

情润民康满目新

——河南省提升医疗服务十大举措经验交流论坛和颁奖典礼侧记

本报记者 卜俊成 许冬冬 文/图



7月14日~15日,由河南省卫生健康委主办,医药卫生报社承办的河南省提升医疗服务十大举措经验交流论坛和颁奖典礼举行。活动

紧紧围绕以让群众看病更舒心、更省心、更便捷为中心,分享落实提升医疗服务十大举措的经验

和做法,表彰先进,进一步增强人民群众看病就医的幸福感和获得感,用一心为民的赤诚情怀书写切实推动全省医疗服务高质量发展的锦绣篇章。

为民之情:用心服务,厚植为民情怀

人民至上,生命至上。7月14日下午,在河南省提升医疗服务十大举措经验交流论坛现场,来自许昌市中心医院、三门峡市中心医院、河南省人民医院、河南省胸科医院、郑州大学第一附属医院、巩义市人民医院、周口市中心医院、河南大学第一附属医院、郑州市第九人民医院、河南科技大学第一附属医院、郑州市中心医院等医院的相关负责人,在分享落实河南省提升医疗服务十大举措

的经验和做法时,不时引得台下参会者的阵阵热烈掌声。

而在掌声背后,所凝结的是全省卫生健康系统浓厚的为民情怀。“优质的医疗服务是卫生健康事业发展的基础。用心服务是我们不忘为人民服务的初心,牢记为人民健康的使命的具体体现。”谈起医疗服务,河南省卫生健康委二级巡视员王福伟说。“医疗服务事关人民群众的切身利益,事关国计民生,事关老百姓的幸福指数。

服务无小事,用心才是真。”而在河南省卫生健康委医政医管处处长李红星看来,各级医疗机构高度重视医疗服务,是守好赢得人民群众信任根脉所在。

其实,近年来,河南省卫生健康委一直致力于改善人民群众看病就医感受,从2008年出台的《河南省便民惠民医疗服务40条》到2013年的《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》,再到2015年~2020年开展的两个周期“进一步改善医疗服务行动计划”,均是要求医疗机构体现“以人为本”的

服务宗旨,进一步简化、优化就医流程,提供人性化、高效、便捷的医疗服务,让群众看病更舒心、更省心。

2021年3月,为了进一步推进医疗服务工作提质增效,河南省卫生健康委印发《河南省提升医疗服务十大举措(2021年版)》,要求全省二级以上医疗机构从预约服务精准化、支付方式多样化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、多学科诊疗高效化、远程医疗常态化、用血费用报销简化、病案复印便民化、膳食服务科学化、公共厕所洁净化等十大方面,

小处着眼、细微处着手,采取更人性化的措施,努力使诊疗更安全、就诊更便利、沟通更畅通、体验更舒适,推动医疗服务高质量发展,进一步增强人民群众看病就医的幸福感和获得感。

精诚所至,金石为开。河南在改善医疗服务方面的持续发力,最终取得了较好的成效。据国家卫生健康委满意度监测平台数据显示,2021年度河南二级医院门诊和住院患者满意度均居全国第5位,三级医院门诊患者满意度和住院患者



河南省卫生健康委二级巡视员王福伟讲话

为民之道:破解难题,解忧温暖民心

百舸争流千帆竞,借海扬帆奋者先。7月15日上午,在河南省提升医疗服务十大举措颁奖典礼上,一大批河南省提升医疗服务标杆单位和优秀个人获得表扬。颁奖典礼直播吸引了近50万人次网友在线观看。这些标杆单位和优秀个人依托提升医疗服务十大举措,聚焦群众就医中的“堵点”“痛点”,拆壁垒、破坚冰,比、学、赶、帮、超,用思想理念的创新,管理模式的创新和技术实力的创新,为群众看病更舒心、更省心、更便捷插上了强劲的双翼。

