

## 河南理工大学第一附属医院:

# 党建引领书写便民就医优质服务新篇章

### 核心提示

打通就医难点,优化服务流程,改善就医感受,提升患者体验。近年来,河南理工大学第一附属医院(市第二人民医院)以党建为引领,扎实推进便民就医七大举措,加快落实医疗服务十大目标求新求变,聚焦人民群众在医疗服务方面的所需、所求、所盼,持续丰富优质服务内涵,充分运用新手段、新技术、新模式,打通人民群众看病就医的堵点、痛点、难点,再筑医疗服务新高地。

今年春季,多家媒体刊登、转载了一篇《河南理工大学第一附属医院:打造便捷就医服务新模式的“焦作样板”》的文章,大篇幅报道了该院为提升患者就医体验所做的“加减法”,这一系列服务创新举措在社会各界引起了广泛关注,反响十分强烈。

2023年3月,河南省委全面深化改革委员会办公室、省卫生健康委、省医疗保障局联合发文:在全省县域医共体牵头医院和三级公立医院中推行“便民就医少跑腿”七大举措。在全省全面推进七大举措实现便民就医少跑腿工作中,该院作为试点单位,通过短跑数月扎实推进,各项便民举措落地见效,已形成可推广、可复制的经验做法,用实际行动解决群众就医难点。

前不久,上级部门到该院调研时,现场观摩了该院“便民就医少跑腿”七大举措落实情况和信息化建设情况,并获得了一致好评。

全市首批获批互联网医院牌照,开启智慧医疗新时代;在全市率先推出“午间门诊”诊疗服务;率先开设“5G+医疗项目”……一系列便民就医创新举措,让该院蹚出便民就医新路径,走在了全省医疗卫生系统前列。

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、全国文明单位十佳示范医院、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。

2023年5月19日至21日,“第十七届中国医院院长年会暨第三届公立医院绩效大会”在长沙召开。会上,河南理工大学第一附属医院荣获2022年医院绩效实践“满意度评价”单元杰出实践奖,该院党委书记于拥军代表医院出席会议并接受颁奖。

“急诊执业医师 应急可以截停”。一名急诊科医生在私家车上贴着这样一个特殊车标,用这样一种方式来回馈社会的暖心举动,感动着一座城。经过多家媒体报道后,这名急诊科医生火了。他就是河南理工大学第一附属医院危急重症党支部书记、急诊医学科主任王旋麟。一些媒体在采访中,王旋麟之所以有这样强烈的服务意识,与该院党建引领走“新”走“心”服务,让患者幸福“满格”的战略举措密不可分。

近年来,该院全体职工在院党委的坚强领导下,以“撸起袖子加油干、风雨无阻向前行”的精神,坚持“人民至上、生命至上”,围绕“一二三四”发展理念,取得了累累硕果,实现了医疗服务质量与能力的大飞跃,跑出了医院高质量发展的加速度。

### 多措并举

#### 蹚出“一站式”就医新路径

在就医过程中,让患者“少等、少跑、少绕”,提高就诊效率,是提升患者就医感受的重点和难点。对此,该院把群众就医中的关键小事作为头等大事,推动以“患者为中心”的流程再造,刀刃向内、精准施策,以点带面、多措并举,蹚出“一站式”就医新路径。

在门诊大厅设立门诊综合服务中心,持续简化流程,强力推出减少患者在家和医院来回跑的时间、减少患者在门诊上下来回跑的时间、减少患者在取药和交费之间来回跑的时间,减少患者在院后来回跑的时间四大措施。与此同时,该中心将原有导诊、分诊、医疗证明盖章、门诊病历打印、咨询服务等20余项服务集中到一起,再造门诊流程,将原来的多站式办理模式转变为“一站式”服务,让“信息多跑路,让患者少跑腿”。

在“一站式”服务的基础上,还持续开出便民“处方”,进一步推广多学科诊疗(MDT)模式,实现各科资源和优势的最大化整合,解决了患者就医时不知道到什么科就诊,就诊后确诊难,确诊后转科转诊难的问题。目前,该院现运行MDT团队22个,共开展诊疗1000余例,其中肿瘤相关MDT团队9个,已开展肿瘤诊疗MDT800余例。

