

聚焦改善群众看病就医感受

河南大力探索最优医疗服务路径

本报讯（记者卜俊成 许冬冬）9月28日上午，河南省卫生健康委在郑州召开全省提升医疗服务十大举措现场观摩暨经验交流会，探讨医疗机构预约服务精准化、支付方式多样化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、多学科诊疗高效化等十大方面的经验，进一步促使医疗机构简化、优化就医流程，持续改善医疗服务，增强群众看病就医的幸福感和获得感。

近年来，省卫生健康委一直致力于改善群众看病就医感受，通过2008年印发《河南省便民惠民医疗服务40条》、2013年印发《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》、2015年~2020年开展“进一步改善医疗服务行动计划”和“患者满意提升工程”，初步实现了群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，医疗服务水平得到了有效提升，群众看病就医感受到了显著改善。据国家卫生健康委满意度监测平台数据显示，2020年度，我省住院患者满意度和门诊患者满意度均居全国第七位。

据省卫生健康委医政医管处处长李红星介绍，省卫生健康委将“提升医疗服务水平，改善就医体验”列为党史学习教育“我为群众办实事”重要内容，省委也将提升医疗服务十大举措纳入党史学习教育河南省“我为群众办实事”第一批重点项目清单。为此，省卫生健康委制定了《河南省改善医疗服务十大举措评价细则（2021版）》，量化了各项指标，确保各项措施可落实、可操作、可执行、见成效。

按照工作计划，各级卫生健康行政部门和各级医疗机构要充分认识提升医疗服务对于医疗机构的生存发展，以及保障各项改革顺利推进的重要意义，切实加强组织领导；要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，确保各项便民惠民措施落地见效。各地卫生健康行政部门要指导辖区内各级医疗机构采取更有效的措施，全方位打造群众高品质就医空间；要加强同宣传部门和各类媒体的沟通与合作，做到集中宣传与日常宣传相结合，传统媒体宣传与新兴媒体宣传相结合，增进社会各界对卫生健康工作的尊重、理解和支持。各级卫生健康行政部门要对辖区内医疗机构贯彻落实情况进行适时督导。省卫生健康委也将组织督导组对各地落实情况进行再督导和回头看。

据了解，近期，省卫生健康委还将委托省医疗服务指导中心和医药卫生报社，开展提升医疗服务十大举措标杆医院、标杆科室、先进个人的申报工作，得分在900分以上的医院可申报标杆医院，在某一方面有突出特色的可申报标杆科室，对提升服务有较大贡献的可申报先进个人。按照分级负责的原则，三级医院达标验收由省卫生健康委负责；二级医院达标验收由各省辖市、省直管县（市）卫生健康委分别负责。

来自我省各省辖市、省直管县（市）卫生健康行政部门和三级医院的参会人员，深入郑州市中心医院，实地观摩了该院在提供人性化、高效、便捷医疗服务方面的做法。郑州市中心医院、河南省人民医院、郑州大学第一附属医院、新乡医学院第一附属医院、河南省儿童医院、三门峡市中心医院、信阳市中心医院、新郑市公立人民医院先后在现场交流了提升医疗服务十大举措的推进情况。

本次会议由省卫生健康委主办，医药卫生报社和郑州市中心医院承办。医药卫生报自2020年3月起，开设《医政医管》专版，至今已持续刊发80余期。该专版围绕医政医管工作的重点，陆续开设“提升医疗服务进行时”“医疗机构内新冠病毒感染防控”“医疗准入那些事”等栏目，发布权威信息，解读相关政策，答疑解惑工作难点，关注回应社会热点，宣传报道先进典型，为全省医政医管工作的持续开展营造了良好的舆论氛围。

停报通知

因国庆节放假，本报10月2日（星期六）、10月5日（星期二）、10月7日（星期四）休刊3期，10月9日（星期六）正常出版。祝广大读者节日快乐！
本报编辑部

今日导读

我与父亲的家国情
灾后常见病的预防
把培训班办到村里
某医院依法受处罚

4版
5版
6版
8版



请扫码关注
医药卫生报

“提升医疗服务，不能满足于十大举措”——河南提升医疗服务十大举措现场观摩暨经验交流会侧记

本报记者 常娟 冯金灿 王婷 许冬冬 实习记者 安笑妍

多学科诊疗、综合服务中心、自助服务区（预约服务精准化）、信用就医、公共厕所洁净化……9月28日，在2021年河南省提升医疗服务十大举措现场观摩暨经验交流会上，来自全省各地卫生健康行政部门和近百家医院的管理者，认真观摩了郑州市中心医院提升医疗服务十大举措落实情况。他们或拿手机拍照，或详细询问，或互留电话号码，以期后续深入交流……

