

# “六项荣誉”力促医疗服务跃进全省“第一方阵”

## ——河南理工大学第一附属医院打造区域医疗服务新标杆纪实

本报记者 朱传胜

医疗品质服务之“花”，开在了怒放生命的盛夏时节。

去年在全省医疗系统开展的“提升医疗服务十大举措”工作，如今催开了河南理工大学第一附属医院(市第二人民医院)满庭的芳菲。

近日，省卫健委发文表扬“2021年度提升医疗服务标杆单位和先进个人”，河南理工大学第一附属医院院长于拥军获得“优质医疗服务领跑者”殊荣；同时，该院还荣获了“提升医疗服务单项目标杆单位”称号，其分别在支付方式多样化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、病案复印便民化、公共厕所洁净化五个方面夺得了奖项。这样的成绩，在我市医疗界分外炫目。一路上花团锦簇，河南理工大学第一附属医院悠远的清香，蔓延的是“提质、增效、便民”的庞大根须。

叶茂，因为根深。全国优质医疗服务示范医院、全国改善医疗服务创新医院、全国百姓放心示范医院、全国最具公信力医疗机构、全国文明诚信十佳示范医院、河南省“三好一满意”活动先进单位、河南省优质护理服务示范病房、河南省行业作风建设先进单位……一块又一块奖牌，印证了该院改善服务所付出的艰辛和努力。不论在哪个时期，河南理工大学第一附属医院人都以实际行动践行初心使命，扛起责任担当，在一流的医疗服务中书写着医院高质量发展的新篇章。

“医院想赢得发展，就需要以群众需求为‘指南针’，紧抓医疗服务‘突破口’，积极优化服务流程，以群众就医需求为努力方向，多措并举强化自身的医疗技术，这样才能赢得老百姓的口碑和信任，进一步推动医院长期发展。”该院党委书记杨永国说。特别是“我为群众办实事”活动开展以来，该院服务质量与美誉度不断提升，受到了社会各界的好评和称赞。

### 科技赋能 打通医疗服务“最后一公里”

“这里看病交费比较方便，有很多自助交费

的机器，都可以扫码支付，不用来回跑空趟了，很方便。”在河南理工大学第一附属医院等候做检查的小李刚刚在自助交费机上补充了金额便高兴地说。

为了方便患者就诊，该院开设人工窗口、微信、支付宝及自助设备等多种支付方式，使患者在就医过程中就能完成预约挂号、就医充值等流程，缩短患者等候时间；在门诊、住院部各窗口安装智能POS机，在门诊大厅、住院部加装自助办卡交费机，加快门诊科室、检验检查、药房之间的流转速度，节约就诊时间，提高医院的诊治效率，真正实现“智慧就医”。截至目前，该院微信、支付宝、自助机、互联网交费额已占门诊、住院交费总额的85.68%，此举大大缩短了患者交费支付时间。同时，为满足患者不同支付方式特别是老年患者的需要，该院保留人工结算窗口，为不同需求患者提供人性化服务。

病历复印作为患者出院的最后一道环节，成为很多患者“出院难”的痛点。在该院，病历复印便民服务再升级，线上(官网、就医平台、APP、扫码)线下(综合服务台病案复印人工窗口)全力配合为患者提供多种途径的病案复印服务。尤其值得一提的是，手机申请、快递到家在该院已经成为现实。患者可根据快递信息移动推送、短信提醒等功能，及时了解病历邮寄进程，实现了“无须队长等待、随时随地申请，快递邮寄到家，收费透明清晰，进度实时可查”。

到医院看病，比较麻烦的还有排队取药，不仅等候时间长，而且还容易走错窗口、拿错药。为了促进临床合理用药，保障患者用药安全，该院积极推进智慧药房建设，自2020年在全市首家引进美康前置审方系统，省去了无效流程，加快审核速度，大大提高了工作效率。与此同时，该院根据门诊患者量实施弹性排班，取药高峰时段适当增开药房窗口。实施弹性排班后，门诊处方平均调剂时长从之前的5分钟下降至4分钟之内，实现了全天24小时急诊取药。

