



打造区域医疗高地 守护周口百姓健康

——周口市中心医院全面提升医疗服务纪实

通讯员 张艺舒 贾一佳 文/图

在这里,住院、出院,只需一个窗口、一枚章,几分钟就能办齐所有手续;在这里,进入急诊绿色通道,先诊疗、后缴费,全程畅通,闭环救治;在这里,大餐厅变身“小吃摊”,点啥做啥,吃啥有啥,24小时提供多样化快餐服务……走进周口市中心医院,越来越多的患者感受到这里的环境很舒心、这里的服务很暖心、这里的医疗质量很放心。

2024年8月初,河南省卫生健康委组织全省各市(区)卫生健康委主任、省直各医院院长带着酷暑专程来到这里,学习周口市中心医院实施的“少跑腿、优流程、提质量”系列便民举措,在全省产生强烈反响;周口市中心医院通过实施系列便民举措,把“厚德精医、仁爱为民”的院训变成呵护人民群众生命健康的生动实践,把“人民至上、生命至上”的伟大号召变成人民群众看病就医的真切体验。

便民就医,周口走在了全省前列。

优化流程 让患者更省心

“您好,自助机上也可以办理缴费、退费手续,请您到这里来。”记者走进周口市中心医院文昌路院区门诊一楼大厅,宽敞明亮的大厅内,随处可见身穿红马甲的志愿者为群众提供暖心服务。提供暖心导诊服务,便捷门诊支付服务……这些温暖的场景,正是医院大力开展改善就医体验,提升患者体验”工作的生动体现。

患者就医过程中,常常会有很多疑问:“在哪儿办卡?在哪儿缴费?在哪儿办理住院手续?做检查要排很长时间的队怎么办?”患者在就医过程中遇到的这些小事,成了医院领导心中的大事。

“针对这些小事,医院领导高度重视,多次召开小会,把优质服务作为‘一把手’工程来抓,反复深入一线调研,梳理汇总服务流程120余项,优化流程,实施一系列优质服务新举措,打造全省首个一站式综合服务中心,患者办事更省心。”一站式综合服务中心负责人告诉记者,从踏入医院的那一刻起,每一位患者都能感受到家的温暖。

“一岗多能,医院创新推出的‘最多跑一次’特色服务模式在多个展板上醒目地展示。为打破‘诊、住院、日间手术’等信息系统壁垒,医院变分散窗口为集中窗口,变被动服务为主动服务,实现综合服务一窗通办、一章通办、一岗多能,在‘一院两区’分别设立3个一站式综合服务中心。

在‘一窗多办’窗口,来自郸城的李先生不到2分钟就为父亲办齐了入院手



提升质量 让患者更放心

在医院门诊大厅,大型屏幕上轮流展示200多位主任医师、副主任医师的简历,其中一些还是从医几十年的老专家。两个院区门诊设置的“名医风采墙”熠熠生辉。这些专家是周口医疗行业的中流砥柱,也是周口市中心医院高质量发展的底气所在。

“名医就在我们身边,有他们高超的医术作为后盾,有了病也不用北京、上海、郑州来回跑了。”望着满屏医生简历,患者刘先生十分开心地说。

医院通过内培、外引、基层带动方式,加强人才队伍建设。在内培方面,先后派人前往华西医院、华山医院、中国人民解放军总医院分批进修。在外引方面,成立名医工作室18个,通过引人才、引平台、引技术、引管理的“四引模式”,打造人才高地。在基层带动方面,医院与阜外华中心血管病医院签约建设河南心血管病周区域医疗中心,与北京安贞医院建立国家心血管病临床医学研究中心合作中心。通过与上级医院合作开展高精尖手术合作,心血管疾病专业三四级手术占比达98.5%,神经疾病专业三四级手术占比达75.6%,开展肿瘤诊疗新技术、新技术183项,三四级手术占比71.5%。

“患者呼吸、心跳骤停,急需体外呼吸循环支持。”不久前,周口市中心医院接到一基层医院会诊申请后,立即启动远程会诊,同时派出ECMO转运团队。尽管情况紧急,医护人员还是高质量完成各项抢救工作,使一位心跳骤停后持续心肺复苏47分钟的患者,迅速完成了ECMO上机、转运。急救车上远程MDT会诊,绕行急诊、重症监护室,直达复合抢救室,最终完成急诊PCI手术,成功将病人从死亡线上拉了回来。

创新技术 让患者更安心

科技不断提升患者的就医质量,让医院来到“家门口”,让医生走进千家万户。

“在周口市中心医院,患者通过互联网医院远程会诊就能享受全国各地名贵的医疗服务,省时省力,还免去了奔波之苦,我们也安心。特别感谢医院为我们作出的努力。”患者黄先生先生说。

不久前,孙先生家属肾功能衰竭,呼吸衰竭,有肺部感染、中毒性脑病、电解质紊乱等症状,医院ICU医师为患者发起会诊申请。首都医科大学附属北京安贞医院急诊内科教授根据患者病情给予远程会诊。主治医师在执行会诊意见,针对病情对症下药,患者病情逐渐好转,各项指标好转后转入重症病房治疗。

