

把群众满意作为第一标准

——写在许昌市中心医院荣获河南省“群众满意医院”称号之际

本报记者 马晓非

衡量工作的标准可以有很多条,但最根本的一条,是人民群众满意与否。

4月2日,河南省卫健委召开2021年全省卫生健康系统党风廉政建设暨行风建设工作会,对评选出的群众满意度高、服务质量好、行风作风优良的先进单位进行表彰。会上,许昌市中心医院被河南省卫健委授予2019—2020年度“群众满意医院”称号。

这个称号的获得来之不易,是许昌市中心医院切实增强群众健康获得感的有力证明,也与“百年许医”始终坚持“以患者为中心”的精神一脉相承。

“卫生健康事业关系到千家万户的幸福,与广大群众的切身利益息息相关,是重要的民生问题,一定要做到让群众满意。”4月12日,许昌市中心医院党委书记王三宝动情地对记者说,“时时处处以群众需求为出发点,做到医疗质量好、服务好、环境好,让群众放心、舒心、暖心,群众怎么会不满意?”

利民之事,丝发必兴。近年来,许昌市中心医院把人民群众满意作为工作的第一标准,急群众之所急、想群众之所想、忧群众之所忧,不断提高服务能力、改善群众就医体验,以更高的标准、更实的行动,努力打造群众满意、患者信赖的品质医院,群众满意度大幅度提升。



许昌市中心医院党委书记王三宝(前排左三)代表医院领奖

将心比心 群众所需就是努力方向

“要让群众满意,首先要知道群众对什么不满意。群众不满意的事,就是我们下功夫解决的事。群众的需要,就是我们努力的方向。”王三宝对记者说。

直面问题,需要巨大的勇气,更彰显许昌市中心医院改进工作、服务群众的决心。

为更好地了解群众的所思、所想、所盼,2019年,许昌市中心医院开展了“患者满意提升工程”有奖调查活动,通过多种渠道广泛发放调查问卷,不怕尖锐意见和刺耳之言,也不怕揭短露丑,鼓励群众说真话、吐真情,从群众不满意的地方改起,从群众最希望改的地方做起。

这次活动共收回调查问卷1887份,群众指出问题200多个,涉及医院环境、停车情况、就诊流程、服务态度

等多个方面,归纳为意见34条、建议38条。

“卫生间环境差”——门诊楼卫生间全部完成改造;

“食堂营养餐保温不好”——完善餐车保温设施,在临时售饭处安装餐车保温专用电源;

“走廊加床位置电源插座不够”——在所有病房走廊加床位置加装电源插座;

……

联系群众听取意见决不能一阵风。为此,许昌市中心医院于2019年4月成立了回访中心,通过电话、微信等形式对出院患者进行回访,诚心诚意听取患者对医院的意见和建议,每月将各个科室的群众满意度进行公布。

“我们每个月要打1000多个电话,

群众提出的意见涉及医院的方方面面。”许昌市中心医院回访中心副主任王真对记者说,“对于患者及家属提出的意见,我们都虚心接受,并且如实地将问题反映给相关科室,有则改之、无则加勉。”

始终顺应群众的脚步,坚持问题导向,就能找到努力的方向。面对群众提出的意见和建议,许昌市中心医院迅速拿出具体解决方案,立行立改,以实际行动获得群众的认可。

许昌市中心医院回访中心成立一年多来,收到的问题数量越来越少,已从初期的每月500多条减少到如今的每月100多条。在众多问题中,“环境卫生”群众反映最强烈,2019年5月收到155条关于环境卫生的问题,占当月群众反映问题的32%;今年2月则仅收到16条,占当月群众反映总

问题的8%。

在许昌市中心医院,倾听群众呼声已经制度化、常态化。该院每个月都会从医院、科室、管床医生和责任护士3个层面针对门诊患者、出院患者及家属进行回访,虚心听取意见,真诚接受批评,认真进行改正。

许昌市中心医院建立了患者满意度及反馈问题通报制度,定期对满意度较低的科室和反馈问题较多的科室进行公布,让红红脸、出出汗成为常态。

金杯银杯,不如老百姓的口碑;金奖银奖,不如老百姓的夸奖。“群众需要什么,我们就做什么”已经成为许昌市中心医院每一名职工的行为准则,该院一切工作都始于群众需求、终于群众满意。



