

2024年全省医德医风建设优秀案例展示

由河南省卫生健康委和河南省文明办联合开展的2024年全省医德医风建设优秀案例征集活动日前揭晓,共收到全省18个地市申报的案例202个,经专家评选,共有20个案例入选。入选的案例涵盖制度建设、医德教育、优质服务、工作机制等方面医德医风建设。本次评选力争把最有代表性的优秀案例评选出来,成为河南各级卫生健康机构学习的标杆。本版对入选案例先期进行简要展示(以下排名不分先后),以飨读者。

郑州市中心医院

“三三”全生命周期预防和处置医疗纠纷模式

该模式围绕医院、医生、患者,涵盖事前预防、事中处置、事后总结3个阶段,通过提高医疗质量、加强医疗安全监控、优化医患沟通等措施,预防医疗纠纷;通过“13540”医疗投诉、纠纷处理模式,及时有效处理医疗纠纷;通过深入挖掘与分析医疗纠纷根源,应用管理工具,制定预防措施,完善制度和流程,加强医德医风教育,提升服务质量和水平。

郑州市中心医院

信用体系建设助力医院行风高质量发展

把信用体系建设引入行风建设全过程,将职工信用档案、医德医风档案、中层干部廉政档案、医师技术档案等内容,深度融合并强化结果应用。率先在全省推出“信用就医”服务,将科研诚信教育纳入全员执业培训和继续教育体系,强化合作供应商动态管理和“红黑名单”管理,将信用评价结果作为医院筛选合作方的重要参考依据。

郑州人民医院

以“五个郑医”助推医德医风建设

通过打造“温暖郑医”“人文郑医”“公益郑医”“责任郑医”“青春郑医”,把医德医风建设融入日常工作,逐渐走出一条有特色的文化发展之路,涌现出一批优秀的医德医风先进典型——“郑医好人”“郑医好人”群体曾经先后荣获“感动中原”十大年度人物等,成为郑州医疗界一张闪亮的名片。

郑州市第九人民医院

温情守护生命“最后一程”

2011年,郑州市第九人民医院创立姑息治疗暨安宁疗护中心,在国内率先开展姑息治疗与安宁疗护整合照护医学服务模式,填补了全生命周期的医疗空白,有效避免过度医疗的种种弊端。主持制定我国首部《姑息治疗与安宁疗护临床基本用药指南》并公开发布,填补我国在该学术领域的空白,获得世界卫生组织和中华医学会杂志社联合授予的“五星级指南”荣誉。

巩义市人民医院

“院长微信”解决群众“急难愁盼”

为打破医患沟通交流“屏障”,破解“被动服务”问题,巩义市人民医院于2019年3月推出“有问题,加院长微信”服务新举措。该院院长微信号由院党委书记亲自管理,任何患者、家属、职工,甚至是供应商,都可以通过微信“扫一扫”反映诉求,乔来军第一时间回复。医院纪委对“院长微信”的质效进行全方位多维度监督,对存在的问题漏洞限期整改督办,对相关责任人进行警示谈话。

新安县人民医院

“暖心随访”将医疗服务延伸到家

建立“暖心随访”制度,组建“暖心随访”队伍,并将“暖心随访”与“豫健护理到家”有效结合。针对骨科、肿瘤康复、新生儿等需要院外继续治疗、康复和定期复诊的患者,进行一对一随访诊疗护理服务,包括用药指导、康复护理、知识宣教等。

鹤壁市人民医院

“1234”工作法助力医德医风建设

鹤壁市人民医院运用“1234”工作法,助力医德医风建设见实效。“1”即把握一个出发点,“2”即考核教育两手抓,“3”即三种宣传方式,“4”即定期四督导。将行风建设纳入质量与安全监测考核指标,每季度督导,重点检查文明服务、工作作风、行风动态考核以及九项准则知晓率等,不定期回头看,年底综合打分排名,注重倾听群众呼声、回应群众关切的问题,通过改善群众就医环境、优化服务流程、提高服务效率,切实推动行风大转变。