按传统的作息模式,医院中午通常不开设门诊,上午未能完成就诊流程的患者,需要在医院等上3个小时,或者多跑一趟,等医生下午到门诊后才能就诊。为了解决学生族、上班族就医难的问题,2022年8月,该院推出了“午间门诊”连班诊疗服务。自该举措推出以来,午间门诊就诊人次不断增加,目前已累计服务1.1万余人次。

“真是太方便了,我没想到周末来医院医保窗口还能正常办理入院登记和出院结算,‘周末及节假日不打烊’,这样的服务真的很给力。”患者家属张某感慨地说。

为深入推进医保服务便民化,该院医保登记、结算窗口改为“全年无节假日窗口”,从5月27日开始安排周末、节假日正常值班。截至目前,该院累计

服务群众2178人次,办结率100%。

“以厚植奋勇争先的斗志和为民服务的情怀,坚持改革创新走在前,聚焦人民群众看病就医的难点、堵点,在探索最优医疗服务的过程中,接地气、通下情,找准问题根源,了解群众期盼,为医院高质量发展找准路径,不断增强广大人民群众的就医体验感、安全感与健康获得感、幸福感。”于拥军说。

### 智能便民

#### 打造“零阻力”就医新样板

住院、门诊分不清,挂号、诊室不知道在哪?检查该去哪里?……以往,患者一进医院,难免要绕路。

为了让患者看病不再“蒙圈”,今年4月,该院成功上线院内智能导航服务系统,可以为患者提供实时定位导航,引导患者快速准确地到达目的地,进而解决患者及家属“找不着北”的烦恼。也就是说,有了它,患者只需要拿上手机,跟着导航,就能轻松到达需要去的地方,所有的路线可以通过导航一目了然。目前,自助智能导航服务系统累计使用2274次。

针对患者及家属在就医过程中“多拿卡、忘拿卡”的问题,该院把交费窗口“搬进”手机,实现“码上结算”不排队,真正做到了看病不带卡,只用“医保码”。

如今在该院,使用医保电子凭证,就可完成建档、挂号、开单、诊间支付、取药、报告打印、发票打印等就医全流程。而且,患者就诊后不再像往常一样到门诊收费处进行结算,而是在诊室通过医保电子凭证就可以完成诊间结算。同时,在原有人工窗口结算基础上拓展了诊间支付的支付方式,目前患者可通过微信、支付宝、银联卡、医保卡、支付宝人脸识别、电子医保凭证支付等渠道进行交费,患者满意度显著提升。

众所周知,在就医过程中,CT、放射等医技检查项目是耗时最长的环节。为此,该院推出“医技检查预约”服务,医生在诊室就可以帮助患者进行预约,并根据患者时间安排选择检查时间,预约成功后会显示预约详情,同时患者的手机上也会显示短信提醒预约检查的信息。

为提升住院患者满意度,该院对出院流程进行重新梳理和调整,打破了原来“病房—医保—住院处”三地审核模式,成功上线病区结算服务,实现了出院患者不出病区便可结算住院费用。

到医院看病,比较麻烦的还有排队取药,不仅等候时间长,还容易走错窗口、拿错药。为此,该院积极推进智慧药房建设,再造门诊取药流程,实现了从“人等药”到“药等人”的转型升级。

为提升患者的诊后体验感,医院推行病案复印线上线下一体化服务。线下,该院配置了焦作市首台自助病案打印,2分钟就可完成病案的打印。线上,通过互联网医院公众号平台“病案复印”模块,患者可以选择到院自提,系统接到订单后会以短信的方式提醒患者取病案复印件的时间,也可预约邮寄病案复印件,实现快递到家。目前,线上病案复印件邮寄已完成2458单。