“手机预约，在家就能享受到专业的上门服务，这个上门服务服务可为我们家解决了一个大难题！”去年11月8日，患者胡伯伯的家

属通过“焦作市第二人民医院互联网医院”公众号，预约了上门护理服务，成为该院推出“互联网+上门护理”服务后的首位下单者。因为脑出血，60多岁的胡伯伯早进行了PICC置管，为了维持导管的正常使用，他需要定期到该院接受PICC护理。对于年龄大、行动不便、长期卧床的胡伯伯来说，出门成了一大困难，每次去医院做护理都需要花费大量的时间和精力。当得知该院能在线上申请上门护理服务，其家属赶紧下单“尝鲜”。很快，该院的两名护士便如约而至。

如今，市民通过手机在线选择护理项目、预约上门时间、在线支付，就能把三甲医院的护士请到家，进行伤口换药、静脉采血、皮下/皮内/肌肉注射、压疮护理、更换尿管、PICC维护、母婴护理、老年人私人护士等22项护理服务，将线上线下融合，做到“手机下单，护理到家”。截至目前，该院护理部已开展上门护理服务近百例，进一步满足更多高龄失能老人、康复期患者等特殊人群护理服务需求，受到患者及家属的一致称赞。

### 创新管理 系列“一站式”服务跑出医疗便民加速度

“没想到，医院的‘一站式’综合服务中心功能这么多，不仅能办理病历复印、医保报销等业务，还能现场办理出生医学证明，真是太方便了。”在河南理工大学第一附属医院门诊大厅，抱着刚出生的儿子，市民张先生开心地说。据了解，为了使就医流程更加优化，让患者感受到更便捷的服务，该院在门诊大厅成立了综合服务中心，将原有的导诊、分诊、简易门诊、就医咨询、诊断证明盖章、病历打印、医保政策咨询、便民服务、志愿者服务等老年人就医服务集中到一起，将原先的多地办理业务变为“一站式”服务，让“信息多跑路，让患者少跑腿”。

患者就诊，在河南理工大学第一附属医院同样是“一站式”服务。早在2016年12月份，该院充分发挥其肿瘤治疗手段全学科专业划分细的专科优势，整合多学科专家资源，探索实施肿瘤“首诊MDT”治疗模式。

也就是说，只要是首次来该院就诊的患者，都将通过多学科专家组提供诊疗方案。这一医疗服务新举措深受患者欢迎，该院近年来大力推进多学科诊疗，目前已经发展了15个多学科诊疗。比如，妇科肿瘤MDT团队、乳腺肿瘤MDT团队、消化道肿瘤MDT团队、卵巢肿瘤MDT团队、宫颈肿瘤MDT团队、淋巴瘤MDT团队。

为推进多学科诊疗模式，该院出台相关政策进行引导，而且在门诊楼六楼开设了多学科诊疗中心，成立了门诊综合服务台。尤其值得一提的是，该院肿瘤多学科诊疗团队与河南省郑州市、上海市、海南省等地知名医院的肿瘤多学科诊疗团队合作。这意味着，一些肿瘤患者不但可以享受到该院肿瘤多学科诊疗团队的服务，同时多地知名医院的专家团队还会为其会诊，这相当于辗转数家知名三甲医院就医。

与此同时，该院目前住院已实现省医保、市医保对接，省市职工医保，市、县、乡居民医保，异地医保、大病、低保、优抚、困难群众补充医保等直接在医院进行结算报销；门诊已实现省市工伤、市内职工医保(包括县、区)、郑州铁路局职工医保、市城乡居民医保慢性病、大病补充保险报销等业务，打通了部门之间信息通道，可为患者提供“一站式”服务。

另外，该院还开通了无偿献血者及其亲属省内用血费用医疗机构直接减免工作，受血者在出院结算时，直接减免临床用血费用。直接减免新举措的实施，简化了用血费用报销手续，将费用报销前移至医院，实现了无偿献血者及其亲属用血费用“一站式”减免，提升无偿献血者的就医获得感。

