

人性化服务促腾飞 全力打造中医品牌医院

——记新密市中医院



新密市中医院班子成员（从左至右：院长助理、妇产科病区主任张竹亭，副院长王宏涛，副院长司银奎，院长、书记耿新社，副院长郑耀成，工会主席、院办主任杨新智，党办主任李长齐）。

2007年，新密市中医院取得了社会效益和经济效益双丰收，多次受到了河南省卫生主管部门的好评，2007年省中医管理局授予其医院管理年活动先进单位。面对殊荣，院长耿新社告诉笔者，在短短三年的医院管理年中，新密市中医院取得的成绩，主要得益于长期推出的人性化服务。

出院病人免费送回家

2007年11月20日，寒冷的天气预示着冬天已经来临。因患心脏病在新密市中医院住了半个月院的张大爷康复出院了。主班护士护送着，在电梯口与他告别。走出大厅，一辆救护车已等在那里，免费送他回家。张大爷开心地说，刚出院的身子骨比较虚弱，可经不起这刺骨寒风。而且到家得转几趟车，且还拎着大包小包。“医院能派车免费送俺回家，真是太为病人着想了！”

管理年三年来，新密市中医院坚持“以病人为中心”，把患者的利益放在第一位，积极探索和提倡人性化服务。今年，新密市中医院推出“住院有人接、在院有人查、术后有人迎、检查有人陪、出院有人送、回家有随访”的“六有”活动。另外，坚持对急诊急救“先入院、先抢救、先治疗、后办入院手续、后交费”的“三先二后”救治原则。一年来，共有3000余名患者得到及时

有效的救治，为不少危重病人赢得了宝贵的抢救时机。

医生要和病人交朋友

要构建和谐医患关系，就必须真正尊重病人，体贴病人，和病人交朋友。对此，耿新社院长向笔者解释说，病人对医务人员是否满意取决于医务人员是否具有同情、关心的服务态度和高尚的医德。医院的一切行为都以满足患者的需求为目的，以取得患者满意为目标，始终把患者利益放在第一位。目前，“以病人为中心”这一服务理念已深入人心。

2007年9月25日是中秋佳节，但对住在骨科病房的杨女士来说，却是难以忘怀的一天。因为这天不仅是中秋节也是杨女士的生日，本该全家团聚为她庆贺，但由于前些天不幸骨折，如今只能躺在病床上。科室医护人员得知情况后，一起送上生日的鲜花和生日的贺卡，祝福她生日快乐，并祝她早日康复。

为了加强医患沟通，以院长耿新社为核心的院领导班子带领全院医务人员主动与病人沟通思想，交流感情，尊重和理解并耐心听取病人想法。每周坚持到病房征求病人意见，并发放住院和门诊病人意见调查表及热线电话，广泛听取病人意见和建议，对患者反映

的事情及时进行解决。

眼睛向下服务乡村百姓

为方便乡村百姓看病，解决基层卫生院因医疗设备不足困难，新密市中医院发挥对乡村卫生帮扶作用。为方便患者就医，减轻农民就医负担，今年为乡镇卫生院提供免费业务培训20余人次，免费培训来院进修人员22人次。对平陌卫生院进行长年帮扶。医院多次派出医务人员下到基层对内、外、妇、儿、医技等方面业务进行讲座、培训，受益百姓达万余人次。

新密市中医院还经常走出院门，上山下乡、深入社区为老百姓义诊和健康教育，惠民金额达30万余元。

细微之处见真情

以患者满意为目的，把患者利益放在第一位。新密市中医院是这样说的，也是这样做的。医院规定：凡是有利于病人的规章制度，医护人员必须坚定不移地贯彻执行，努力为病人提供高效、便捷的服务。

在新密市广为流传着这样一个有关新密中医院的故事：在新密市牛店镇张坡村，有三人不慎掉进大粪池里，新密市中医院急诊科接到求救电话后，急救人员迅速赶到现场，只见一人多深的粪池里，粪便已完全漫住三人鼻孔，虽然众乡邻都很关心三位落难邻居的

情况，但因为太臭的缘故，现场无一人上前施救，面对紧急情况，急救人员不顾脏臭，奋不顾身将三位患者捞离粪池，并立即清除患者口鼻中的粪便污物，畅通患者呼吸道，立即口对口为患者做人工呼吸，胸外按压等现场急救，在场的村民无不为中国医院医护人员这种无私奉献、高度敬业的大爱精神所震撼！在一片热烈的掌声中，连声称赞新密中医院是真正一心为民的好医院，急救人员真是救命恩人！虽然经过急救人员全力抢救，两名男性患者终因呼吸、心跳停止时间过长，抢救无效死亡，其中一名孕妇被成功救治……

像这样感人的故事，在新密中医院不胜枚举。医院还通过开展“微笑服务、微小服务”，实现与病人零距离接触。要求从细微处着手，如：为恶心呕吐患者抬一下额头，递上一

杯温开水；术前安慰病人，为病人修剪指甲、洗脸、理发等。使细微服务成为一项看得见、摸得着、暖人心、融关系的医患关系纽带。

该院还提出，所有病人出院后一月内随访，门诊病人就诊后一周内随访，并由专人逐月逐科室进行核查。目前，回访率达80%以上。

想方设法为病人省钱

“细节决定成败，责任重于泰山”，新密市中医院全院职工用自己的实际行动诠释着这句话的意义。从细节做文章，针对老百姓“看病难”，出台了一系列便民措施，让病人和家属如沐春风。

一张笑脸、一声问候、一次详细入院介绍，一张舒服的病床、一壶热水、一个整洁的环境。笔者在医院大厅看到，医院设置了电子触摸屏、电子滚动显示屏等设施公示医院药品及医疗项目收费价格，并向患者发放就医指南、提供开水、设置方便轮椅等，服务台上，导医人员笑脸相迎。医院实行药品招标，将招标后的利润全部让利给百姓。限制新特药的使用，能用普药的不得使用新特药，不得开大处方，超过限额的须经科主任和患者签字。

此外，医院免费服务，如持健康卡免挂号费、优惠住院费、检查费等，年让利43.9万余元。对无主病人和家庭困难的病人，医院每年都要承担着近30万元的经济负担。通过各种惠民措施，

全年让利百姓近90万元，有效减轻了病人的负担。医院用细微的实际行动诠释着大爱无声，同时也赢得了市民的一致好评。在今年上半年的医院满意度调查问卷显示，满意度达98.7%。

巩固中医建设，发挥中医药优势

多年来，新密市中医院始终注重“院有专科、科有专病、病有专药、专病专治”的发展思路，不断发挥中医药传统优势，加强重点中医专科建设。医院中风科、骨伤科通过省、市验收，被评为省、市中医重点专科，并逐渐发展壮大。同时带动了呼吸、心血管、妇科、烧伤、儿科专科进入快速发展轨道。医院专科发展方向思路清晰，一批又一批特色专科尽显优势，如胃肠病、糖尿病、震颤、新生儿专科等，深受患者好评。在常见病、疑难病的中医药诊疗中，各专业不断总结诊疗经验，优化诊疗方案，并在临床上积极加以推广应用，切实提高了临床疗效和临床科研能力。

随着科室基础管理明显加强，床位规模由2002年的200张增加到现在的500张；人才队伍也由建院初期的百余人发展到现在的近600人；培养学科带头人20余人，硕士研究生6人；业务量逐年递增，门诊人次由建设初期的近8000人次，增加到现在的年门诊25万余人次，住院人次年收治3万余人次，社会效益和经济效益逐年递增。杨须 刘刚/文图

