

金杯银杯不如百姓的口碑 群众说好才是真的好 漯河医专二附院在全省公立医疗机构 第三方患者满意度调查中获“优秀”

本报记者 王明杰 通讯员 刘宝霞 卢 闯 文/图

“金杯银杯不如老百姓的口碑，金奖银奖不如老百姓的夸奖”。日前，漯河医学高等专科学校第二附属医院(以下简称漯河医专二附院)获全省2019年度公立医疗机构患者满意度调查“优秀”。老百姓说得好：“政声人去后，民意闲谈中。”在现实生活中，只有百姓的认可才是评判工作业绩的真正标准，只有用真情服务人民，才能赢得人民群众的口碑。

近日，河南省卫生健康委2019年度公立医疗机构第三方患者满意度调查结果“出炉”，漯河医专二附院(漯河市骨科医院、漯河市第五人民医院)在全省所有参评医院中脱颖而出，成为漯河市唯一一家获得“优秀”的医院。

此次患者满意度调查，由第三方评价机构对2019年收集的省属医疗机构、三级医院

和省直管县(市)人民医院出院患者样本进行调查分析，涉及医疗机构的窗口单位服务态度、医师诊疗效果、护理服务、医疗费用合理性等15项内容，调查流程科学规范，所得结果客观公正。根据调查评分，将参评医院总体满意度划分为“优秀”“良好”“一般”3个等级，漯河医专二附院患者总体满意度为93.79%，在同级医

院中等级为“优秀”。

金杯银杯不如百姓的口碑。医院的诊疗水平怎样？服务态度如何？就医流程是否畅通高效？收费是否合理、规范？环境是否干净舒适？这些问题在每位患者心中都有答案。群众的眼睛是雪亮的，患者对医院的评价是中肯的。

没有全民健康，就没有全

面小康。在卫生健康工作中，如何实现从以治病为中心向以人民健康为中心的转变，成为漯河医专二附院党委当前和今后一个时期的工作重点。

围绕提升患者就医获得感、满意度，在过去的一年中，漯河医专二附院以党建工作为引领，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，从严从实紧抓党员党性学习，带动全院职工立足本职、改进服务，积极查找患者就医感受中的“痛点”，自觉对照梳理问题，认真剖析症结，多次组织相关部门“会诊”，不断改进举措，在实践中摸索、总结出提升医疗服务能力的好办法，以良好的医疗品质赢得了广大患者的交口称赞。

主题教育，从严从实紧抓党员党性学习，带动全院职工立足本职、改进服务，积极查找患者就医感受中的“痛点”，自觉对照梳理问题，认真剖析症结，多次组织相关部门“会诊”，不断改进举措，在实践中摸索、总结出提升医疗服务能力的好办法，以良好的医疗品质赢得了广大患者的交口称赞。

持续优化服务流程 方便患者就医

服务窗口增多了，排队人员减少了，就医流程精简了，等待时间缩短了，这是当前患者对漯河医专二附院就诊时的普遍感受。

为方便患者就医，漯河医专二附院结合自身实际，在漯河市率先开展了“一站式”即时结报服务。患者从入院、登记、审核、结算到退款，所有手续一个窗口办完，方便又快捷；患者所购买的药品数量、金额等一张单子拉到底，清晰明了；窗口服务人员统一着装，彬彬有礼，引导到位，服务贴心，患者、家属感到既省心又暖心。

门诊诊疗最能体现医院的医疗服务水平，是给患者留下第一印象的地方。漯河医专二附院

常年开展“患者满意度提升工程”，提升了门急诊医疗质量和服务能力。该院在门诊、药房等科室推行语音叫号系统，排队人员一人一个编号，按照大屏幕的提示，依次就诊。该系统启用后，有效改善了就诊秩序，让患者知晓了自己在候诊队伍中的顺序，可以合理安排就诊时间。

为保障患者及时就诊，得到有效治疗，该院在挂号、缴费、药房等窗口科室，根据人流量实行弹性排班制度，就诊高峰期开放全部窗口，在各个环节实现了无缝对接，最大限度节约患者时间。同时，该院还增派导医，为患者提供接待、引导、咨询服务；提供清洁、舒适、安全的就

诊环境，候诊空间宽敞、明亮，配置充足且舒适的候诊椅；在门诊楼，等候电梯时间短；开展控烟活动，有醒目标识，主动劝阻吸烟行为；按照卫生行业标准，规范各科室或部门的名称和功能；在就诊区域设置建筑平面图、科室分布图；为患者提供图书、自动售卖机等。

为缩短住院患者等待时间，提高床位利用率，该院进一步完善了床位预约及入院、出院流程，住院患者凭门诊医生开具的住院证到护士站，由护士登记患者的姓名、电话号码，告知住院床位安排的大概时间，并提前一天打电话通知患者或家属。