今年3月，省卫生健康委制定下发的《河南省提升医疗服务十大举措（2021年版）》，聚焦群众就医细节。“提升医疗服务，值得每家医院狠下功夫。”现场采访时，多家医院院长向记者表达了同一观点。

对标先进找差距
“没想到厕所这个‘难登大

雅之堂’的地方，还能做这么多‘文章’。”在现场观摩过程中，不少院长发出这样的感叹。

郑州市中心医院深入开展医疗卫生机构厕所整治专项行动，推动“厕所革命”，打造智慧厕所。该院的门诊大楼厕所，入口处设有可以清晰显示厕位分布情况的电子屏。“这里的卫生间干净，没有异味，还备有卫生纸、洗手液。无障碍卫生间还有母婴照顾台，挺人性化的。”一位院长说，“特别是电子屏实时显示厕所使用情况，避免了患者寻找厕位的尴尬。”

同时，设在卫生间门口的刷脸取厕纸智能终端也吸引不少院长上前尝试并频频点赞：“不需要去掉口罩就可以刷脸取厕纸，一个人最多可以取两次。在保障患者基本需求，做好疫情防控工作的同时，还节约了资源。”



现场观摩郑州市中心医院提升医疗服务十大举措落实情况 许冬冬/摄

河南省人民医院 党建引领 打赢疫情防控战

本报记者 冯金灿

在河南省人民医院9批5000多人参加的郑州市全员核酸检测采样工作中，该院各党支部充分发挥战斗堡垒作用，党员冲锋在前，酷暑之下，昼夜不息为社区居民采集核酸；

在两个救治点，在20多家支援医院收到的103份入党申请书中，来自河南省人民医院医务人员就有33份；

河南省人民医院接管的郑州市骨科医院宜居健康城院区临时党支部成立3个党小组，郑州阳城医院安置点临时党委成立了13个临时党支部，由党员带头，引领激励工作队做好疫情防控救治工作……

在此次郑州疫情期间，河南省人民医院党委高度重视、迅速响应、靠前指挥，要求各级党组织和广大党员积极投身核酸检测、医疗救治等疫情防控工作中，切实发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，在抗疫大考中检验党史学习教育成效，用实际行动维护群众健康安全。

全面动员筑牢疫情防控线

7月31日，河南省人民医院召开疫情防控专题办公会，第一时间研究部署疫情防控工作，贯彻落实省委、省政府各项决策部署，切实加强自身防护，全面做好患者救治，始终如一闭环管理；提前谋划，做好随时承担上级指令性任务的准备。

在院党委的统一部署下，河

南省人民医院各临床科室、职能科室党员踊跃请战，迅速启动全院全员核酸检测工作，做好社会人员来院检测的疏导、咨询与服务工作；开展核酸标本采集强化培训，组建核酸采集队，优化检测流程；迅速组建工作队，支援郑州市第六人民医院转运患者医疗救治和疫情防控工作。

8月1日，在“7·20特大暴雨”中逆行救人的河南省人民医院呼吸与危重症医学科护士李英豪成为核酸检测工作队的一员。7月31日下午，在家休养的李英豪听说医院正组建核酸检测工作队，有过援鄂抗疫经历的他立刻申请返岗。“我支援过武汉抗疫，有丰富的抗疫经验。在此次疫情的关键时刻，我作为一名共产党员更应该挺身而出……”李英豪说。

不止李英豪，按照郑州市疫情防控领导小组的要求，7月31日至8月24日，河南省人民医院先后派出9批共计5114名医务人员，累计完成202万人次的核酸采集任务……

其间，该院各党支部充分发挥战斗堡垒作用，党员冲锋在前，冒着酷暑，昼夜不息为社区居民采集核酸，受到社会各界的广泛好评。

在河南省人民医院从事临床工作37年的心血管内科主任医师张静，在第一时间递交了请战书。“去年疫情期间，我是省人民医院新冠肺炎救治专家组成

员，参与了多起重症新冠肺炎患者的救治，有信心、有经验、有技术。作为一名共产党员，只要组织需要，我时刻听从召唤，随时准备出征。”张静在请战书中说。

除了圆满完成核酸采集任务外，该院医务人员在各级党组织的带领下，还认真完成发热门诊接诊和其他日常诊疗工作，确保疫情期间群众看病就医无忧。

党组织建到抗疫第一线

在郑州阳城医院救治点，物资管理负责人、省人民医院PICU（儿童重症监护病区）护士长马彩霞和几个护理姐妹连续奋战40小时，搬运、整理物资2000余件，打通了郑州阳城医院救治点的物资补给线。这期间，她们只休息了半个小时……

