

优质服务

构建和谐医患关系

本报记者 曾琳琳

昨日一大早，家住解放区焦南街道平光社区的李恒群老人刚走进我市一家大型医院大厅，迎面就过来一位面带微笑的导诊护士，热情地为前来就诊的李恒群老人解疑释惑、嘘寒问暖。考虑到老人行动不便，导诊护士就搀扶着老人走向就诊科室。

“以前看病得看医生的脸色，现在可大不相同了，从进来、挂号到看好病，不管是医生、护士还是医院的环境和服务，都让人觉得心里暖烘烘的。”采访中，老人由衷地夸赞。

听到这些赞扬的言语，看到医患关系如此和谐的画面，让人觉得我市基层医疗机构的形象在悄然变化，真是“随风潜入夜，润物细无声啊”。

如何体现医疗工作者的本性特点，医院是否真正落实了“一切以病人为中心”的服务理念? 说到底，病人看病是否舒心、满意才是标准。而要做到使病人满意，不仅仅依靠高超的医疗技术、先进的医疗设施，还要依靠良好的服务。为了让群众看病满意，我市卫生部门和基层医疗机构可谓“绞尽脑汁”，下了不少真功夫。

让患者满意，护理环节至关重要。为了锻造一支业务精、服务好、素质高的护理队伍，我市卫生部门对 151 名基层医疗护理人员进行学历教育补助，合计 28 万元；今年立项护理专业继续医学项目 23 项，开展现场培训、讲座 30 场次，培训人员 4000 余人次；组织参加省、市级优质护理技能竞赛，促进护理岗位练兵，并增加护理人员配置，强化护理岗位管理，实施护理责任制。据统计，全市二级以上医疗机构 2014 年在岗护理人员 4584 人，比 2013 年增加了 169 人；2015 年护理人员 4793 人，比 2014 年增加了 209 人。75 名护士从非护理岗位回到护理岗位工作，充实了一线护理人员队伍。

“先把病看好再付费，老百姓以前想都不敢想的事情，如今却成了现实。”一提起“先住院后结算”诊疗服务模式，这让市民王老先生感慨万千。

住院不用缴押金、治疗期间不再被催缴费、出院只缴纳自付部分。服务在前、付费在后，护士不再催缴医药费了，病人的压力减小了。这虽然只是缴费时间的调整，并没有减免任何费用，却改善了群众的就医感受，让群众

真切地享受到了实惠，取得了良好的社会效果。截至目前，全市共有 104 家医疗机构开展了这项服务，其中市直医院 11 家、县级公立医院 23 家、乡镇卫生院 67 家、民营医院 3 家，累计 76 万人次享受了此项服务。今年 1~11 月份，全市享受此项服务的患者 22.5 万人次，占同期住院患者的 52.7%。

创新“先住院后结算”诊疗服务模式，只是我市改善群众就医举措中的一项。为了进一步做好此项工作，为群众提供安全、有效、质优、便捷且价格合理的医疗卫生服务，今年市卫计委又在全市医疗卫生机构开展了十大便民服务活动，包括实行无假日门诊、提供门诊住院“一站式”服务、开设急救救治绿色通道、开展特殊群体优诊服务、出台新农合便民服务 10 项措施等。结合十大便民服务活动，我市各医院推进了形式多样的便民惠民措施，进一步和谐了医患关系。

为给患者提供“优质、高效、低耗、满意、放心”的医疗护理服务，市卫计委又在全市医疗卫生机构开展了优质护理服务，要求坚持以病人为中心，强化基础护理和护理责任制，落实人员配置。目前，全市二级以上医院已实现优质护理服务开展医院和开展病区两个 100% 覆盖。

十大便民服务活动、优质护理服务活动开展以来，“来有迎声，走有送声，站立迎送”；“对病人的配合有谢声，操作不顺利时致歉意”等，不再是写在“规范”里的文字，而是被演绎成与患者交流中最通俗、家常的百姓语言；把服务对象的需要当作第一需要，把服务对象的呼声当作第一信号，把服务对象的满意作为第一标准，已不仅仅是抽象的概念，而是成为医护人员的具体行动。

医护人员的具体行动，让病人也有了不一样的感受。采访中一位病人动情地向记者讲述了他观察到的一个细节：以前在医院输液看到液体快输完时，护士一来就直接拔掉了，看着瓶子里还残留的少许药液着实让病人有点心疼。现在，这里的护士好像知道你的心思，来了就耐心地等一会，和病人聊着天，尽可能地等药液全部输完，才拔掉针头。“这个细节让我感动，也让我对医院放心。”他感慨地说。的确，在记者所进的每个病房里，都能感受到