“叮铃铃……”医院的96669热线电话响个不停,接线员正详细询问患者的住址、年龄、病史等,并建议患者到周口市中心医院文昌路院区神经内科就诊。现在,患者拨打96669热线电话,解决所有就医问题。

健康直播间内,专家正有计划地进行健康直播。大量观众在评论区进行点赞和留言,氛围十分热烈。

据了解,周口市中心医院创新技术,实现患者和名医“面对面”。医院签约4个院士工作室及多名名工作室,其中有陈寿平院士、周良辅院士等众多名医学专家,切实解决了老百姓看病难的问题。在互联网医院,患者可在线问诊、预约挂号、信息查询,患者足不出户就能享受到北京安贞医院、北京协和医院、中国人民解放军总医院等30余家国家顶级医疗机构便捷、高效、优质的医疗服务。

周口市中心医院还是全省首批实施检验结果线上互认单位。医生在诊疗界面,点击患者信息,就会弹出患者在院外的检验结果,避免了重复检查,降低了医疗费用,提升了诊疗效率。

温暖服务 让患者更舒心

“患者在就医时忘带身份证、医保卡怎么办?到了医院,不知道应该去哪个科室就医怎么办?”这些问题几乎成了每家医院的“通病”。但在周口市中心医院,这些都不是事儿。

“住院时凭医保电子凭证挂号、建档、缴费,根据医院智能导航系统看病不迷路,不懂的时候还有志愿者帮助呢。”周口市中心医院给患者吃下了“定心丸”。

在医院大厅内,样式新颖的病人转运车静待出发。“目前,我们医院有6辆这样的病人转运车。这些病人转运车是医院派专人和厂家反复沟通,多次协调,

“我们的营养餐厅提供24小时送餐服务,同时提供扫码订餐、电话订餐,病区订餐服务,全力满足患者需求。”周口市中心医院营养管理科主任刘献华热情地向患者介绍。

“现在,住院吃饭真方便,手机扫一扫病床前的二维码,半个小时左右,医院的营养餐就送过来了,再也不用等电梯去餐厅排队买饭了。这不,我连陪护都省了,自己住院完全可以。感谢医院为患者提供暖心服务。”住在周口市中心医院消化二病区的患者王阿姨高兴地说。

便民服务无处不在。走进日间化疗中心,就像进家一样。这种新型医疗服务模式逐渐成为肿瘤患者的新选择。在阅读角,医院根据患者的需求,准备有文学类、科普类、生活类等书籍。治疗期间,一些患者坐在多功能床头舱式航空座椅上,通过阅读舒缓情绪,享受优质的医疗服务。

“日间化疗中心主要收治基础疾病控制良好、无严重并发症,实施靶向药物或

守护患者生命健康,关键在于“死神”抢时间,让患者及时得到治疗。为提升救治质量,利用好120分钟黄金救治时间,医院实行“先救治后缴费、一章通办、上车即入院”等制度,提供会诊转诊一站式服务,为生命护航。

“2024年以来,医院已成功转运、救治30余位患者,将患者的生命从死神的手中抢过来。医院还牵头构建全覆盖、全民参与、全程管理的市县乡村四位一体同质化管理模式,形成具有周口特色的分级诊疗体系,让高质量医疗服务惠及更多患者。”周口市中心医院急救中心相关负责人说。

高质量的诊疗水平为群众筑起牢固的健康堡垒,周口市中心医院多学科走在省市、全省乃至全国前列。卒中中心连续多年荣获“五星高级卒中中心”称号,被国家卫生健康委誉为卒中中心建设的“周口模式”并在全国推广。2024年1月3日,在中国胸痛中心总部发布的《胸痛中心ACS患者随访进展2023年度榜单》上,周口市医院随访再次名列全国第一。2024年,周口市中心医院连续成立4个名医工作室,分别是“徐斌教授名医工作室”“范太兵教授名医工作室”“吴伟顶教授名医工作室”“修波教授名医工作室”,截至目前,名医工作室已达23个。2024年5月18日,第二届河南(周口)心血管病大会(2024 HPPCC)在周口召开,来自国内心血管领域专家齐聚一堂,共同探讨学术前沿问题,共谋心血管学科发展,合力推进省级心血管区域医疗中心建设。2024年,周口市中心医院心血管、神经疾病、呼吸三个学科通过高级验收,神经内科、消化内科、呼吸内科被评为省级临床重点专科。

高质量的诊疗水平就是周口市中心医院的底气。

优美环境 让患者更开心

大门口的大型喷泉如诗似画,院区绿树葱葱,花香阵阵,门诊大厅琴声悠扬……患者来到周口市中心医院文昌路院区,第一感觉这里不是医院,而是一个小公园。

就诊区西侧天井内的生态花园,绿植蓬勃,青竹苍翠,患者可休闲观赏。附近的小天井内,箭竹为屏,健身器材一应俱全,患者可在此锻炼身体。健康教育园内,绿意盎然,环境宜人,还特别设置带有遮阳棚的休闲椅,方便患者及家属休息。门诊大厅内响起悦耳的钢琴声,令人惬意。

