看病”

提供诊前贴心服务。步入医院门诊大厅，记者看到巨大的电子屏幕上滚动播放着当天坐诊医生的介绍、诊疗项目和药品价格，让患者很方便地选择医生和了解费用；挂号、收费、取药窗口前，记者看不到其他医院经常出现的“长龙”现象；志愿者服务站里，工作人员正免费为患者提供热水、轮椅、测血压等便民服务；候诊大厅里，设有挂号台和导医台，导诊员将患者有条不紊地导诊到专家诊室，十几名患者坐在舒适的候诊椅上在耐心地等待。一位患者对记者说：“医院在就诊前为我们提供了贴心的服务。候诊时喝点儿茶水、看着电视，就是多等几分钟，我们也感觉不到烦躁。”

加强内涵建设，推进优质服务。一位正在呼吸内科复诊的老人告诉记者：“在这里看病，护理细心、诊断细心、治疗细心，连用药都考虑得很细心。”原来，这位老人患有慢性支气管炎，曾在该院住院治疗，家人要求医生用昂贵的抗生素，但药师通过药敏试验，用了价格低廉的青霉素，疗效一点儿不差，还让老人少花了几百元钱。老人高兴得竖起大拇指，一个劲儿地夸医院的服务周到细致。

建设“无障碍医院”，为特殊病人增设绿色通道。针对患者逐渐增多的现



门诊大厅

实，该院采取措施积极应对，购置了 30 余辆轮椅，为行动不便的老人和残疾人士提供方便；在门诊、急诊和住院部厕所增设残疾人蹲位 33 个，提供更加人性化的服务；打通院内主要场所通道，构筑连廊，无论刮风下雨，都能使病人畅通无阻；安排近 30 名导诊、分诊员，在门诊引导来看病的老人、残疾人及儿童就诊；该院 80% 的门牌、标识采用中、英文双语模式，为来院就诊的外国朋友提供方便。

加强硬件建设，提升设施水平。通过新建、改建、扩建，医院的建筑面积增加了 1.3 万平方米。新病房大楼正在建设，预计 2015 年年底建成；该院以“项目”模式完成 6000 平方米的儿科住院

部，3600 平方米的门诊增层及 600 平方米的住院二部扩建，完成 500 平方米的感染性疾病科门诊及病房改扩建、制剂楼增层等，门诊整体环境有了明显改善。

该院齐心协力抓收治的工作格局持续巩固，赢得了社会各界和患者的交口称赞。去年，门急诊病人近 100 万人次，出院病人 4.3 万余人次，比前年同期增长 13.4%；该院开展住院患者手术、门诊患者手术及介入手术共计 1.3 万多例，比前年同期增长 11%；在严格控制门诊和住院患者次均费用的前提下，医院收入较前年增长 23%，其他业务指标均有新的提升。让患者“愿意来看病”取得明显效果。

努力做到质量好 让患者“看得好病”

医院在全面发展的同时注重打造拳头科室。该院以肿瘤内科启动“癌痛规范化治疗示范病房”创建活动为例，提高肿瘤规范化诊疗水平，建立癌痛规范化诊疗流程，动态评估机制，医务人员紧密配合动态观察，以及及时了解患者癌痛变化情况，遵循个体化治疗原则，努力使癌痛患者达到无痛；建立难治性癌痛的会诊制度，不定期组织肿瘤科、麻醉科、药剂科等有关科室进行多学科会诊，保证患者得到持续、合理、有效的癌痛治疗。2012 年 11 月 8 日，河南省卫生厅专家组通过查阅资料、实地查看、现场考核、询问患者等形式，对该院创建工作进行了全面评估，将该院肿瘤内科评为河南省“癌痛规范化治疗示范病房”；2013 年 5 月，河南省卫生厅组织专家对全省开展介入诊疗的 120 多家医院进行严格的评审验收，该院一举通过了神经介入、外周血管介入和肿瘤综合介入 3 项验收；同时，该院放射科副主任医师王东林、副主任医师刘金朝进入河南省首批拟开展神经介入、外周血管介入和肿瘤综合介入诊疗技术医师名单。该院的先进技术及设备得到了权威认可。

加强学科建设，提升医疗和技术水平。结合学科发展，该院购置了价值 2800 万元的 3.0T 磁共振、1300 万元的 SPECT-CT、800 万元的平板 DSA 及高端彩超、点阵光子嫩肤仪等数十台(套)大型设备，价值 2600 万元的直线加速器已准备进入招标程序，PET-CT 已向国家卫生部申请报批；建成两间国内领先、省内一流的数字化百级层流手术间(示教观摩室、远程会诊中心)，手术能力大大提高，手术麻醉科建设进一步加强，使核医学科建设向前迈进了一大步。

鼓励科研创新。该院设立科技教育科，对各类科研成果、论文论著、新技



濮阳市人民医院新规划图



濮阳市人民医院全景