如今,该院将七大举措融入互联网医院公众号平台建设中,形成了贯穿诊前、诊中、诊后的线上全流程就医服务模式。目前,互联网医院注册量达到31万人次,关注度达到17.9万人次。

### “医”路畅通

#### 打造高效有序急救体系新模式

“时间就是生命”这句话用在危急重症病人身上再贴切不过。

在河南省公布的三级胸痛、卒中、创伤中心建设达标单位名单中,河南理工大学第一附属医院成为我市唯一一家“三级医院胸痛中心”“三级医院卒中中心”“三级医院创伤中心”全部建设达标的三级甲等医院。

对于卒中患者来说,一分钟的延误意味着190万个神经元死亡。

对于心脏和意外伤害患者来说,一分钟的延误可能会造成阴阳两隔或残疾。

这些急症如果在普通急诊流程中,从拨打120,到院前急救、送达医院作相关检查,再到手术,要经历多个环节,耗费大量时间,使患者错过最佳救治时机。

针对此类难题,该院构建“院前急救、院内抢救、重症监护”三位一体的

现代急救医疗和急救“一站式”服务模式,全面推行多学科联合会诊和多学科联合协作,全力打造“绿色通道急救圈”,危急重症患者抢救成功率得到极大提高。

该院院长王虹介绍,在该院,卒中中心、胸痛中心、创伤中心充分发挥危急重症救治的区域医疗中心功能定位,推动危急重症救治体系化建设,全面整合院内医疗资源,做到院前院内急救高效衔接,危急重症救治工作显著提升,让患者享受到通过急救流程的再造,在降低区域内死亡率及致死率等方面取得了显著成效。

尤其值得一提的是,该院购置的一辆集多功能于一体的5G移动卒中急救车,在全省首批挂牌。这辆急救车相当于一座可流动的医院,病人在急救车上直接可以进行溶栓治疗,真正实现了“上车即入院、边走边治疗”,把治疗关口前移,抢占救治的黄金时间,不用再担心因急救设备不足、交通拥堵等因素使脑卒中患者延误治疗,极大地缩短了救治时间,降低卒中患者致死率、致残率。而这,也标志着我市卒中救治进入5G智慧医疗时代,也为我市打造“卒中1小时黄金救治圈”贡献力量。

为提升院前急救体系的服务效能,该院与焦作移动合作,开展“5G+院前急救”项目建设。通过5G网络,将急救车上的心电监护、快速生化检测、输液管理等设备系统接入院内监控中心和急救室,使医院能够提前预警,及早启动院内急救资源,做好接诊准备,赢得黄金抢救时间,实现“上车即入院”。借助5G音视频双向传输系统,实现上级急救医师对一线急救医师的远程实时指导,打破急救医生“单兵作战”的困局,提升危急重症的现场处置能力。集成GIS系统,实现急救车辆路径及位置展示,并提供最佳行车路线,以便快速到达急救现场,缩短急救反应时间,提高有限急救资源的运行和周转效率。

民之所需,行之所至。该院党委将高擎党建引领大旗,全面推进清廉医院建设,不断深化医疗服务内涵建设,为群众提供更加优质、便捷、专业、高效的医疗卫生服务,以实绩实效不断增强人民群众的就医获得感、幸福感和安全感。

# 广州医科大学附属第一医院专家团队到市人民医院开展学术交流

本报讯(记者孙阔河)为进一步提升市人民医院医疗救治能力和医疗服务水平,促进优质医疗资源上下贯通,推动医院提档升级,满足群众日益增长的就医需求,日前,由广州医科大学附属第一医院党委副书记刘君、办公室副主任余健新及专家王义东,广州呼吸研究所副主任王文熙组成的专家团队,到该院开展疑难病例讨论、手术演播、专家查房等学术交流活动。市人民医院党委书记吕振普、院长郑献召及相关科室负责人参加交流。