### 人文关怀 努力让医疗服务更有“温度”

美国成人教育学家戴尔·卡耐基曾说过这样一句话：“笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。”医者那赞许鼓励的微笑，无疑是一剂更有效的“良药”。

而在河南理工大学第一附属医院，不仅仅能感受到医护人员的微笑，一项项人文关怀的

服务在该院悄然展开：一名腹痛严重的老年患者在某医院治疗6天未见好转，后转诊到河南理工大学第一附属医院。然而，在术前谈话时，患者家属面露难色，原来老两口并没有带很多钱。让人没有想到的是，该院一名医生到交费处垫付了1万元给患者，与时间赛跑的手术得以顺利进行。该院急诊科一名护士深夜值班时，在接到急诊救助产婴过程中，这位“90后”护士解衣为产婴哺乳，吃饱奶后的产婴终于止住了哭声。这暖心的一幕被网友发布后，人们纷纷点赞，并称其为“最美妈妈”。一名老年患者一连多日的便秘让他非常难受，几经治疗也没缓解，胸外一区的护士得知情况后，用手为患者掏大便……

如今，人性化服务在该院无处不在。“这个医院卫生间特别干净，没有异味，还准备了卫生纸……没想到厕所这个‘难登大雅之堂’的地方，医院竟然如此重视！”一名患者如厕后感慨地说。

该院还在一楼设立轮椅、平车放置区，为患者提供饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务；在门诊二楼设立内科候诊区，定期开展医患交流会，向患者进行健康教育宣传。该院还设立先锋服务岗，开展亮声服务、亮眼服务。各科室工作人员利用休息时间，组织志愿服务小队，每天安排专门的志愿者为老年患者提供全方位的就诊帮扶。

尤其值得一提的是，该院还对营养餐厅进行了改造，提供人性化、科学化的营养供餐。对危重症、肿瘤、卒中、围手术期等患者，给予营养风险筛查、评定、营养支持；糖尿病、痛风、高血压等慢性病患者以及孕产妇，给予个体化膳食指导。

“服务是没有止境的，优化服务没有过去时，只有进行时，大的问题要解决，小的问题也要处理，我们以提升患者的就医获得感为目标，持续提升综合服务能力，全力打造人民满意的医院。”于拥军说，“下一步，我们将更加关注医疗服务中的细节，确定改进目标，确保改进项目有效实施，不断提高社会满意度，为和谐医患关系营造良好氛围，谱写改善医疗服务新篇章。”

## 市人民医院举行新党员入党宣誓仪式

本报讯(记者孙阔河)为庆祝中国共产党成立101周年，大力营造爱党信党跟党走浓厚氛围，7月1日上午，市人民医院举行新党员入党宣誓暨老党员重温入党誓词仪式。该院党委副书记、院长张乐庆出席仪式并讲话，党委委员、纪委书记张小鹤主持仪式，其他党委委员、各党支部书记和预备党员参加仪式。

仪式在庄严的国歌声中拉开帷幕。全体与会党员在张小鹤的带领下，进行新党员入党宣誓、老党员重温入党誓词。机关第一党支部苗向阳作为新党员代表进行了表态发言。

张乐庆在讲话中，首先向辛勤工作在医院各个岗位上的党员表示衷心的感谢和诚挚的问候，向新入党的同

志表示热烈的欢迎和祝贺。他指出，焦作市人民医院从“一条扁担、两个药箱”发展到全市最大的综合性“三级甲等”医院，始终认真贯彻落实新时代党的建设总要求，坚持高质量党建引领医院高质量发展，在卫生健康服务、医疗卫生体制改革、健康扶贫、新冠肺炎疫情防控、援非援疆援外等重大工作任务中成效显著，涌现出“抗疫英雄”赵童、“全国先进工作者”郑海军、“河南省优秀共产党员”孟明哲等一批先锋模范代表，院党委荣获多个荣誉称号，谱写了高质量党建引领医院高质量发展的崭新篇章。