以先进的医疗技术为患者健康护航

看病放心 群众所急就是工作重点

患者来到医院,最急切的需求是看好病。对于许昌市中心医院这样一家三甲甲等综合医院,患者对其信程度和期望值也会更高。

“群众期盼什么,我们就竭尽全力做好什么。”许昌市中心医院院长牛锋对记者说,该院以群众的健康需求为导向,牢牢把握高质量发展的要求,瞄准省内、国内先进标准,吹响了学科建设高质量发展的号角,让患者享受到高质量的诊疗服务,满足群众对“看好病”的需求。

在学科建设方面,该院不断取得一个又一个突破:神经外科采用的显微血管减压术治疗三叉神经痛和面肌痉挛在国际上处于先进水平;脊柱脊髓外科诊治水平及影响力跨入河南省先进行列,在全国神经脊柱领域占有

一席之地;消化内镜中心在消化道早癌的防治方面处于全省先进水平;肝胆外科腔镜手术在省内居于先进水平,拥有较高知名度;泌尿外科微创手术率达90%,处于省内先进水平。在2016年召开的全国妇幼卫生危重孕产妇监测会上,许昌市中心医院产科危重孕产妇救治比率在全国医院中排名第6。

通过建立院士工作站,与豫籍在沪医学专家联谊会进行深度合作,加强与德国、意大利、以色列的对外合作交流等,该院持之以恒地打造品牌学科,提升服务水平,让群众不出许昌就能享受到优质的诊疗服务。

通过努力,该院已建立院士工作站1个、豫沪专家工作站5个、医学工程技术研究中心5个、市级重点实验室4

个、市级创新型团队12个,为学科建设高质量发展蓄足了后劲。

提升技术水平,人才是关键。许昌市中心医院坚持“人才为先”的发展战略,加大人才引进力度,坚持本土培养与柔性引进相结合,激活了高质量发展的源头活水。

目前,该院已经形成了一支以274名高级职称人员为核心的专家队伍,其中享受国务院特殊津贴专家1人、河南省学科带头人5人、享受许昌市政府特殊津贴专家4人、许昌市优秀学术技术带头人26人、许昌市拔尖人才27人、国家级学会副主任委员1人、省级医学会副主任委员10余人、市级医学会主任委员50人。

按照《三级综合医院评审标准实施细则》要求,该院狠抓医院质量与安

全工作,把医疗质量与安全作为立身之本,进一步完善医疗质量与安全管理组织体系,严格护理质量管理,切实保证医疗安全。

满足群众健康需求的同时,许昌市中心医院还不断减轻群众就医负担,坚决遏制高值耗材过多、过滥使用,建立了一套完善的规章制度,严把入口关、使用关,定期对高值耗材的使用情况进行评价、监督,保障合理使用。该院坚决贯彻执行药品价格联动、带量集中采购等政策,保障药品供应及时、稳定,降低群众就医负担。

急群众之所急,群众的掌声就会为你响起。技术水平提升了,医疗质量与安全有保障了,患者的满意度也就提高了。



信息化技术让就诊流程更加便捷

服务暖心 群众所愿就是奋斗目标

如果将一家医院比作一棵茁壮成长的参天大树,那么质量是医院的枝干,服务就是医院的叶子。树叶繁茂,枝干才能粗壮。质量好,让患者放心;服务好,则让患者暖心。许昌市中心医院将满足人民群众对更高质量卫生健康服务的需求作为奋斗目标,始终为“民之所愿”奋斗不止。

从医30多年,该院心血管内科主任医师郭明拴每次给患者听诊前,都会将听诊器攥在手里捂一会儿,等听诊器微微发热再去为患者听诊;手术过程中,为赶快给患者输上常温血,避免因血液温度过低对患者造成不适,该院手术室麻醉科麻醉师李伟伟经常将血袋放在腋下,用体温温暖血液;天气转冷,该院护士陈惠霞给患者换药前,会先将伤口冲洗液适度加热

了雨傘架、输液架,以方便患者;神经内科二病区为语言沟通障碍患者制作了爱心卡片,上边写有日常生活所用的物品,以减少沟通障碍,并将其与语言训练、精细动作恢复相结合,促进患者康复;泌尿外科二病区制作了适合患者的裤子,解决患者术后提着尿袋走路的问题;各病区快速为尿失禁患者提供一次性中单、浴巾、小便壶,化解了患者的尴尬。

“为了给患者提供更加优质的护理服务,我们开展了优质护理服务提升活动,寻找护理服务与患者需求之间的差距,进一步提升护理服务品质。”许昌市中心医院护理部主任李淑华对记者说。