和谐的医患关系，和谐的病友关系，有的病人出院后，还特意打来电话，问候医护人员和其他病友。

这一件事情虽然看起来很小，折射出的却是“细微之处见真情”的贴心服务。

“把每件平凡的事干好，就是不平凡；把每件简单的事干成，就是不简单”，这句话似乎诠释了一个朴实的道理，即服务看细节，惠民无小事。

医疗协作，爱心连基层。为方便基层群众看病就医，我市积极试点建立医疗联合体，探索建立以城市区域医联体、城乡医联体、县乡一体化医联体、专业医联体为组建形式的医疗联合体。目前，已建立了以市人民医院、市第二人民医院为牵头单位，部分二级医院、一级医院参加的城区、城乡医联体；沁阳、修武、博爱、武陟等县市组建了以县市人民医院为牵头单位，覆盖乡镇卫生院的县乡一体化医联体；中医、妇幼、精神疾病、传染病等专业医联体正在组建。3 所三级医院每年向 6 所受援县医院派出医务人员 30 名，开展定期坐诊帮扶工作。各支援医院还根据需求开展多场次、多形式的卫生下乡和送医送药活动。通过“对口支援”工作，充分发挥了大医院的技术、人才、资源和管理优势，提升了基层医疗服务水平，使群众看病就医时感受到医疗服务的明显改善。

据统计，今年年初以来，市人民医院、市第二人民医院、焦煤集团中央医院通过对口支援，免费接收基层医生上派进修 115 人次，举办各类学术讲座 28 场次，帮助基层医院实施手术 240 多台，门诊诊治病人 8000 余人次。

“上工治未病。”保障百姓身体健康，关键在于完善公共卫生服务体系，促进基本公共卫生服务均等化。近年来，我市作为全国城市社区卫生服务体系重点联系城市之一，全省唯一的试点城市，始终致力于构建优质高效的全民医疗卫生服务平台，建立健全社区卫生服务网络，完善服务功能，面向基层群众，不断整合优化卫生资源，精心打造“15 分钟社区卫生就医圈”。目前，我市人均基本公共卫生经费达到 44 元，基本公共卫生服务在国家 11 项、省 1 项的基础上又新增服务项目 10 个，累计建立城乡居民健康档案 241.8 万份，建档率 92.8%，切实让群众在家门口就能享受到方

便、价廉、优质的医疗卫生服务。

家住山阳区的王先生很喜欢中医的辨证施治，平常有个头疼脑热，总是先到医院找中医治疗，他说：“这两年中医发展不错，每个医院都有专门的中医科室，看病方便多了。”

中医事业的持续发展，方便了百姓就医、保健、养生，受到了社会极大的好评和群众的认可。近年来，我市积极创建国家基层中医药先进单位，提升基层中医药服务能力。目前，已有 9 个县市区建成全国基层中医药先进单位，90% 以上的基层单位建成了古色古香、中医特色突出的中医综合服务区。已建成一个省级重点专科，12 个市级重点专科，还有一个国家级重点专科，2 个省重点专科，3 个省特色专科，20 个市重点专科建设单位。评选了 3 批 38 名中青年名中医和 3 批 47 个民间中医，形成了良性的重点学科发展梯队和名医梯队。

我市每年还组织全市乡村医生进行中医药知识、技能和临床培训，重点装备了 69 个基层医疗单位和 1000 多个乡村卫生室，不断完善中医药服务网络。我市每年还划拨中医专项经费，对 10~15 个达标建设开展好的社区卫生服务中心每个给予 3 万元的补助和奖励。此外，我市卫生部门还经常深入到基层开展中医咨询、体检、健康指导、义诊和健康教育讲座，让中医药真正走进社区、走进家庭，为居民提供针灸、推拿、拔罐等方便、廉价的中医药服务，让传统医学惠及百姓。

采访中，不少群众对记者说：“每期焦作中医大讲堂我们都看，一期也没落下。”为增强群众的中医预防保健意识，我市卫生部门与农工党焦作市委、焦作日报社联合举办了 22 期焦作中医大讲堂，还与焦作电视台联合开办了《健康是福》专题栏目，充分利用全媒体资源优势，组织我市名中医走进社区、走进农村、走进家庭、走进学校，为广大群众提供丰富的中医药文化科普食粮，深受群众喜爱，在全社会营造了浓厚的中医文化氛围，也为弘扬中医药文化，加快全民中医科普速度，护佑百姓健康增添了浓重一笔。