新乡市第一人民医院

为特殊群体提供“暖心陪诊”服务

2022年,新乡市第一人民医院根据患者需求,在医院内外开展“暖心陪诊”活动。医院门诊设立爱心助老岗位,引导护送患者到相关科室就诊、检查;协助入院患者办理手续,并护送到病区;提前与预约的老年患者进行网上推送和电话沟通,讲解相关注意事项;为有特殊需求的老年患者提供个性化的精准帮扶服务。开展“暖心陪诊进社区”,入户摸排社区居民健康状况,建立帮扶对象档案等数据库,给予健康科普、康复指导、用药指导等服务。

阜外华中心血管病医院

“三进”志愿服务助推医德医风建设

医院组织医技高超、医德高尚的专家团队,携手中国医学科学院阜外医院“国家队”专家,“中原名医”“医德医风标兵”等名医大家率先垂范,深入机关单位、社区基层,广泛开展医疗科普讲座、义诊咨询、急救技能培训等活动,将专业的健康知识送到单位、社区和基层,为群众送去健康服务,筑起健康的防线。“三进”活动开展以来,医院先后组织医疗专家开展义诊79场,组织知名专家等骨干医务人员志愿者400余人次,惠及群众10000余人次。

新野县卫生健康委

“行走的医院”涌现乡村医生时代群像

新野县卫生健康委依托新一代信息技术优势,建设“行走的医院——健康180”项目,为符合条件的100名乡村医生发放全科医生助诊包,构建“以县人民医院为纽带,上联国家级、省级、市级医疗单位,下联乡村”的远程诊疗服务体系,引入国内顶级医疗机构的优质医疗资源,有力提升县域重大疾病诊疗水平,不仅真正将“医院”搬到百姓家中,打通了医疗服务“最后一公里”,而且让县域群众在“家门口”就能约到全国名医,看病不用出远门。

永城市中心医院

“码上提”“马上办”服务模式解决群众就医“烦心事”

通过线上服务平台,信息实行双推送机制,第一时间推送至主要领导和分管体系,按照分工组织相关部门联合处理,确保群众诉求问题得到及时处理。针对线上服务平台形成的任务交办单,进行专项督导考核。对群众反映强烈、办理过程中存在推诿现象者,根据医务人员医德考评制度,落实医德“一票否决”制,将医德表现与医务人员晋职晋级、岗位聘用、评先评优和定期考核等直接挂钩。

周口市中心医院

系列创新举措满足群众多样化健康需求

将多部门服务内容整合,创新打造全省首家“一站式”综合服务平台。开设“96669”综合服务平台,提供“一键式”“全天候”“全流程”“全场景”就医服务,让患者只需一通电话,就可以解决就医过程中遇到的各类困难。开展“走基层、献爱心、送健康”义诊活动累计达61场次。同时,不断延伸医疗服务触角,启动“豫健护理到家”服务,为群众提供线上护理咨询和居家护理服务。

河南省人民医院

探索服务流程重塑优化 不断提高群众就医获得感

针对群众就诊、住院过程中需要多个窗口奔走才能完成的服务,或受限于专科床位而排队时间较长的情况,进一步整合服务内容,打通信息壁垒,专科壁垒,推出“一站式”综合服务中心和北院区全院“一张床”的管理模式。在具体运行中,医院不断吸取国内外先进的管理经验,深度调研患者需求和意见,服务内容不断延伸,服务半径不断扩大。截至今年,“一站式”服务项目达到11项,受益人群达到几十万人,全院“一张床”实现跨专科收治患者的专科达20多个,千名患者通过“借床住院”使病情得到及时有效的治疗。

南阳市第一人民医院

“四个一”引领树新风

开展“患者第一、服务第一、岗位第一、能力第一”活动“引航工程”。经过近3年“四个一”活动的开展,医务人员的技术能力、岗位意识、工作作风,以及医院整体面貌得到有效提升,累计收到感谢信、锦旗300余件,患者平均满意度达到95%以上。