优质护理服务提升活动启动以来,许昌市中心医院各科室结合自身工作特点,不断推出为民服务新举措:急诊科在转运患者的平车上装了脚踏板、氧气架、监护仪架,在轮椅上安装

诊公共卫生间全部安装感应式水龙头和残疾人座便器,配置了卫生纸,并做到每天定时清洁、消毒,达到洁净、无积水、无异味;加强对食堂的监督管理,根据患者需求及季节变化,及时调整食物品种,满足患者个性化的就餐需求,并在指定时间将餐食送到各个病区的指定位置,方便患者就餐;在每层门诊楼安装饮水机,全天提供饮水服务,在病房内设置开水间,将蒸汽茶炉改为“两开一温”的电茶炉;加强对医院绿化的管理,及时维护、修剪花卉,扩大绿化面积。

一家医院是不是将患者放在心上,患者可以从一些细微之处得到答案。一杯热水、一顿餐食、一棵花木看似都是小事,但只有将这桩桩件件的小事做好,才能累积起好口碑。

该院对门诊、病房的卫生间基础设施进行改造,病房内所有卫生间蹲位安装残疾人扶手和应急呼叫器,门

诊公共卫生间全部安装感应式水龙头和残疾人座便器,配置了卫生纸,并做到每天定时清洁、消毒,达到洁净、无积水、无异味;加强对食堂的监督管理,根据患者需求及季节变化,及时调整食物品种,满足患者个性化的就餐需求,并在指定时间将餐食送到各个病区的指定位置,方便患者就餐;在每层门诊楼安装饮水机,全天提供饮水服务,在病房内设置开水间,将蒸汽茶炉改为“两开一温”的电茶炉;加强对医院绿化的管理,及时维护、修剪花卉,扩大绿化面积。

一家医院是不是将患者放在心上,患者可以从一些细微之处得到答案。一杯热水、一顿餐食、一棵花木看似都是小事,但只有将这桩桩件件的小事做好,才能累积起好口碑。



优质服务暖人心

就诊舒心 群众所盼就是前进动力

“我关注了许昌市中心医院微信公众平台,帮父亲通过网上预约挂号。挂号成功后,我们按照预约的时间来到诊室,就可以就诊了,非常方便。”陪父亲看完病的李女士告诉记者,如今去许昌市中心医院就诊,她再也不用为排队挂号而烦心了。

排队等候时间长是患者到大医院就诊经常遇到的问题,患者也期盼着就诊更加便捷。群众的期盼,是推进事业前进的强劲动力。

许昌市中心医院门诊楼启用于20世纪80年代,设计的日门诊量为500人次。如今,该院日门诊量为3500到4000人次。门诊量的大幅增加,使排队等候时间长成为患者就医的一大“痛点”。

受客观条件限制,解决这一问题并不容易,但许昌市中心医院并没有找客观理由。民有所呼,必有应。 “硬骨头”难啃,但必须啃。

在客观条件难以改变的情况下,许昌市中心医院充分利用信息化技术优化就诊流程,推行集挂号、就诊、检查、治疗、取药、结算和电子病历于一体的门诊就诊卡,实现分诊叫号、实时查询诊疗信息、自助打印清单等,减少了就诊环节,优化了就诊流程,还增添了自助打印机,大大缩短了就诊等待时间。

借力“互联网+”,该院启动互联

网医院,让群众享受到智能导诊、预约挂号、排队查询、门诊充值、住院充值、检查检验结果查询、智能导航、专属医生咨询等服务。

同时,许昌市中心医院不断优化门诊布局,尽量将专业相近的诊室安排在同一诊区,并整合医疗资源,成立许昌市多学科及疑难病会诊中心,推行“医生围着病人转”的多学科会诊服务,尽量让患者少跑路。

2020年12月30日,许昌市中心医院鹿鸣湖院区正式开诊。该院区占地256亩,建筑面积30余万平方米,核定床位2200张,规划机动车车位2000多个、非机动车车位8000多个,集数字化、智能化、现代化于一体,引入了“医疗街”等现代化医院建设和布局理念,引进了自动发药系统,实现由“人等药”到“药等人”的转变,功能更加齐全、布局更加合理、环境更加优美,可以为患者提供“一站式”服务,极大地改善了患者的就医体验。

人心是最大的政治,也是最大的力量。只有真心实意为群众办实事、解难事,才能赢得人民的信任、得到群众的支持,才能克服任何困难、无往而不胜。许昌市中心医院,这家拥有百年历史的公立三甲甲等综合医院,正在从让群众满意中汲取奋进力量,书写新的辉煌。



本版图片均由许昌市中心医院提供

许昌市中心医院鹿鸣湖院区全景图