为优化就诊流程，营造良好

的就医环境，该院领导班子多次实地考察窗口服务情况，并组织相关科室负责人反复推敲、仔细论证，结合实际制定了一套切实可行的流程。

该院信息科在医保结算工作中与药剂科、设备科、价格办等协作，进行医保系统专线的布设和系统完善；医保办派专人全程对相关科室进行政策培训及指导，同时对参保病人的住院登记、出院结算所需材料进行整合，并落实到临床每个医务人员身上；药剂科、设备科、价格办同志积极学习各项医保政策，派专人进行系统管理及项目对照。

多措并举之下，该院实现了设备谁管理谁维护，达到了明确

紧紧抓住医疗质量 切实保障人民健康

为持续提升医疗质量，切实保障人民生命健康，漯河医专二附院始终以行业引领者的目光推动学科发展。在“专科带院”的战略部署下，该院进行精准化诊疗，提供人文化医疗服务，普及智慧医疗，引进骨科手术机器人、数字医疗3D(三维)打印技术等。该院普外科、神经内科、胸外科、麻醉科先后成为漯河市重点专科和特色专科。该院通过组建多学科协作、无缝对接的卒中中心，大大降低了卒中患者的死亡率、致残率和复发率；胸痛中心为急性心肌梗死、主动脉夹层、肺动脉栓塞等以急性胸痛

为主要临床表现的急危重症患者开辟安全、高效的生命通道。该院积极开展危重孕产妇、危重新生儿救治工作，为打造区域性医疗中心，进一步推动健康漯河建设，惠及豫中南百姓。

漯河医专二附院临床路径工作成效显著，连年保持全省领先地位。全院开展临床路径199个病种，2019年全年纳入临床路径管理18737例，完成临床路径17546例，完成临床路径总数占出院病人总数的84%，临床路径入组率89.4%，完成率93.6%，均达到行业要求标准。新乡市中心医院、孟州市中医院

等省内多家医院派人前来该院观摩学习。

漯河医专二附院持续开展医疗管理核心制度培训，每年对全体医、技、药专业技术人员进行两次“三基三严”(“三基”即基本理论、基本知识、基本技能；“三严”即严格要求、严密组织、严谨态度)技能培训，成立以院长为主任的“三基三严”培训考核委员会，切实把“三严”作风始终贯彻于各项医疗业务活动和管理工作之中。

漯河医专二附院严格落实疑难病例讨论制度，全年完成病例讨论869次，其中全院会诊61

次；完成科间会诊5065次，各层级会诊总数达5934次，涵盖了所有危重、疑难、复杂病例，有效保障了医疗安全。

急诊科固定的急诊医师人数占在岗医师总数的100%，院前急救工作制度健全；能利用医院急诊信息系统，做到急诊与院前、急诊与院内各相关科室、急诊与卫生行政部门的信息对接。急诊科各岗位职责齐全，有急诊接诊、分诊岗位人员，能有效分流非急危重症患者。有急危重症患者优先住院的制度；对急危重症患者实行“先抢救、后付费”，急诊绿色通道管理制度

健全；急危重症患者经抢救后，需要住院治疗能够及时入住相应的病房，有拟收治科室无床位时的应急保障措施；急诊留观患者管理制度及流程健全，留观时间原则上不超过72小时。

漯河医专二附院院长张向云说：“近年来，我院以‘创建三级甲等医院为抓手，全面推进医疗质量的持续改进’为主题，按照三级医院和十大指标监管要求，进一步完善医疗质量管理体系，严格依法执业，形成医疗质量管理的长效机制，不断满足人民群众多样化健康服务需要。”

坚持科学规范管理 提升医院整体水平

漯河医专二附院持续完善各项规章制度，促进管理科学化、规范化；进一步健全了医院的各项工作制度和岗位职责，形成一套职责明确、程序严谨、落实有力的工作机制，医院运行更加规范、科学，现代化管理水平不断提升。

为发挥行政职能科室的桥梁纽带和参谋助手作用，更好地服务临床，院领导班子每周带领全体职能科室负责人深入临床科室调研查房，每周召开一次职能科室例会，每月召开一次行政考核汇报会，着力解决医院发展中遇到的困难和问题。

该院严格控制医疗费用增长，多次召集财务科、医保办、

信息科等相关科室负责人进行研讨并出台了控费措施。一是将绩效分配与平均住院日挂钩，加快床位周转，持续减少平均住院日，不断提高医疗服务效率。二是严格落实医院控费方案，考核各科室控费指标完成情况。每月对次均费用增幅排名前三的科室进行通报，对科室负责人进行约谈，查找原因，督促整改。三是严格控制药占比、耗材占比，每月进行通报。四是加强内置物 and 贵重药品的管理，合理控制病人使用高价位的内置物 and 一次性耗材。五是进一步规范医疗行为，加强对临床科室的考核，做到合理用药、合理检查、合理治疗，规范收费。

漯河医专二附院严格执行医疗收费管理制度，在门诊楼和住院部大厅进行医疗服务价格公示，对住院患者每日发放一日清单，门诊患者可在收费处打印清单、在自助机上实时查询费用；严格执行国家药品和医疗服务价格政策，制定各种价格管理制度，无分解收费项目或者擅自提高标准及超政府指导价幅度收费行为。