在周口市中心医院文昌路院区西南角,打造健康公园及全长600米的健康步道,供患者开展健步走等活动,沿路放置造型美观的健康知识宣传栏,并配备休闲座椅,实实在在为患者打造舒心的环境。

“文昌路院区无论是建筑风格,还是前瞻性布局,都从人性化的角度出发,做到了美观、舒适、健康,在全省医院中领先。为改善患者就医环境,医院以建设‘美丽医院’为抓手,打造独具特色的墙面文化、走廊文化、院区文化和科室文化,打造具有特色的儿科门诊、妇科门诊、心理门诊,全力打造环境美、服务美、人文美的‘三美’环境。”周口市中心医院相关负责人说。

周口市中心医院文昌路院区以原木色为主色调,给人一种自然、清新的感觉。门诊楼与住院楼之间有连廊相接,美观大方。“用高超的医术治疗疾病,用热情的服务温暖患者”“人民医院为人民”等暖心文化标语随处可见。

“医院内还有儿童游乐园”“没猜!医院为小朋友提供各种各样的玩具,让小患者在术前等候阶段能够暂时忘却恐惧。”

“医院里,有个既能学习健康知识,又能在休闲娱乐中提高健康素养的地方,您知道是哪吗?”那就是周口市中心医院打造的健康教育新坐标:健康科普长廊。健康科普长廊围绕“健康是人类最大的财富”这一概念进行集中宣教,分为健康素养66条、传染病预防、慢性病防治、健康生活方式、应急救援知识、中医养生六大主题板块。健康科普长廊每天吸引很多患者和家属在这里驻足学习并拍照留存,让他们在休闲娱乐中学会如何迈向健康之路。

健康宣传栏上展示了丰富的健康知识,涵盖营养、运动、心理健康等方面,营造更加温暖和谐的就医环境。

优美的环境,缩短了患者与医生之间的距离,缓解了患者的焦虑情绪。无论在术方面,还是服务方面,医院聚集群众所需、所求、所盼,打通看病就医的堵点、难点,丰富高质量医疗服务内涵。

“周口市中心医院文昌路院区颜值高,看着心情也舒畅。我们感受到的是人性化的关怀,而非非但没有感情的医疗程序。”70多岁的患者老丁深有感触地说。

文化认同 让职工更同心

“医院关心职工的生产生活,维护职工的合法权益,不断增强职工获得感、幸福感。”周口市中心医院相关负责人表示。

通过创新文化建设,周口市中心医院不断增强公立医院高质量发展的动力。据了解,在党建引领的基础上,周口市中心医院积极开展文化建设活动,将党支部建在科室上,党建品牌“双培养”,通过开展“一支部一品牌”“医心向党,医路前行”等活动,创建党建品牌。

院歌、院训、院精神是医院的灵魂和支柱。“厚德精医、仁爱为民”的院训,“团结、奉献、笃行、卓越”的精神激励干部职工奋发向上,奉献社会。走进医院各个院区,独具特色的墙面文化、走廊文化和科室文化,令人耳目一新。

周口市中心医院的文化宣传阵地展示了新时代医务人员的尚高形象,收获了无数网友的点赞和评论。

来到周口市中心医院高标准建设的职工之家,职工书屋、瑜伽室等场馆布置得温馨舒适。职工有了休闲场所、健身场所、学习场所。

周口市中心医院走进了职工的精神文化生活,周口市中心医院定期举办丰富多彩的文化活动,如春季运动会、元旦晚会、趣味运动会等,让职工在紧张的工作之余放松心情,快乐工作,幸福生活。

文化润心,职工同心,周口市中心医院通过开展人文培训、道德讲堂、谈心会等活动,塑造了昂扬向上的精神风貌,增强了职工对医院文化内涵的认同感、融入感。周口市中心医院注重营造节日氛围,在每位职工过生日时送上一个小小蛋糕、一份小礼物,牢牢抓住每一次增强职工幸福感的契机。

周口市中心医院做的小心暖心事,激发了团队的创造力、战斗力、生命力,全院上下风清气正、人心齐、干劲足、成效好。

站在新时代,周口市中心医院将始终坚持“学科立院,科技兴院,人才强院,管理精院,文化塑院”的发展理念,坚持“人民至上、生命至上”的服务理念,坚持以患者为核心,以员工为核心的管理理念,着力提升医疗服务质量,努力解决人民群众急难愁盼的就医问题,全心全意为人民群众的身体健康和生命安全保驾护航,建设一所“技术先进、服务优质、群众满意、职工幸福、全省一流”的现代化医院,向党和人民交出一份满意的答卷。