

# 人民满意是对医院最大的肯定

## ——写在湘西州人民医院建院70周年之际(下)

1952年,吉首老城区,湘西苗族自治区人民医院大门。

王珊 邓进

这是一个再普通不过的周一。重庆市秀山土家族苗族自治县的陈先生带着父亲,驱车100多公里,来到湘西州人民医院就诊。

“早在20世纪90年代,州人民医院在秀山一带就有名气,很多人会选择州医院,我、我父亲、我儿子一家三代都在州医院看过病。”陈先生告诉我们:“现在,州医院环境更美了,技术更强了,服务更好了,也更让人放心了。”

陈先生的话,道出了一所医院与武陵山区百姓70年的鱼水深情。

武陵山片区曾是我国集中连片特困地区,交通不便、经济落后,医疗卫生基础条件严重不足。湘西州人民医院自1952年成立以来,便扛起了守护武陵山区百姓生命健康的重任。

70年来,从小到大,从弱到强,一代代州医人以撼天动地的创业豪情,打造规模更大、实力更强、服务更优,覆盖湘鄂黔渝四省市的区域医疗“桥头堡”。

70年来,改变的是时间,不变的是情怀。州人民医院以其雄厚的实力和厚德精医的至高境界,为武陵山区老百姓撑起了一片健康天地,也收获了群众的满满信赖。

作为湘西州唯一集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的国家三级甲等综合医院,2021年,州医院完成门急诊134.99万人次,出院9.71万人次,手术4.54万台次,其中外省病人占到25%以上。病人满意度逐年提升。医院先后被授予全国精神文明先进单位、全国模范职工之家、湖南省文明单位、湖南省职工职业道德建设十佳单位等荣誉称号。



### 党建引领:强化责任与担当

“公立医院承担着党和政府为人民提供基本医疗服务,保障公平享有、维护健康的重要责任。要按照《关于加强公立医院党的建设工作的意见》要求,充分发挥党组织领导作用,把党的建设与业务工作相融合,努力建设患者放心、人民满意的公立医院。”湘西州人民医院党委书记彭朝涛的话掷地有声。

州医院建院70年,始终高举党的旗帜,落实党的方针。特别是党的十八大以来,州医院在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下前进,以高质量党建引领医院高质量发展。

坚持完善党委领导下的院长负责制,充分发挥党委把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用,严格落实“三重一大”集体议事决策制度。

不断加强党的政治建设、思想建设、组织建设。2011年医院搬迁新址以来,从原来的12个党支部发展到5个党总支21个党支部,党员人数从384名发展到770多名。

在探索现代化医院管理制度的过程中,医院充分发挥党委领导的核心作用,以“党建+医疗”“党建+优质服务”“支部+品牌”等为抓手,让党建与业务工作有机融合。不断完善院领导联系支部和联系业务工作的“双联”制度,接通“天线”与“地线”,凝聚起全院党员干部的精气神。

廉洁行医事关群众就医获得感。医

院以党风廉政引领医德医风建设。坚持廉政教育与警示教育相结合,打造了《道德讲堂》《清廉医院大讲堂》,涵养清廉文化。扎牢“制度笼子”。根据医院小微权力清单及廉政风险点的排查,先后制定了100多项制度规定,严肃了行为界限。26项权力36个岗位138个小微腐败领域上墙,时刻提醒干部职工。

医疗药品收费问题一直受群众诟病。为规范药品与医用耗材的采购、使用,降低药品及医用耗材占比,减轻患者负担,医院出台了《湘西州人民医院采购管理办法》《湘西州人民医院药品准入及退出制度》《纠正医药购销领域和医疗服务不正之风专项治理工作方案》等一系列文件。2021年,医院门诊次均费用同比下降5.35%,住院次均费用同比下降4.60%,医保基金使用同比下降2.58%。2022年上半年药占比25.4%,同比下降2.18%。

一手划好“硬杠杠”,一手提升“软实力”。

漫步在医院,门急诊大厅、科室走廊、会议室……党建结合医德医风建设、医院文化教育无处不在。州医院将党建与文化相融合,让“厚德、精医、博雅、弘毅”的院训内化于心,外化于行。