“要想圆满完成疫情防控救治任务，做好物资保障和供应是前提。我身为共产党员，在关键时刻就应该顶上，排除万难完成任务。”马彩霞说，“在临时党委的领导下，经过前三天的不断改进，我们后续的物资保障工作做到了全面统筹、全面调配、全心服务、全力保障，实现了不缺货、不囤货。”

为了充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，郑州市骨科医院宜居健康城院区和郑州阳城医院救治点分别成立了临时党委和临时党支部，由党员带头组建医疗组、护理组、院感防控组、后勤保障组等，构建决策部署、团队协作、

人员调配、支持保障一体化管理闭环，为医务人员和患者提供了坚实保障。

以病区为单位，郑州市骨科医院宜居健康城院区临时党支部成立了3个党小组，郑州阳城医院临时党委成立了13个临时党支部，党员干部任支部书记或小组长，充分发挥党员的先锋模范作用，引领激励工作队救死扶伤、奋勇前进。

8月27日、28日，河南省人民医院医务人员所在的郑州阳城医院临时第二党支部、护理和院感管理临时党支部分别组织召开线上民主生活会，61名医务人员表达了身为共产党员的初心使命，表示要坚守岗位、履行职责，听从党的指挥和医院调遣，为赢得抗疫胜利贡献力量。

抗疫一线践行初心使命

从8月15日奔赴郑州市第一人民医院航空港区院区支援重症新冠肺炎患者救治以来，作为省新冠肺炎救治专家组副组长的省人民医院急危重症医学部主任秦秉玉，一直坚守在抗疫一线。

“目前，我们已经实现新冠肺炎重症患者‘清零’。”秦秉玉说，“作为一名共产党员和重症医学医生，我要努力治疗病情最重的患者、啃最硬的骨头！”

“看到他们危重时刻挺身而出，带头执行各种艰难任务，我深受感动，期望尽早加入党组织。”奋战在郑州阳城医院救治

点重症加强治疗病房的省人民医院神经外科护士程玉婷，看到党员同事忘我地救治患者，就在抗疫一线递交了入党申请书。

疫情是检验践行初心使命、体现责任担当的试金石和磨刀石。8月3日~27日，郑州市骨科医院宜居健康城院区和郑州阳城医院救治点共收到入党申请书103份，其中来自省人民医院医务人员就有33份。这些医务人员的专业各不相同，但在救治点里，他们充分发挥救死扶伤、无私奉献的精神，为疫情防控救治工作做出了自己的贡献。

其中，向郑州阳城医院临时党委递交入党申请书的省人民医院神经内科护士郑银燕还是一名心理治疗师。她发挥专长，为22岁的产妇、11岁的小女孩以及70岁的老人等患者进行心理疏导，帮他们早日战胜病魔。

递交入党申请书的还有日夜奋战在疫情防控最后一道防线——医疗废物处置处的省人民医院急症科护士毛阿敏。她和同事成立了消毒杀菌废物处置小分队，每天收集、转运的医疗废物就有2800公斤。

“艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。各级党组织充分发挥主心骨作用，共产党员勇当主力军，让党旗始终高高飘扬在抗疫一线，这是我们打赢这场疫情防控硬仗的根本保证。”省人民医院党委书记邵凤民说。

本报将开设《记者在现场·走进医院看服务》栏目 助力提升医疗服务十大举措落地见效

本报讯（记者卜俊成）即日起，本报将在一版重要位置开设《记者在现场·走进医院看服务》栏目，发现、挖掘、报道全省各级医疗机构提升医疗服务的好经验、好典型，助力河南提升医疗服务十大举措落地见效，为全省卫生健康事业发展营造良好的舆论氛围。

按照河南省卫生健康委《河南省提升医疗服务十大举措（2021年版）》要求，《记者在现场·走进医院看服务》栏目将通过系列现场新闻报道的形式，集中展现全省各级医疗机构便

民惠民措施的具体落实情况，深入挖掘总结坚持人民至上、生命至上，全力守护好人民群众生命健康安全的好经验、好典型，助力河南提升医疗服务十大举措落地见效，为全省卫生健康事业发展营造良好的舆论氛围。

《记者在现场·走进医院看服务》栏目关注重点为二级以上医疗

机构落实预约诊疗制度；建立多样化的便捷付费结算方式；缩短患者取药等候时间；设置患者综合服务中心，为患者提供一站式综合服务；推广多学科诊疗模式；建立远程医疗中心，提供常态化远程医疗服务；巩固无偿献血者及其家庭成员临床用血费用减免成果，临床用血费用在医院直免；提供病案复印预约和邮寄服务；设立“营养食堂”；厕所全部达到国家“二类以上公厕”标准等情况。诚挚欢迎广大读者提供新闻线索。