

市中心医院持续优化业务流程,以高质量的服务护佑群众生命健康——

# 患者的满意,是我们前行的最大动力

1月12日早上,户外寒气袭人,市民马先生搀着患病的母亲来到市中心医院。一进温暖的门诊大厅,导医台服务人员轻声的问候和亲切的微笑,让老太太的紧张情绪顿时缓和不少。

得知老太太行动不太方便,服务人员立刻联系患者服务中心,为她配置一台轮椅,并由专人免费推送。前往诊室的路上,老太太频频点头:“孩子,你们的服务真周到!”

这,是市中心医院优化流程、持续提升患者满意度的其中一个细节。该院党委书记、院长李亚伟说:“中心医院人始终把患者是否满意放在第一位,千方百计提升服务质量,改善群众就医体验。患者的满意,是我们前行的最大动力!”

## 1 精医! 过硬的技术,承载着患者的信任和重托

曾有句广告语这么说:“没声音,再好的戏也出不来。”其实,市中心医院上下一直都有这样清醒的认识:治病救人、造福苍生是医院的本职,没有过硬的诊疗技术,再好的服务都无从谈起。为此,市中心医院在学科发展、人才梯队、科研教学等方面进行着不懈的探索。

2017年12月28日9:00,市中心医院心脏大血管外科手术室内,一例26岁患夹层动脉瘤年轻患者的手术正在紧张进行中,17:00左右,当最后的缝合顺利完成,手术台旁的科室主任陈兴澎博士向他的“伙伴们”点头致意。全年1011台!科室新的手术纪录诞生,这个数字也位居全省前列。同时,陈兴澎带领的心脏外科团队经过不断创新,开展的主动脉夹层动脉瘤、急诊冠脉搭桥等手术已处于国内领先水平,并创新性开展了先心病、冠脉搭桥的微创手术。“创新不会止步,今后我们还将探索更多的新技术,让更多的患者受益。”陈兴澎说。

像陈兴澎团队一样,2017年,市中心医院的学科建设和科研教学取得系列突破性成就:通过国家卫生计生委卒中防治工程委员会复评审,成为国家高级卒中中心;成为国家妇产疾病临床医学研究中心核心单位及洛阳市妇产生殖医学研究中心,全国重点专科妇科,早在1996年就率先引进子宫动脉介入栓塞技术,治疗妇科中晚期恶性肿瘤,填补河南省空白,2017年完成各类疑难手术2005例,其中三、四级手术率达到84.5%;生殖医学科为全国地市级医院首批获准开展辅助生殖技术的医院,2017年完成试管婴儿2240多例;洛阳市安宁疗护中心在该院揭牌,成为全国首批五个试点之一;2016年以来获国家自然科学基金4项,河南省科技进步二等奖1项、三等奖1项,洛阳市科技进步一等奖3项、二等奖7项,发表SCI论文49篇。顺利通过国家药物临床试验基地(GCP)资格认定,并建成I期药物临床试验病房;成立贺林院士工作站、转化医学中心(包括医学检测平台和临床科研平台)等,有效促进科研成果向临床的快速转化,造福区域百姓……

“能为群众看好病的医院才是好医院,才是群众心中的‘放心院’‘满意院’。医院诊疗技术和国内、国际先进水平接轨,可以使患者就近得到良好的医治,不用跑远路,还能减轻经济负担,这本身也是一项惠民服务。”李亚伟说。



全国先进工作者陈兴澎把市总工会奖励他的3000元钱全部捐给了家庭困难的先心病患者小萱萱



中国工程院院士、华中科技大学同济医学院附属同济医院马丁教授为市中心医院颁发国家妇产疾病临床医学研究中心核心单位奖牌

## 2 真诚! 精细化管理,把患者是否满意放在首位

不久前,在市中心医院神经外科病房,笔者看到这样温馨一幕:一位重症患者暂时家人不在身旁,神经外科值班的护士长张金玲拄着拐杖一点一点从值班室挪到病床前,轻轻帮患者盖好被子,护士长之前做过腿部半月板手术,为了不影响工作,没有完全恢复的她就拄拐坚持工作,为患者服务……