我市还大力加强重点学科建设，持续实施“名医、名科、名院”发展战略，目前已确立市级重点学科 43 个、市级重点培育学科 41 个，并有 5 个学科荣获省级重点培育学科、1 个荣获国

家重点培育学科。市直医疗机构拥有博士 5 名，高级职称医务人员 575 人。我市还加强对外医疗卫生合作与交流，搭建市级医疗合作交流平台 and 医学继续教育平台，促进对外交流合作，实施强强联合，通过合作办医、技术帮带、引进培训等多种方式，带动提升区域医疗水平。

我市还以评创活动为载体，按照“服务好、质量好、医德好、群众满意度高”的要求，开展“创建美丽医院，争当美丽医生、美丽护士”等活动，进一步提高群众就医质量。我市沁阳市崇义镇卫生院、武陟县卫生监督所、温县妇幼保健院被授予河南省“群众满意的卫生机构”荣誉称号，市疾病预防控制中心副主任医师李化荣被授予河南省“我最喜爱的健康卫士”荣誉称号，沁阳市柏香镇卫生院护士杨迎春被评选为“河南最美护士”。此外，沁阳市崇义镇卫生院还成为我省上报参加“群众满意的卫生机构”全国评选的 7 家候选单位之一。

“现在，咱老百姓看病真是越来越方便了。”昨日一大早，家住市城乡一体化示范区文苑街道文苑社区的褚长海和老伴儿乐乐呵呵地来到家门口的社区卫生服务中心看病。他告诉记者，最近他有点感冒，在这里打点滴离家步行不到 5 分钟，和大医院相比还省钱，尤其是在这儿不用排长队、环境好，医生、护士服务态度也好，心里舒坦。而陪他来的老伴儿也不白来，天天免费量血压，还向社区医生学到了很多保健知识。

和褚长海老两口一样，近年来，我市市民深切地感受到了卫生事业飞速发展所带来的便利和实惠。老百姓的就医选择，就是对我市医疗改革进程加快的肯定。

据悉，从今年起，我市组织实施了“进一步改善医疗服务行动计划”，准备利用 3 年时间，重点实施 10 个方面 35 项医疗服务措施，努力做到让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，医疗服务水平明显提升，人民群众看病就医感受明显改善，社会满意度明显提高。

“为民服务无止境，把解决群众的困难和就医诉求作为立足点，用优质的医疗卫生服务取信于民。只有这样，我们才能让群众舒心就医，才能形成鱼水般的医患关系。”市卫计委主任宁继学说。⑨

