

# 让人民信赖 让百姓放心

## ——商丘市第一人民医院创建全国百姓放心示范医院纪实

本报记者 赵忠民 通讯员 陈钦正文 王伟/图



商丘市第一人民医院院长韩传恩看望病人

未雨绸缪！  
6年前，为了改善医疗服务，商丘市第一人民医院启动“两围绕”（医务人员围绕病人转、行政科室围绕临床一线转）服务活动。  
“两围绕”服务从温馨服务开始，然后到主动服务、亲情服务、提升服务、感动服务、精细服务，使病人的就医感受得到了提升。  
日复一日，年复一年，“两围绕”服务已深深印在了医务人员心中，并化作他们的实际行动，也让病人真切地感受到来自医院的变化。  
“这家医院不仅医疗水平高，服务也非常好。”这是病人对商丘市第一人民医院的普遍评价。  
辛勤的努力结硕果！  
10月15日，在全国百姓放心示范医院动态管理第五周期总结交流会上，商丘市第一人民医院被授予全国百姓放心示范医院荣誉称号，该院院长韩传恩荣获全国百姓放心示范医院优秀管理者称号。

“取得这些成绩不是一蹴而就的，这一切都在于我们长期坚持‘病人需求至上、团队合作’的核心价值观。其中，‘两围绕’服务就是创建全国百姓放心示范医院的前奏。”韩传恩如是说。  
创建全国百姓放心示范医院，是商丘市第一人民医院继百年院庆、创建三级甲等医院之后的又一重大活动。全国百姓放心示范医院的创建，又一次推动了医院发展。  
近期，发生在商丘市第一人民医院的两件事也为这一荣誉做出了最好的诠释。

**故事一：**10月8日晚，商丘一名5岁男童不幸被车撞伤，随后家人带其搭乘出租车向医院赶，出租车司机通过交通广播寻求道路顺畅。当时，商丘市第一人民医院手术室护士长王晓青在下班途中收听了广播，她立即拨通了值班领导刘世界的电话号码。刘世界得知受伤男童即将抵达该院的消息后，立刻安排总值班、机关二支部党支部书记季海涛到急诊室等待，并安排儿科、胸外科、脑外科等科室医务人员到急诊科做好抢救准备工作。  
十几分钟后，出租车司机带着受伤男童赶到医院急诊室，而此时季海涛等人早已在急诊室等候。男童头部受伤出血，脉搏细速、意识恍惚。医生初步诊断为“多发外伤、闭合性颅脑外伤”。此时，正在加班的急诊科主任赵志坚也迅速赶到CT室，为男童会诊。

随后，男童被送入重症监护室。重症监护室值班医生在抢救和检查中，发现男童腹腔穿刺抽出不凝血，进一步确认了男童内脏损伤导致大出血，生命危在旦夕。  
韩传恩立即启动“生命绿色通道”，召集重症监护室主任陈培莉、调配普外科、脑外科、胸外科等科室专家联合会诊，并让各科室迅速做好术前准备。  
手术在争分夺秒地进行……男童腹腔内有700毫升的积液，肝脏顶部有一处深约5厘米、长约6厘米的破裂口，鲜血正从破裂口不断涌出。当务之急是对男童受伤的肝脏破裂处进行修补，并输血维持其生命。  
两小时后，肝脏破裂修补手术顺利完成。男童住进了重症监护室接受进一步治疗。“生命绿色通道”的开通挽救了男童的生命。

**故事二：**该院新生儿重症监护室二病区成功为一例新生儿实施换血术。  
患儿宋某，出生后3天，因阵发性青紫1天，由鹿邑县人民医院转入商丘市第一人民医院新生儿重症监护室二病区，诊断为重度高胆红素血症合并急性胆红素脑病，如不及时治疗，患儿随时可能出现生命危险。新生儿重症监护室二病区主任王战胜在查看患儿后，认为常规治疗难以奏效，决定立即为其进行换血治疗。在与患儿家属沟通后，医生反复推敲换血的详细步骤及需要注意的有关问题，做好各种可能并发的抢救准备工作，并与输血科、检验科及时沟通，商谈注意事项，做好一切术前准备工作。

整个治疗过程从23时30分开始，一直持续到次日凌晨2时35分，共换出450毫升血液，是患儿自身血容量的2.2倍，整个换血过程顺利。术后，患儿黄疸明显下降，生命体征稳定，胆红素脑病表现消失。  
商丘市第一人民医院新生儿重症监护室二病区在缺乏换血专用输血泵的前提下，克服重重困难，成功开展了此项业务，标志着该院新生儿重症监护室已完全掌握新生儿换血术并具备推广新生儿换血术的技术实力，在高胆红素血症的治疗领域实现了重大突破，进一步扩展了新生儿疾病的诊疗范围。