去年9月,在钟南山院士的殷切期望

下,广州医科大学附属第一医院与焦作市人民医院共同举办了“国家呼吸医学中心协同单位”签约授牌仪式。双方商定,将在“国家呼吸医学中心协同单位”工作小组的引领下,结合我市人群疾病谱特征和市人民医院实际情况,以优势学科为切入点,在科研合作、亚专科间联动、“院士MDT”查房、人员培训交流、提升疾病防控能力、适宜技术推广等方面开展深度合作,为我市呼吸健康与疾病防控政策的制定提供支持,从而带动全市医疗、预防、保健和康复服务水平的全面提升。此次,广州医科大

学附属第一医院专家团队到市人民医院开展学术交流活动,标志两家医疗单位之间的合作进一步深化。

交流过程中,专家团队进行了2例3D胸腔镜下肺结节切除手术的演示,并分享了手术经验分享,同时双方共同开展了疑难病例讨论、专家查房等活动。随后,双方就学科建设、人才培养、科研教学、技术推广指导和国家重点实验室合作等方面进行了深入交流,并对《国家呼吸医学中心协同单位框架协议》进行了完善。

市人民医院负责人表示,此次学术

交流活动意义深远,不仅充分展示了国内顶尖高水平医院的诊疗能力与服务水平,还进一步推动了双方合作的广度和深度。下一步,医院将继续坚持“科教兴院、人才强院”发展战略,借鉴先进经验,在呼吸系统疾病领域的临床实践和科研创新上全面深化与国家顶级医疗机构的合作,高标准推动呼吸学科的发展和提升呼吸疾病的诊疗能力和科研水平,使我市广大人民群众足不出市就可以享受到高水平医疗机构高质量的诊疗服务,并努力把双方的合作成果惠及广大患者。

## 我市第二届“爱感控·致青春”青年演讲赛举行

### 市人民医院获特等奖

本报讯(记者孙阔河)为进一步营造感控氛围、传承感控文化、弘扬感控精神,提升我市医院感染防控的管理水平,日前,焦作市第二届“爱感控·致青春”青年演讲比赛在市人民医院举行。本届演讲比赛由焦作市护理学会、焦作市医院感染管理质量控制中心主办,焦作市人民医院承办,来自全市各级医疗机构专(兼)

职感控人员及从事相关工作的近300人医务人员观摩了比赛。

比赛中,参赛选手从疫情防控、临床职业暴露的处置、多重耐药菌的医院管理、消毒隔离、消毒供应等方面,通过单人演讲、多人合作及情景剧等方式,充分展现了我市广大感控工作者不惧风险、严谨工作、奋发向上、朝气蓬勃的新时代精神风貌。

经过最后评选,市人民医院感染管理科护士长慕燕荣获特等奖,并将代表我市参加河南省预防医学会举办的全省青年感控演讲比赛。

演讲比赛结束后,各参赛代表队领队纷纷表示,回去后,会把在此次比赛中学到的知识融入到日常工作,为我市院感防控工作作出应有的贡献。

## 市人民医院全科医学科举行“非典型”病例分享会

本报讯(记者孙阔河)日前,市人民医院全科医学科、市全科医生培训基地和市远程医学中心联合举办了“临床常见‘非典型’病例分享会(第一期)”,全市70余家基层医疗机构通过远程教学系统进行了直播,40余名全科转岗医生在现场参与了病例分享。近年来,市人民医院作为全省第一批全科医生培训基地,将全科医师培训日常工作当成全院住培工作的重

中之重,不断强化乡镇卫生所、社区卫生服务站等基层全科医师的培训,努力提升我市全科医学科的能力和水平。

培训中,市人民医院全科医学科主治医师白洋、王建领分别结合近年来临床遇见的真实病例,以《新型冠状病毒感染病例的分享》《“肚子胀”就是腹部疾病吗?》为题,介绍了“非典型”病例的特点以及诊断过程中应

注意的事项。

培训结束后,市人民医院全科医学科主任史飞涛表示,这次的病例分享,目的就是希望通过全科临床遇见的真实“非典型”病例,培养全科医师的临床思维能力,提高全科医生的综合素质,使更多的全科医师能够站在全科的高度去分析患者的病情,进一步提升基层急急救、应急处理能力和社区双向转诊能力。