确实,“患者至上 真诚关爱”,已成为市中心医院医护人员内化于心的行为准则。而在改善群众就医体验,改进服务流程等方面,市中心医院从硬件到软件,也做了大量工作。

——提高预约诊疗率。实行就诊一卡通,患者在医院还可自助挂号、交费、打印报告,缩短等候时间。

——志愿者服务贴近患者。全年志愿服务者

587人次,成为门诊大厅“文明使者”,累计服务时间2036小时,服务群众达10000余人。

——坚持定期回访。主动征求病患和社会各界的意见和建议,对收集到的问题全院通报并督促立即整改落实。

——开展一站式服务。建立全信息化管理模式的后勤一站式服务中心,及时为患者解决各种问题。

——拒收红包。医院医务人员自觉遵守各项规定,全年共拒收患者红包122人次,金额12万元。

在服务患者过程中,市中心医院还非常重视第三方满意度调查体系,以此为鉴,查找不足,及时改进。2017年,该院在省、市卫生计生委组织的第三方满意度调查中名列前茅,荣获“河南省群众满意医院”称号。

## 3 大爱! 救死扶伤的背后,是一颗颗柔软的心

在市中心医院6号楼1楼大厅,常设有两块展板,来来往往的人群中,总有人会驻足认真观看。展板上的人物叫王晓阳,生前曾任市中心医院内科系党支部书记、内科系主任、心脏重症监护病房主任。2015年9月,王晓阳被查出患有恶性肿瘤,她在积极与病魔搏斗的同时仍心系患者,病情稍有好转就回到工作岗位,2016年10月2日不幸病逝后,把唯一能用的眼角膜捐献给了需要帮助的病人。她的事迹被媒体报道后,在社会上引发强烈反响。

大医精诚,精者,在于医术精湛、不懈探索;诚者,在于医德高尚、勇担道义。在市中心医院,还有

许许多多的医护人员,将人文关怀融入到医疗服务中,奉献着大爱。

2017年9月10日,市中心医院神经内科二病区主任任向阳出差返洛途中,在高铁上及时救助一名突发心脏病疾病的老人,这一义举得到网友纷纷点赞。任向阳荣获全国“最美家乡人”称号,国内公益项目“正能量在路上”也给予其现金奖励,他又把奖金全部捐给了贫困患者。当11岁患儿芳芳(化名)从任向阳手中接过爱心款时,眼泪夺眶而出:“谢谢叔叔,我一定会好起来的!”

大爱无声,温暖延续,救死扶伤的背后,您能感受到一颗颗柔软的心!

## 4 担当! 不忘初心,牢记使命,社会主义责无旁贷

2017年9月5日,是市中心医院建院史上值得铭记的一个日子。当天,该院正式恢复公立医院属性。10月1日起,该院取消药品加成,并对2883项医疗服务项目进行准确调价执行,让利群众。

“我们深知市民对于市中心医院的深厚感情和殷殷期待,这是一份宝贵的信任。回归公立医院属性以后,医院将承担起更多的社会责任和义务,让更多的市民分享医疗资源,从中受益。”李亚伟说。

多年来,市中心医院积极参与社会公益事业,如:设立“福荫基金”“天使爱心基金”项目,救助贫困先心病患儿;实施“先住院,后付费”的诊疗模式,确保病人得到及时治疗,此项工作开展4年来,累计垫付资金两亿多元;长期坚持免费救助无主病人,彰显人道主义和社会责任;开展远程会诊服务,惠及基层群众。

辛勤的付出,获得社会的广泛好评。近两年,该院先后荣获河南省行风建设先进集体、河南省创新医院、河南省志愿服务优秀示范点、河南省全科医师转岗培训先进单位等称号,院长李亚伟荣获中国医师协会2016年优秀医院院长称号。

“雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。”李亚伟说:“2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年,医院将按照健康中国目标为我们绘制的路线图,坚持以病人需求为导向,以病人满意为标准,以内涵建设为主线,紧盯‘中原名院’发展目标,坚定不移走内涵发展、可持续发展之路,全面推进医、教、研、管上台阶、上水平,为保障人民群众健康做出新的更大的贡献。”

新时代,新征程。厚德精医,服务患者,市中心医院昂首奋进,脚步铿锵!

(李新伟 路书斋/文 卢俊喆 方明远/图)