在河南省提升医疗服务十

大举措的推动下,现如今群众到河南各地医院看病,不再排队现场挂号,而是提前用手机预约、网上预约、电话预约,而且就医时间精准到分钟,既省去了等待时间,又不用担心错过喊号,这样的预约方式已成为就医新常态。药品网络化管理,扫码入库、扫码上架核对,无纸化调配,全自动发药……这些“高大上”的设备已在郑州不少医院的药房中出现,使门诊药房让“药等人”成为现实。而对住院老年患者开展营养风险筛查评估已是河南很多二级以上医院老年科的

“规定动作”。通过提早进行营养干预、住院期间营养支持治疗、出院后营养相关个案管理等方式,各家医院针对老年患者进行的膳食营养科学化探索,还在一定程度上缩短了患者的平均住院时间……

“河南省提升医疗服务十大举措是全省卫生健康系统对全省人民的庄严承诺,是河南在‘十四五’期间擘画的优质高效、便民惠民的服务蓝图,是由改善服务向提升服务的重要转变,通过破解难题,以解忧温暖了民心。”李红星告诉记者。

而为了助力河南省提升医疗服务十大举措落地见效,河南省卫生健康委委托医药卫生

报社、河南省医疗服务指导中心,开展了2021年度河南省提升医疗服务标杆单位和优秀个人推荐评选工作,最终评选出1家提升医疗服务十大举措标杆单位、47家提升医疗服务单项举措标杆单位、18个暖心服务岗(科室、病区)、24个优质医疗服务优秀组织者和17个提升医疗服务优秀组织者的标杆单位。

据悉,在落实河南省提升医疗服务十大举措中,郑州市中心医院建立线上线下10种预

约途径,统一号源池,预约精准到分钟,患者零等待;医院预约诊疗率达到64.23%,平均等待时间下降至15.88分钟;通过颠覆传统模式的智慧服务,患者最快24分钟即可完成就医全过程。精简取药流程、拓宽取药途径、增值药学服务、优化取药体验,患者平均3分钟内完成取药,并可通过互联网医院实现线上药品免费配送、当日送达等。“优化服务无止境。郑州市中心医院将巩固取得的成效,不断创造条件进一步提升医疗服务,使人民群众的获得感和幸福感更充实。”郑州市中心医院院长连鸿凯说。



河南省卫生健康委医政医管处处长李红星主持经验交流论坛

为民之声:久久为功,持续优化提升

河南省提升医疗服务十大举措经验交流论坛和颁奖典礼圆满举行,引发了全省各级医疗机构对持续提升医疗服务工作的更为深入的思考。

“公立医院已经到了从‘量的积累’转向‘质的提升’的关键期,必须把发展的着力点放

到提升质量和效率上。”交流论坛上,郑州大学第一附属医院副院长苟建军说。郑州大学第一附属医院将以落实提升医疗服务十大举措为契机,坚持和加强党的全面领导,建设新文化,激活新动力,提升新效能,引领新趋势,构建新体系,全面

推进公立医院的高质量发展,增进人民健康的福祉。

“河南省胸科医院全院职工将同心同德,脚踏实地,以落实提升医疗服务十大举措为抓手,依托专科优势,提升技术实力,统筹规划,整体布局,继续发挥医院在疑难重症领域的领航作用,为全省卫生健康事业的发展做出新的更大的贡献。”谈起今后的工作,河南省胸科

医院院长袁义强说。

“河南省人民医院将充分利用信息化手段,打造数字化医院,推动医院发展方式的转型升级,确保提升医疗服务十大举措各项便民惠民措施落地见效,全方位、全过程维护好人民群众的健康。”河南省人民医院医务部主任程剑锐说。

“提升医疗服务,任重道远,全省三级甲等医院要以永

无止境的理念持续探索最优医疗服务,以永远在路上的心态做好便民惠民的每一个细节,久久为功,挑大梁,走前头,当示范。各级卫生健康行政部门和医疗机构要始终牢记‘一切为了人民健康’的使命,进一步增强主动服务意识,优化诊疗流程,为健康中原建设贡献智慧和力量!”谈起下一步工作,李红星总结道。



河南省胸科医院院长袁义强作经验交流