社会评价和质量评价相结合，坚持实行每两年一个周期的动态管理。经过前4个周期的动态考核评价，全国已有多家医院被授予全国百姓放心示范医院称号。

创建全国百姓放心示范医院，是践行党的群众路线的需要，是持续巩固三级甲等医院创建成果的需要，也是实现医院核心价值观的需要。医疗卫生事业的本质是社会公益性，以救死扶伤和全心全意为人民服务为宗旨，以护佑健康和己任，承载着党和政府爱民惠民的重要责任，延续着群众对健康、对生命的追求和渴望。因此，贴近病人、服务病人是医院的追求。

商丘市第一人民医院的核心价值观是“病人需求至上，团队合作”。这是他们的追求，是他们开展一切工作的出发点。

经河南省医院协会推荐及中国医院协会审核，商丘市第一人民医院于2014年10月获准参加全国百姓放心示范医院动态管理第五周期（2014年8月至2016年8月）创建活动。之后，按照《中国医院协会全国百姓放心示范医院动态管理第五周期考核标准》（以下简称《考核标准》）和《商丘市第一人民医院创建全国百姓放心示范医院活动实施方案》（以下简称《实施方案》）要求，全院各科室以“质量、安全、服务、流程、能力、环境、效率、责任”为核心，围绕“精细管理、病人安全”开展了卓有成效的创建工作。

按照中国医院协会全国百姓放心示范医院管理评价办公室要求，商丘市第一人民医院应全程参与第五周期创建活动。为了加强对创建工作的组织领导，该院于2014年11月17日成立了创建工作领导小组，负责组织、指导全院开展全国百姓放心示范医院创建活动。领导小组下设办公室，负责协调各工作组开展创建工作。

为了确保全国百姓放心示范医院创建活动顺利开展，根据《中国医院协会全国百姓放心示范医院动态管理第五周期活动方案》和《考核标准》要求，商丘市第一人民医院于2014年11月18日制定下发了《实施方案》。《实施方案》明确了创建工作的指导思想、工作目标、活动步骤和创建内容，并要求在具体工作中做到“五个结合”，即把创建工作与医院日常工作相结合、与开展的“三好一满意”（服务好、质量好、医德好，群众满意）活动相结合、与巩固创建三级甲等医院成果相结合、与提升医院服务能力相结合、与提高医院自我管理

### 全力以赴搞创建

全国百姓放心示范医院创建活动是中国医院协会在单位会员中开展的大型自律活动。从2000年启动以来，该活动已走过15年历程。本次活动坚持

能力相结合。

### 狠抓工作促落实

《实施方案》对创建全国百姓放心示范医院涉及的医疗护理质量、病人安全、诊疗流程、医院服务、医院管理、社会评价、参加全国百姓放心示范医院活动共7个方面的30条内容都明确了责任领导和责任科室。商丘市第一人民医院明确提出要将创建活动开展情况纳入科室综合目标管理与考核范围，要求各科室按照《实施方案》责任分工意见，提出切实可行的措施，切实把完成创建工作作为改进工作作风的具体体现抓好、抓实、抓出成效。

根据中国医院协会全国百姓放心示范医院管理评价办公室通知要求，商丘市第一人民医院选派医务部、护理部、医院感染管理科、药学部、综合办负责人参加了中国医院协会于2015年3月11~15日在郑州举办的全国百姓放心示范医院动态管理第五周期培训班（第三期）。通过培训，大家对全国百姓放心示范医院动态管理第五周期的活动主题、考核标准及考核评价网络直报工作要求等有了全面了解。

此外，商丘市第一人民医院还派人参加了中国医院协会在昆明、太原、西宁等地举办的全国百姓放心示范医院相关培训活动，并按要求及时开办了全国百姓放心示范医院大讲堂，完成了各项网络数据直报工作。

加强医疗安全是医院管理永恒的主题。为了进一步增强全体医务人员的医疗安全意识和风险防范意识，有效防止医疗缺陷与纠纷的发生，2015年6~8月，商丘市第一人民医院在全院范围内开展了为期3个月的强化医疗安全、防范医疗纠纷专项治理活动。活动中，全院各级各类人员认真学习医疗护理核心制度，举办病人安全管理及案例讲评会，运用典型案例，开展“医疗纠纷回头看”，不断总结经验教训。同时，健全医院三级医疗质量控制体系，建立科室病历质控员制度，规范医疗安全（不良）事件报告程序，加强对重点科室质量的督导检查，保证病人安全。