关于焦作市医疗事故技术鉴定专家库候选人的公示公告

焦作市人民医院		赵乃阔	副主任医师	郭逢香	主任医师	崔建军	副主任医师	吕振普	主任医师	王爱玲	主任医师	贾百全	主任医师	邵春香	副主任医师
姓名	职 称	副主任何翔宇	副主任医师	陈 祥	主任医师	李淑军	副主任医师	李锐强	主任医师	段艳丽	主任医师	石青彦	主任医师	解放军第九十一中心医院	职 称
赵林栋	主任医师	副主任张庆贵	副主任医师	余进伟	主任医师	许菊萍	副主任医师	赵 虹	副主任医师	段社教	主任医师	朱 沈	主任医师	姓名	职 称
张武奎	主任医师	副主任汤小娇	副主任医师	侯艳军	主任医师	李文正	副主任医师	杨 静	副主任医师	赵小鸟	主任医师	李艳芳	主任医师	甘景梨	主任医师
褚洪涛	主任医师	副主任史飞涛	副主任医师	崔树森	主任医师	田广周	副主任医师	马志慧	副主任医师	李淑兴	主任医师	王密胜	主任医师	宋振伟	主任医师
沈 玲	主任医师	副主任徐世伟	副主任医师	周国胜	主任医师	张 明	副主任医师	赵智慧	副主任医师	郭存玲	主任医师	范波胜	主任医师	薛战尤	主任医师
刘新河	主任医师	副主任王永亮	副主任医师	王廷焱	主任医师	李顺国	副主任医师	薄 涛	副主任技师	李彩霞	主任医师	邵延臣	主任医师	黄学胜	主任医师
苗新泉	主任医师	副主任李文永	副主任医师	范红燕	主任医师	李军利	副主任医师	王仕奎	副主任医师	刘庆生	主任医师	周 俐	主任医师	倪国华	主任医师
申长新	主任医师	副主任张有才	副主任医师	李志平	主任医师	李秀霞	副主任医师	葛志江	副主任医师	宋文月	主任医师	张景龙	主任医师	李文平	主任医师
张 霞	主任医师	副主任张 强	副主任医师	成清奇	主任医师	李彩霞	副主任医师	孙海水	副主任医师	吕玉珍	主任医师	李发强	主任医师	齐素云	主任医师
张五中	主任医师	副主任钱 琪	副主任医师	翟艳红	主任医师	黄晓云	副主任医师	李晓龙	副主任医师	王振西	主任医师	周海波	主任医师	王松田	主任医师
马 凯	主任医师	副主任姬馨彤	副主任医师	王 虹	主任医师	蔡建成	副主任医师	黄 华	副主任技师	刘玉荣	主任医师	是明启	主任医师	闫召民	主任医师
郭冬菊	主任医师	副主任王孝枝	副主任医师	李妍芳	主任医师	邹明雷	副主任医师	刘凤华	副主任医师	梁爱萍	主任医师	李俊成	主任医师	马海燕	主任药师
范小江	主任医师	副主任田春梅	副主任医师	王旋麟	主任医师	姜爱芳	副主任医师	焦作卫生医药学校附属医院	姓 名	尹利霞	副主任医师	胡金明	主任医师	高存有	副主任医师
黄南胜利	主任医师	副主任曹君玲	副主任医师	乔祖俊	主任医师	贺新爱	副主任医师	姓 名	职 称	申爱琴	副主任医师	李本全	主任医师	赵兰民	副主任医师
张占军	主任医师	副主任邵爱青	副主任医师	陈长青	主任医师	李福亮	副主任医师	吕明雷	副主任医师	薛晓丽	副主任医师	姬文燕	主任医师	任 江	副主任医师
郑海军	主任医师	副主任王 茹	副主任医师	慕春言	主任医师	苏 毅	副主任医师	李 军	副主任中医师	祁世方	副主任医师	郭 晖	主任医师	顾 冰	副主任医师
朱保国	主任医师	副主任郭素梅	副主任医师	关丽霞	主任医师	王小藕	主任药师	贾文景	副主任医师	魏艳香	副主任医师	李君喜	主任医师	李清红	副主任医师
高爱玲	主任医师	副主任赵春玲	副主任医师	孟丽萍	主任医师	牛冬花	主任药师	梁中星	副主任医师	杨广平	副主任医师	吕 杰	主任医师	许钦成	副主任医师
郭 玲	主任医师	副主任冯玉荣	副主任医师	刘晓娟	副主任医师	姜 芳	副主任药师	焦作市中医院	姓 名	杨 慧	副主任医师	盛德岩	主任医师	王仲倩	副主任医师
李景霞	主任医师	副主任冯素萍	副主任医师	崔修德	副主任医师	姜稳妮	副主任药师	姓 名	职 称	王天义	副主任医师	汪光明	主任医师	杨红霞	副主任医师
马顺利	主任医师	副主任申 瑶	副主任医师	刘文超	副主任技师	杨桂强	副主任技师	郭勇敢	主任医师	李红芬	副主任医师	卢 伟	主任医师	赵海霞	副主任医师
胡庆军	主任医师	副主任秦春玲	副主任医师	刘建民	主任医师	刘卫梅	副主任医师	杨明军	主任医师	邓 芳	副主任医师	张文新	主任医师	曹 甦	副主任医师
冯卫华	主任医师	副主任张正行	副主任医师	刘卫梅	主任医师	司可意	副主任医师	张汉深	主任医师	陶娜娜	副主任医师	史光文	副主任医师	赵言明	副主任医师
耿 直	主任医师	副主任葛守辈	副主任医师	王秀丽	主任医师	王清芬	副主任医师	李小荣	主任医师	牛海燕	副主任医师	成红学	副主任医师	马秀峰	副主任医师