每年,医院都会利用教师节、护士节、教师节等重要节点,评选并表彰一批文明科室、“十佳”工作人员、先进工作者、先进集体,让良好的医德医风浸入骨髓。

### 公益彰显:担起社会责任赢善赞

1989年,州医院护理先辈周娟君院长荣获世界护理界最高荣誉奖——南丁格尔奖章,迄今为止也是湖南省唯一获得此殊荣的护理专家。州医院赓续南丁格尔精神,今年首次实施“致敬南丁格尔30年”荣誉制度,建设周娟君广场作为新入职医护人员的岗前教育基地,激励州医人不忘初心,担当使命,服务为民,久久为功。

“全心全意为人民服务”“一切以患者满意为目标”……在党的旗帜引领下,全院干部职工在医院发展中勇挑大梁,在急难险重冲锋陷阵,在服务群众中热忱奉献,向着“人民满意医院”的目标全力奔赴!

而在州医人看来,更有分量的,是一块块矗立在老百姓心中的无形丰碑。

那是在抗击疫情中,他们为人民筑起的铜墙铁壁——新冠肺炎疫情发生以来,州医人勇往直前,白衣执甲,担当起抗疫一线的主力军、先锋队。预检分诊、发热门诊、隔离病房、定点医院、方舱医院……到处都有他们的身影;防护培训、应急演练、核酸采样、疫苗接种……哪里都有他们的声音。2020年,19名医务人员主动请缨,逆行出征,与湖北人民并肩作战,打了一场漂亮的疫情防控阻击战。2021年,坚持全州疫情防控“一盘棋”,派遣6批次121名医务人员支援古丈、凤凰、张家界等州内外核酸采样,3批83人次护理人员驻点州方舱医院,完成疫苗接种17.7万余人次,完成核酸“愿检尽检”5万余人次,花果山定点医院救治专班全年保持备战状态;2022年,27名医务人员驻守花果山定点医院19天,守护湘西州第一道防线。为全州疫情防控贡献了“州医力量”!

那是在重大社会突发公共卫生事件中,他们为患者打造的坚强堡垒——

2012年,手足口病来势凶猛。州医人不计成本、不计得失,投入人力、物力、场地,全力以赴开展手足口病的救治工作。重点科室全部取消休假,加班加点,奋战一线,舍小家为大家。如今,州医院作为湘西州重症手足口病救治的唯一定点医院,已成功打赢了多场手足口病大仗,成功救治患儿数万人,成为四省市边区群众看儿科最信赖的医院之一。

从火灾救援到大型车祸救援,从塌方事故急救到学生食物中毒等重大突发事件救援,州医人硬扛担当,不负众望。在2021年应急救援中,

肌”“时间就是生命”的原则,一路开启绿色通道,从进入医院到血管开通仅用了37分钟,在危机边缘救回了他的生命。胡先生有感而发,送上一面锦旗:“你总是能让人心动”。

这样的故事还有太多。据不完全统计,自今年1月份以来,全院医务人员共收到锦旗97面,表扬和感谢信36封。

患者们留言:“在我们几乎丧失信心的时候,是医生不抛弃、不放弃,在黑暗中带给我们希望。”“这里的医生医术好、服务好、态度好,不是亲人胜似亲人。”“他们不仅治病救人,还设身处地考虑我们的家庭情况,帮我们节省费用”……

一句肺腑之言折射出医生对患者的仁心大爱,也道出了患者对医生的片片真情。

近年来,湘西州人民医院住院患者满意度持续向好,门诊患者满意度97.39%,住院患者满意度96.69%。收费窗口实现零投诉。在省优质护理评价中,三基理论考试合格率100%,位列全省前列,荣获“全省优质护理服务表现突出医院”称号。

龙山的彭女士记得,那年她丈夫不到40岁,因心脏问题送往州医院急救,进入手术室时呼吸心跳已停止。是医生、护士们不抛弃、不放弃,轮番按压了两个小时,这才救回了家里的“顶梁柱”。

单亲妈妈李峰记得,三年前她患胰腺肿瘤,是州医院医生顶住压力,仔细评估,以高超技术完成了一台几家大医院都不敢做的手术,延长了她的生命周期。如今,她早已成了肝胆外科的常客,和这里的医生护士成了无话不说的朋友。