张乐庆要求，面对医院发展的新要求，每一名党员干部都要站在更高

的起点，拥有更高的追求，时刻把践行入党誓言作为终身必修课，坚守初心使命、强化责任担当，充分发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用，紧紧围绕“学科能力提升、职工患者满意度提升、质量效益提升”中心工作，用奋斗出彩的行动和成绩，交出新时代的合格答卷，以优异成绩向党庆101周年献礼。

此次仪式，增强了市人民医院党员的责任感和自豪感，鼓舞了斗志，使思想得到了一次洗礼和升华，进一步坚定了自觉听党话、跟党走的信念。大家在仪式结束后纷纷表示，在今后的工作和生活中，要立足岗位，勤奋工作，恪守党旗下的诺言，以实际行动践行自己入党誓言。

## 趁热打“贴” 2022年市中医院“三伏贴”今日正式开贴

本报讯(记者朱传胜)三伏天是一年当中阳气最旺盛的季节，也是“冬病夏治”的黄金时间，此时贴敷“三伏贴”能激活人体免疫力，达到增强机体抵抗力的作用。作为拥有众多“三伏贴”粉丝的市中医院，冬病夏治“三伏贴”伏前加强贴于今日正式开贴。

冬病夏治是中国传统医学的一个重要特色，“冬病”指某些好发于冬季，或在冬季加重的病变，如支气管支、气管哮喘、老年畏寒症以及属于中医脾胃虚寒类疾病。“夏治”指夏季这些病情有所缓解，趁其发作缓解季节，辨证施治，适当地内服和外用一些方药，以

预防冬季旧病复发，或减轻其症状。“三伏贴”是根据中医“天人相应”的原理，顺应四时特性的一种“内病外治”传统疗法，通过药物的经皮吸收，刺激局部经络穴位，激发全身经气，从而达到提高人体抗病能力、减少疾病在秋冬季节复发的目的。

据介绍，“三伏贴”可以治疗的疾病范围很广泛，包括慢性支气管炎、支气管哮喘、肺气肿、过敏性鼻炎等呼吸道慢性疾病；颈椎病、肩周炎、腰腿痛、风湿及类风湿性关节炎、骨性关节炎、骨质疏松症等；慢性胃炎、慢性结肠炎、慢性腹泻、胃肠功能紊乱等；脾

肾虚引起的畏寒、四肢不温、疲乏乏力、体虚易感冒、冻疮等。据介绍，市中医院开展“冬病夏治”活动已有近30年，是市最早开展“冬病夏治”的医院之一，积累了丰富的经验，深受患者喜爱。鉴于往年“三伏贴”首贴当日贴敷人数众多这一情况，该院将在现场推出一系列便民、利民举措，让前来贴贴的市民享受到优质的贴敷服务。

需要注意的是，贴敷“三伏贴”期间，忌食生冷、辛辣、油腻以及海鲜等食物，避免电风扇直吹或在温度过低的空调房间久待。

## 温县人民医院:下乡义诊+宣教 免费诊病还防病

本报讯(通讯员王正勋、任怀江、褚玉山)6月28日上午，温县人民医院“健康促进”医疗小分队冒着42℃的高温酷暑，深入祥云镇尚岗村进行下乡义诊。

在庆祝建党101周年之际，温县人民医院更加践行自己的初心和使命——人民群众对生命健康的需求，就是医者的奋斗目标。面对多日连续高温天气，温县人民医院“健康促进”医疗小分队

牵挂着基层百姓的身体健康。这天，该院选派了心血管内科、泌尿外科、内分泌科、心理科等科的10多位名医专家，为该村村民义诊查病、答疑解惑、宣教健康知识。

义诊中，前来求诊的群众络绎不绝；有的咨询神经疾病，有的咨询心脑血管疾病，还有不少老年男性咨询泌尿系统疾病的……面对前来义诊的群众，

## 廉有德：17年无偿献血20余次

7月6日上午，廉有德专程赶到位于市东方红广场人民会堂二楼东厅的爱心献血屋，进行无偿献血。“坚持无偿献血17年，一共参加无偿献血20多次，这件事早已成为我的一种习惯。”他说。