张正安	主任医师	副主任刘有才	副主任医师	南家林	主任医师	陈 剑	副主任医师	张中兴	主任医师	陈中兴	副主任医师	李庆伟	副主任医师	闫树勋	副主任医师
邵 磊	主任医师	副主任贺卫才	副主任医师	杨 琴	主任医师	刘泽有	副主任医师	李凌云	主任医师	李凌云	副主任医师	吕金萍	副主任医师	王少锋	副主任医师
赵菊珍	主任医师	副主任唐东霞	副主任医师	陈 剑	主任医师	刘泽有	副主任医师	谢静红	主任医师	史国海	副主任医师	胡同江	副主任医师	南晓松	副主任医师
康素玲	主任医师	副主任李春艳	副主任医师	刘泽有	副主任医师	全 峰	副主任医师	王小明	主任医师	冯变景	副主任医师	党秋菊	副主任医师	毋 江	副主任医师
吕海东	主任医师	副主任吴红新	副主任医师	全 峰	副主任医师	宁玉林	副主任医师	史国海	副主任医师	陈 燕	副主任医师	孟小伟	副主任医师	杜 虹	副主任医师
孙晓林	主任医师	副主任宋国平	副主任医师	张 娟	副主任医师	张 娟	副主任医师	陶娜娜	副主任医师	吴 震	副主任医师	王 青	副主任医师	袁晓雅	副主任医师
张俊杰	主任医师	副主任韩朝阳	副主任医师	赵国强	副主任医师	杨雅梅	副主任医师	牛海霞	副主任医师	吴华宇	副主任医师	裴广德	副主任医师	刘子霞	副主任医师
王金平	主任医师	副主任薛鸿群	副主任医师	杨雅梅	副主任医师	李永立	副主任医师	刘丽霞	副主任医师	许雨洲	副主任医师	李河清	副主任医师	韩玉新	副主任医师
赵晓光	副主任医师	副主任薛 强	副主任医师	李永立	副主任医师	张一平	副主任医师	焦作市第三人民医院	姓 名	邱 洁	副主任医师	陈东运	副主任医师	李永明	副主任医师
王延波	副主任医师	副主任薛新中	副主任医师	张一平	副主任医师	张金霞	副主任医师	职 称	职 称	薛麦富	副主任医师	王秋里	副主任医师	李聚民	副主任医师
李爱琴	副主任医师	副主任曹保纲	副主任医师	张金霞	副主任医师	姜云平	副主任医师	主任中医师	主任中医师	姬洪运	副主任医师	杜云峰	副主任医师	杨家明	副主任医师
李军民	副主任技师	副主任郭金成	副主任医师	姜云平	副主任医师	胡爱平	副主任医师	主任中医师	主任中医师	郑淑媛	副主任医师	郑海斌	副主任医师	鹿守印	副主任医师
李艳秋	副主任技师	副主任夏国庆	副主任医师	胡爱平	副主任医师	闫河峰	副主任医师	主任中医师	主任中医师	刘全喜	副主任医师	赵凤云	副主任医师	陈治水	副主任技师
聂爱玲	副主任医师	副主任徐建银	副主任医师	闫河峰	副主任医师	崔艳魁	副主任医师	主任中医师	主任中医师	辛陆军	副主任医师	刘金喜	副主任医师	张中华	副主任药师
姚冬云	副主任医师	副主任李素萍	副主任医师	崔艳魁	副主任医师			主任中医师	主任中医师	关海森	副主任医师	吴 震	副主任医师	丁庆华	副主任药师
吴若丹	副主任医师	副主任卢建路	副主任医师					主任中医师	主任中医师	王永富	副主任医师	侯瑞晨	副主任医师	赵 杰	副主任药师
马龙飞	副主任医师	副主任谢向东	副主任医师					主任中医师	主任中医师	宋燕燕	副主任医师	常 海	副主任医师	焦作市公安局	姓 名
万书友	副主任医师	副主任杨永国	副主任医师					主任中医师	主任中医师	李阿海	副主任医师	杜 军	副主任医师	职 称	职 称
张三军	副主任医师	副主任高新芳	副主任医师					主任中医师	主任中医师	李 光	副主任医师	张俊峰	副主任医师	杨志立	主任法医师
卢 斌	副主任医师							主任中医师	主任中医师	李立明	副主任医师	张 鹏	副主任医师	焦保奎	主任法医师
王志仁	副主任医师							主任中医师	主任中医师	孙巧丽	副主任医师	郭文玲	副主任医师	张建恒	副主任法医师
董晓龙	副主任医师							主任中医师	主任中医师	琚冬梅	副主任医师	杨传亮	副主任医师	赵利辉	副主任法医师
范小红	副主任医师							主任中医师	主任中医师	赵金娟	副主任医师			董献瑞	主检法医师
和鲁予	副主任医师							主任中医师	主任中医师	常 海	副主任医师			焦作市人民检察院	姓 名
常立军	副主任医师							主任中医师	主任中医师	张 军	副主任医师			职 称	职 称
赵延兵	副主任医师							主任中医师	主任中医师	张俊峰	副主任医师			张银柱	主任法医师
宋庆林	副主任医师							主任中医师	主任中医师	赵 鹏	副主任医师			焦作市中级人民法院	姓 名
皇甫娟	副主任医师							主任中医师	主任中医师	郭文玲	副主任医师			职 称	职 称
李红涛	副主任医师							主任中医师	主任中医师	杨传亮	副主任医师			冯师刚	副主任法医师
张 强	副主任医师							主任中医师	主任中医师					连彩霞	主检法医师