献血现场。

6月30日9时,市中心血站采血车如约开进中环寰慧(焦作)节能热力有限公司院内,该公司员工伸出臂膀,汇聚“生命力量”,共赴“热血之约”。当天,共有34名员工成功参加无偿献血,献血总量达13600毫升。

作为一家极具社会责任感的民生服务企业,中环寰慧(焦作)节能热力有限公司千方百计为焦作百姓提供好暖的同时,积极奉献社会,支持公益事业。今年6月份,该公司与市中心血站沟通,组织了集体无偿献血活动。活动倡议发出后,公司员工踊跃报名,广泛参与。公司总经理孔晓华第一个报名参加,常务副总经理周航以及班子成员郭李霞、张宗辰一起带头,并分别成功献血400毫升。活动倡议发出后的两个小时内,共有60余人报名参加。

当天,献血现场发生的一幕幕,体现了我市热力学人的奉献精神。公司集中供热二所副所长薛迎军是名副其实的献血达人,他已连续参加无偿献血29次,他向大家讲述了自己多年的献血经历,鼓励大家放下思想包袱,积极参加公益事业。他说:“我从20多岁开始参加无偿献血,能捐献出流淌的热血,帮助需要帮助的人,内心很自豪,这件事十分有意义。”党员甄江华是一名热力一线维修工人,当天他先到维修现场完成工作,又匆匆忙忙赶到公司献血现场参加无偿献血,来不及擦拭满头汗水。

采血车在寰慧公司院内停靠了2个多小时,34名员工捐献了13600毫升鲜血。“大家用实际行动诠释了大爱无疆、无私奉献的精神,彰显了寰慧公司热力学人热心公益事业的高尚情怀,同时也为我市爱心公益事业助了一臂之力。”市中心血站工作人员说。

本报记者 梁智玲 文/图

汇聚「生命力量」共赴「热血之约」

成分献血		
献血地点	服务时间	服务热线
焦作市广爱无偿献血中心(沁阳中心)	周一-周五	3933317 18339102035
博爱县无偿献血中心(博爱县中医院)	周一-周五	18339102038
武陟县无偿献血中心(武陟县中医院)	周一-周五	15003911823
南中心血站	周一-周五	2865616 2865617

  

全血献血		
献血地点	服务时间	服务热线
焦作市广爱无偿献血中心(沁阳中心)	周一-周日	3933317 18339102035
人民路无偿献血中心(沁阳中心)	周一-周日	18339102037
博爱县无偿献血中心(博爱县中医院)	周一-周五	18339102038
博爱县无偿献血中心(博爱县中医院)	每月6-15日	18339102036
焦作市无偿献血中心(焦作市人民医院)	每月16-31日	15003911823
沁阳市无偿献血中心	每月1-15日	18339102039
孟州新中医院(沁阳中心)	每月16-31日	18339102038

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!

**无偿献血 挽救生命**

**欢迎您定期参加无偿献血**

## 健康科普

### 浅谈气管、支气管异物

气管、支气管异物可发生在任何人、任何年龄段,以儿童多见。最常见的异物是食物颗粒,另一类常见的异物为硬币、玩具零件、笔帽等,少见的异物为乳牙、泥沙等。

误吸的异物按照X线可透视性分为X线阳性异物,如金属、玻璃球、牙齿等;X线阴性异物,如食物颗粒、花生、糖果等。气管、支气管异物的存在会对气道产生不同程度的阻塞,中央气道异物可发生呼吸困难、失声、发绀等急性症状,较小气道异物可有反复发作的发热、咳嗽,甚至咯血等,久治不愈。较大或X线阳性异物,X线胸片或透视即可发现,较小或X线阴性异物则需要多层螺旋CT胸部扫描,经多平面重建,不仅可发现异物的位置、大小形态,便于取出,还能发现异物阻塞气道的间接征象,如阻塞气道远端的阻塞性肺炎、肺气肿,便于治疗。

(作者系焦作市人民医院万书友)