医疗技术是基石。商丘市第一人民医院肾病风湿科是河南省首批血液透析及腹膜透析准入单位，是河南省血液净化质量控制商丘分中心，能常规开展以下业务：肾透析、静膜临时及长期置管置入、腹膜透析、常规血液透析、血液滤过、血液灌流、血浆置换、血液透析滤过、连续性血液滤过等先进技术。该科抢救多名急危重症病人，其中一名军人患横纹肌溶解并多脏器功能衰竭，无尿40多天，经连续性肾脏替代等一体化治疗，病人康复出院，成为该科成功治疗重症病人的典型。

商丘市第一人民医院心脏重症监护室是商丘市急性心肌梗死急救中心，负责商丘区域内急性心肌梗死急救介入治疗，3年来成功抢救急性心肌梗死、多脏器功能衰竭等急危重症1200余例，完成急诊介入手术300余例，其中包括多例复杂危重病人，但未发生一起医疗纠纷，还收到锦旗十几面，表扬信20多封，其中单独送给护士的锦旗5面，表扬信十几封。

商丘市第一人民医院心血管内科一病区是商丘市中心血管疑难重症疾病诊疗中心，擅长各种心血管疾病的诊治，尤其是处理各种疑难、复杂心脏病的能力强。

作为商丘市最早进行冠状动脉介入治疗的机构，商丘市第一人民医院冠心病治疗水平一直处于商丘市领先地位，至今已顺利完成冠状动脉造影2万多例、冠状动脉介入手术5000多例。无保护左主干病变、慢性完全闭塞病变、钙化迂曲病变等复杂病变病例占30%以上。经过多年实践积累，如今血管内超声、冠脉旋磨术等新技术已应用于冠状动脉介入治疗。尤其是近2年来开展的“急性心肌梗死急诊介入治疗”挽救了

200多名急性心肌梗死病人的生命，如今已建成“急性心肌梗死急诊介入绿色通道”，常规开展“急性心肌梗死急诊介入治疗”。

此外，商丘市第一人民医院急诊科抢救病例800余例，使广大心律失常病人得到了根治，特别是房颤、室速等复杂心律失常的导管射频消融治疗方面达到全省领先水平。

服务是立院之本。为了创新医疗服务，不断改善人民群众的就医感受，根据国家卫生计生委、国家中医药管理局《进一步改善医疗服务行动计划》和省、市卫生计生主管部门的要求，商丘市第一人民医院在开展温馨服务、主动服务、亲情服务、提升服务的基础上，2015年以来又在院内开展了感动服务和精细服务，重点落实《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》，全面开展优质服务，实现优质服务覆盖病区全覆盖，进一步优化就医流程，缩短了病人的平均住院日。

开展精细服务是对“两围绕”服务措施的再深化、再提升。精细服务是一种意识，就是工作中严谨细致，一丝不苟；精细服务是一种理念，贵在持续改进，不断创新；精细服务是一种工作习惯，应体现在医院工作的各个环节。韩传恩要求医务人员从尊重病人做起，尊重病人的人格，尊重生命价值，尊重个人隐私；从诚信做起，细微之处见真情。

“怎么方便病人，我们就怎么做。技术、服务、管理是医院成功的三要素，最核心的是为病人提供优质满意的服务。”这是韩传恩经常在会议上所强调的，更是医务人员用实际行动去践行的。

不久前，一位60多岁的病人天不亮就从安徽亳州赶往商丘市第一人民医院就诊，11时才来到该院，将近12时，他拿着一张颅脑核磁共振检查申请单来到核磁共振科。那天是周一，人比较多，该病人非常着急，心想排队到下午怎么办，拿不到结果怎么办，回不去家怎么办……接诊护士得知他来自亳州，便将其检查预约在13时，并告诉他14时30分领取检查结果。这位病人将信将疑地等待，果真在14时30分领取了检查结果。

多年来，商丘市第一人民医院坚持无假日门诊、急诊，门诊医技科室实行弹性工作制，中午不停诊，确保当天的病人当天检查完。为了方便病人，该院在门诊各楼层增加多台多功能自助服务机，方便病人领取各种检查结果，开通“微导诊”服务，病人用手机扫一扫二维码，便可获得就医流程等服务信息；病人就医刷卡后，直接到检查窗口检查或取药窗口取药，缩短了病人就医等待时间。通过开展“两围绕”服务活动，该院恶性医疗纠纷大幅减少，“病人在我心中，我在病人身旁”的理念逐步深入人心，充分体现了该院“病人需求至上，团队合作”的核心价值观。