廉有德今年53岁，居住在市中原路。时隔17年，他对第一次参加无偿献血时的情形仍记忆犹新。那是2005年，他在市陶瓷三厂工作，单位组织了一次集体献血，他和很多同事都报名参加了。有同事们的鼓励和陪伴，第一次献血并没有什么顾虑，整个献血过程也很顺利，

没有不适。“有了第一次，后面再参加无偿献血就自然而然了。”廉有德说，也就是从那一次开始，他开始认真对待这件事，并在心里下了决心，要把这件事坚持下去。

后来，廉有德每隔半年，就会主动到爱心献血屋，进行无偿献血，并坚持了17年。“中间也会有耽误的时候，但每年最少要参加一次无偿献血。”他说。在他的内心深处，他一直坚信无偿献血是一件于己于人都大有好处的事情。为了能捐献出合格的血液，他特别注重锻炼身体、日常饮食，养成了良好的生活习惯。他说，坚持无偿献血这些年，自己的身体越来越好，原来曾经有的高血压、心脏不适等症，也得到了改善。

廉有德性格开朗，十分健谈。他说，在他的带动下，两个弟弟和其他亲朋好友也参加了无偿献血，他经常用亲身经历回答大家的疑问，为大家解释一些专业问题，被大家称为最值得信任的无偿献血领路人。“我会一直把无偿献血这件事坚持下去，尽自己最大的能力帮助别人。”廉有德说。

本报记者 梁智玲 文/图

## 市人民医院赵童 荣获全市党的创新理论宣讲大赛一等奖

本报讯(记者孙阔河)日前，焦作市“喜迎二十大，奋进新征程”党的创新理论宣讲大赛(故事类)决赛在焦作广播电视台举行。经过激烈角逐，市人民医院内四党支部书记、感染性疾病科主任赵童在11个县(市、区)和市属各党工委等单位20名选手中脱颖而出，荣获一等奖。

比赛中，赵童以《不忘医者初心，牢记医者使命》为题，讲述了自己援鄂期间为患者徒手掏粪石的感人事迹，宣讲了对党的忠诚、对人民的赤诚和对信仰的坚定，充分展现了作为党员、医生、青年深厚家国情怀的责任与担当。

据了解，市人民医院将以此次宣讲比赛为契机，继续与时俱进，丰富学习宣传形式，唱响时代主旋律，深入学习贯彻党的创新理论，以党的创新理论成果来指导实践、提升能力和改进作风，不断推动医院高质量发展。

7月3日，为进一步促进国内神经外科事业的发展，提高广大神经外科医师技术水平，市人民医院联合暨南大学附属第一医院召开第一届神经外科显微解剖培训班。本报记者 蒋鑫 摄

7月3日，市人民医院成立了焦作市首个神经外科显微解剖实验室。图为实验室成立挂牌仪式现场。本报记者 蒋鑫 摄



**廉有德**

成分献血		
献血地点	服务时间	服务热线
东方红广场爱心献血屋(市群众文化艺术中心二楼东厅)	周一至周五	3933317 18339102035
博爱县爱心献血屋(博爱县北大街中门东)	周一至周五	18339102038
武陟县爱心献血屋(武陟县东大街中门东)	周一至周五	15003911823
市中心献血站	周一至周五	2856516 2856517

  

全血献血		
献血地点	服务时间	服务热线
东方红广场爱心献血屋(市群众文化艺术中心二楼东厅)	周一至周日	3933317 18339102035
人民路爱心献血屋(人民路中门东)	周一至周日	18339102037
博爱县爱心献血屋(博爱县北大街中门东)	周一至周五	18339102038
修武火车站广场(采血车)	每月6-15日	18339102036
温县子夏公园南口(采血车)	每月16-31日	18339102036
武陟县爱心献血屋(武陟县东大街中门东)	周一至周五	15003911823
沁阳音乐广场(采血车)	每月1-15日	18339102039
孟州新中医院门口(采血车)	每月16-31日	18339102039

如果您上次献血已满6个月，欢迎您持本人身份证再次参加无偿献血，感谢您的参与！