河南省中西医结合医院

“萌小护”导医提升患者就医体验

“萌小护”导医团队始终坚持“心系健康、情融服务”理念,通过加强自身建设、规范执业行为、优化就医环境、构建人性化服务体系、开展品牌宣传5个方面,切实解决群众就医的痛点、难点和堵点,在改善群众就医环境、规范服务行为、加强信息化建设、凸显品牌效应4个方面取得了显著成效,赢得群众的广泛好评。“萌小护”荣获首届“豫文明、豫健康”优质服务品牌。

河南省第三人民医院

“五个课堂”助力医德教育入脑入心

近年来,河南省第三人民医院通过开设“五个课堂”医德教育模式,助力医德教育入脑入心。搭建“理论课堂”,推动医德教育“高标准”;搭建“纪律课堂”,推动医德教育“规范化”;搭建“流动课堂”,推动医德教育“接地气”;搭建“云端课堂”,推动医德教育“随时学”;搭建“实践课堂”,推动医德教育“增实效”。

郑州大学第一附属医院

“晚晴行动”打造有温度的全方位适老化服务

定期组织职工培训,强化老年友善文化,将尊老敬老传统美德融入医疗服务中。同时,专门设立老年友善服务站,为老年人提供全方位的帮助和支持。在服务深化方面,提供多渠道挂号服务,优化服务流程,建立老年人就医绿色通道,确保老年患者能够便捷地接受医疗服务。加强老年医学学科建设,提升医疗服务水平,改善就医环境,打造适老化设施,满足老年人的特殊需求。

河南中医药大学第一附属医院

以职业礼仪规范提升医院“爱的温度”

自2009年以来,河南中医药大学第一附属医院聚焦医务人员职业礼仪规范,从服务理念、服务技巧、服务流程等方面制定服务标准,塑造职业形象,用“小切口”展现医德医风“大主题”。5年来,涌现“最美医生”丁樱,“全国医德标兵”张怀亮等省市级以上先进个人240余人。三级绩效满意度显示,门诊患者就医满意度居同行业前列,荣获“国家公立医医院党建示范医院”。

河南省中医院

“延时服务”让群众就医“不打烊”

自2023年10月起,相继开设儿科、心病科、中医经典病房、治未病科、医疗美容科及肛肠科延时门诊。2024年7月,医院全面启动延时门诊(午间,12时30分~14时30分;夜间,18时~20时),包括内科、外科、妇科、儿科、骨伤科、五官科、皮肤科、医疗美容科、针灸推拿科等34个科室,坐诊人员均为有副主任医师以上职称的专家,包括国家级及省级专家。检验、心电、超声、药房等辅助科室同步延时,有效满足群众就医需求。

新乡医学院第二附属医院

以“投诉精益管理”推动医德医风建设提质增效

自2021年8月开始,新乡医学院第二附属医院通过与第三方精益管理咨询团队的协作,启动精益改善项目。经过实践,新乡医学院第二附属医院投诉管理工作取得明显实效,精益管理项目实施前后相比,门诊患者满意度提升6.42%,住院患者满意度提升3.66%,临床服务投诉占比下降10.02%,有效投诉数量下降11.56%。

(本版内容由高玉元、谢聪聪整理,图片由入选单位提供)



←河南省中医院“延时服务”让群众就医“不打烊”



→新乡市第一人民医院为特殊群体提供“暖心陪诊”服务



←郑州人民医院以“五个郑医”助推医德医风建设



→新安县人民医院“暖心随访”将医疗服务延伸到家



←阜外华中心血管病医院“三进”志愿服务助推医德医风建设



→新野县卫生健康委“行走的医院”涌现乡村医生时代群像



←河南省人民医院探索服务流程重塑优化,不断提高群众就医获得感