### 医院呈现新气象

为了检验创建效果，根据医院工作安排，商丘市第一人民医院创建办分别于2015年7月14~16日、2016年1月13~15日，组织医疗组、护理组、药事院感组、门诊医技组、医院服务组、医院管理组、医德医风组、社会评价组、参加检查组，对全院各科室创建工作开展情况进行了两次自查。综合各检查组检查结果反馈，创建办从工作成效（亮点）、存在问题及整改措施3个方面对自查情况进行了通报，要求各责任科室针对存在的问题进行认真整改，不断把创建活动引向深入。

通过持续改进，进一步加强了医院的内涵建设，提高了医疗质量和安全管理水平，促进了医院可持续发展，为病人提供了更加优质、高效、安全、便捷、满意的医疗服务。

自创建全国百姓放心示范医院活

动开展以来，商丘市第一人民医院出现了可喜的变化：医务人员听到最多的是病人和家属的“谢谢”，收到病人赠送的锦旗和表扬信也多了，涌现出了一大批优质服务为病人的先进典型，多名医务人员被誉为“穿白大褂的活雷锋”“降落尘凡的美丽天使”“河南最美护士”等。

提起前不久成功救治一名中年妇女的惊险一幕，商丘市第一人民医院CCU（重症加强护理病房）医务人员内心充满成就感。

9月28日17时，一阵急促的电话铃声在商丘市第一人民医院CCU值班室响起：“急诊一楼会诊。”值班医生贺醒立即拿起听诊器等，迅速赶到急诊科。

当时，一名瘦小的中年妇女躺在急救车上，全身大汗，口唇发绀，精神极差，监护仪上显示：心率40次/分，血压70/40。据接诊医生介绍，病人58岁，农民，4小时前因头晕恶心急诊入院，已经患糖尿病十几年了。神经内科医生进行检查后，诊断为急性腔隙性脑梗死，给予输液治疗。病人在输液过程中突发胸痛、恶心、呕吐，全身大汗，血压下降。心电图显示，病人急性心肌梗死合并高度房室传导阻滞。贺醒立即进行了心肺听诊及快速查体。当时，病人沾满泥土的皮肤湿冷，精神极差，勉强能说出一两个字。

“大夫，我妈咋样了？求您一定要救救她！”病人的儿子焦急地问。

“兄弟，冷静冷静。”贺醒紧紧地握住小伙子的手说，“您母亲的病，考虑是急性心肌梗死，目前血压很低，处于休克状态，生命体征不稳定，病情非常危险。我建议住到心脏重症监护病房，由医务人员住进行24小时床旁监护治疗，花费会高一些。我们一定尽最大的努力抢救她。”

病人的儿子说：“好！大夫，我听您的！”

贺醒立刻通知相关医务人员做好准备，并与急诊科护士一起将病人送到重症加强护理病房接受治疗。重症加强护理病房医务人员仔细检查后认为，病人病情严重，血管发生病变，需要立即进行再灌注治疗。病人心肌梗死诊断明确，病情危重，随时可能心跳呼吸骤停，最好的救治办法就是进行介入治疗，把病变血管打通，如需应用支架，至少需要3万元，而且手术风险极大，如有不测，家属将人财两空。若不进行介入治疗，而选择溶栓或者保守治疗，极有可能因为血管持续闭塞引起死亡。

听着听着，病人的儿子哭了：“我知道我妈病情严重，你们一定要救救她。现在我手上还不到1000元钱，明天我一定把钱补上。”

贺醒等医务人员告知病人家属，先手术抢救，住院手续和费用随后都可以补办。

17时20分，病人被抬上了手术台，3位手术医师、1位影像医师、4位手术护士密切配合。在惊心动魄的3小时内，先后经历了6次室速室颤，手术非常成功，医生最终将病人从死亡线拉了回来。术后病人血压极低，医生不断增加升压药物用量，大量补液，继续进行监护治疗。病人尿少，多次病危，值班医生和护士高度紧张，一夜未眠。

第七天，病人自我感觉良好，饮食量增加了，各项指标都明显好转，但血压仍靠大剂量升压药物维持。

随后，医生将升压药物持续减量。3周后，病人康复出院。

拥有百年历史的商丘市第一人民医院，在发展中不仅积淀了厚重的历史文化，也孕育出高尚的医德医风。

“对待病人，我们既要热心，也要细心，但我们追求的是让群众放心。创建全国百姓放心示范医院，让群众看病放心，正是实现医院核心价值观的必备条件。”商丘市第一人民医院全体医务人员用实际行动践行着让群众放心的诺言。



关爱老人



提供优质服务



认真护理婴儿