近年来，漯河医专二附院在科研教学方面不断取得新突破，省级重点研究项目立项3项，开展新技术新项目38项，发表学术论文108篇，其中SCI(美国《科学引文索引》)论文5篇。在第五届全国职业院校医学影像

技术实践技能大赛中，该院获得一等奖1项、二等奖2项、三等奖1项。该院髓关节疾病研究团队被市科技局认定为创新型科技团队，骨科创伤修复工程实验室被评为市级重点实验室等。

该院还定期举办人文素质提升、优质服务培训、医院现代管理等方面的讲座活动。讲座由该院内训师担任主讲，围绕医患沟通技巧、服务礼仪、心态管理、用心服务、团队建设、赢在责任、提升现代医院执行力、优质服务剧本撰写与演练、6S(指整理、整顿等)管理、品管圈等方面，对全院职工进行系统培训。多年来，该院坚持将每月的

15日作为“医疗惠民日”，患者当天在该院进行肝功能、B超、心电图等常规项目检查时费用减半。

为扩大骨科品牌影响力，引领、带动漯河市骨科诊疗水平迈上新台阶，漯河医专二附院加强骨科联盟、医联体、医院学科建设和区域医疗集团合作；积极发挥自身优势，紧紧围绕基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的医疗服务宗旨，组织医疗专家不定期到各成员单位开展坐诊、义诊、业务咨询、查房、巡讲、学术交流等活动，2019年度共组织医疗专家到医联体、骨科联盟成员单位进行基层巡讲31次。

倡树良好医德医风 打造人民满意医院

该院持续深入开展“亮出形象正党风，医德建设争先锋”活动。该院领导班子、优秀党员代表等到红色教育基地进行党性教育，组织党员代表到烈士陵园、城市展览馆进行参观学习，举办医德医风专题培训暨全院职工礼仪培训讲座；扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，以实际行动践行初心、担当使命，促进党员干部进一步坚定理想信念，增强党员意识。

该院畅通群众诉求渠道，加强推进监管与考核。一是设立投诉意见箱，对医院及卫生监督部门的电话号码等信息进行公示。二是做好满意度调查工作。2019年，该院发放患者满

意度调查问卷1980份，发放医院职工问卷1440份，患者对临床科室、医技、后勤满意度均达90%以上。三是进行第三方满意度调查，对科室存在的问题，在中层干部例会上进行公示，督促相关科室及时整改。四是每季度召开工休座谈会，与病人沟通交流，促进医院行业作风建设。五是完善社会监督机制，召开院外监督员座谈会，聘请人大代表、政协委员及社会各界人士25人为医院院外监督员，推进医疗质量和服务水平进一步提升。

为进一步提升医疗服务质量，该院积极做好出院患者的电话随访工作，促进医患沟通。全

年共成功随访19460人，满意度98.25%。通过电话随访，给予患者心理上的安慰和康复指导，让病人感受到医院的关心，提升了出院患者对漯河医专二附院的认可度和满意度。

2019年，该院共收到锦旗244面，感谢信43封，拒收红包8.57万元。“中国好人”齐彤受邀进京参观，医务人员高铁上救人的事迹被新华社、中央电视台等国家级媒体报道，4人被评评为市2018年度十大“最美卫计人”，4人被评评为市“优秀医师”，4人获评市“优秀护士”，1人获评市青年岗位能手，4人获市青年科技奖，2人在“漯河市我和我的祖国——

奋进新时代 文明我出彩”演讲比赛中获三等奖。在漯河医专举办的“不忘初心、牢记使命”主题教育微党课大赛中，1人获二等奖。院党委被市教工委评为先进基层党组织，院团委获评五四红旗团委，该院荣获全国“2019年度改善医疗服务创新医院”。

2019年，为庆祝新中国成立70周年和该院建院70周年，该院邀请市文艺评论家协会会员到院内开展集中采风活动，并在《漯河日报》上开设《与国同庆70年 骨科医院创辉煌》专栏，增进了社会各界对医疗工作的了解，增强了医务人员的责任感、自豪感。

对于此次在全省公立医院第三方患者满意度调查中获得“优秀”评价，漯河医专二附院党委书记韩红军说：“此次调查反映出患者对我院就医环境、服务态度、服务水平的满意情况。这有助于我们查找问题，有针对性地制定整改措施，提升医疗服务能力和水平。推进行风建设，持续提升群众满意度和获得感，是我们永恒的追求。今后，我院将认真对照群众满意度调查中反馈的情况，举一反三，自查自纠，认真整改，强化骨科品牌优势，锤炼卓越医护队伍，努力为患者提供优质服务，为漯河建成长江中下游区域性医疗中心、为打造健康漯河做出贡献。”



医院外景



抗疫期间，举行火线入党宣誓仪式。



利用“天玑”骨科手术机器人开展手术



精准扶贫，大爱无疆。



牵头成立漯河市骨科创伤救治中心



服务患者