年近七旬的张奶奶记得,上次她的老伴因突发心梗收住到州医院心血管内科。外地工作的两个女儿因疫情无法返乡,她照顾老伴力不从心。主管医生赵恩朋,从开始接诊完成介入治疗,到病情危重时倾力救治,再到康复期间悉心照顾,始终竭力帮助。她为感谢多次送上红包、金器,却被一一退回。

在长沙工作的公务员胡先生记得,2021年7月在吉首市公干时他突发心梗,是州医院胸痛中心乘着“时间就是心

### 服务为要:建设人民满意的医院

服务水平直接体现医院的现代化管理能力,充满“人性化”“人情味”的优质医疗服务是“人民满意医院”的基本要义。

从2011年到2022年,州医院从占地面积45亩、700多张床位、年门诊病人39万、出院病人1.5万发展到占地面积492亩、3000多张床位、年门诊病人134.9万、出院病人近10万人。规模快速扩张的同时,如何下好“服务”这盘棋?

“要提高全员的服务意识,打造标准化、同质化服务;要以病人为中心,提供更方便更温馨、全方位全周期的优质服务。”院长黄纯海的回答铿锵有力。

州医院持续推进“三好一满意”医院建设,出台“四比四看”文明服务活动实施方案》(“比服务语言、比服务行为、比服务沟通、比服务质量”,“看服务态度是否和蔼、看着装举止是否规范、看医患关系是否和谐、看服务对象是否满意”),编印《员工文明服务规范手册》,通过礼仪培训、文明服务主题党日、技能比武大赛等,提升服务水平,打造优质服务名片。

门诊是接待病人的“第一扇窗口”。为了解决“排队难”问题,医院大力倡导“先预约后就诊”的理念,提供手机APP、网络、院内自助机等多种预约途径,让患者足不出户就可实现预约挂号。优化就诊流程,推行“分时段就诊”;依托信息化建设,通过自助缴费、自助查询、自助报到就诊等分流病人,非医疗环节的等候时间被大大缩短。

针对不少外地病人和老弱患者在就医中感到“找不着门”,医院在门诊大厅设立导诊台,在门诊大楼的每一层都有提供咨询导诊服务。在“我为群众办实事”志愿服务活动中,党员、团员分散在各处,扶老携幼,疏导病人,解决患者在就诊中遇到的困难,一张张笑脸,一句句问候,让患者倍感舒心、暖心。

护理服务是病人感受最直接的服务。州医院成立了优质护理服务质量管理领导小组,坚持把优质护理作为“一把



加强清廉医院建设工作。

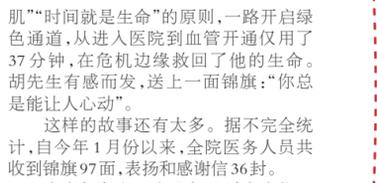
手”工程来实施,形成医院、护理部、护士长、护士四级层面任务清单,实现全院联动。护理工作始终秉承“一切以患者为中心”的精神,做实基础护理、做精专科护理、做美人文护理。目前,全院共59个优质护理病房,实现了优质护理服务病区全覆盖。

为了优化护理质量,医院成立护理质量管理委员会,下设临床护理质量管理组、门急诊和特殊科室管理组、12个专项质量管理组。各科室积极开展专项质量改进项目,推动护理服务向精向优发展。

各科护理“因材施教”:新生儿科率先在全省开展“袋鼠式护理”,将家长请进病房,直观了解患儿就医情况,减轻宝妈产后焦虑,改善患儿喂养,大大缩短平均住院日;肝胆外科开展外科加速康复护理,对经空肠造瘘管进行肠内营养物质的输入及体液回输新技术,建立微信随访群,护士在线解答患者疑问,指导患者居家带管护理;血透室每年组织大型肾友会活动,增进护患交流;心内科成立“支架人生俱乐部”,产科设立“孕爸爸课堂”“孕妈妈学校”……一个个性化的“小品牌”擦亮了“州医护理”这张大名片。

患者最关心的是医疗服务质量。针

4名检验人员驰援上海,46天共完成核酸检测32万管,实现检测结果零误差、检测人员零感染。



儿童专科大楼。

### 公益彰显:担起社会责任赢善赞

走州医院史陈列馆,全国精神文明先进单位、湖南省文明单位、湖南省职工职业道德建设、湖南省五一劳动奖章、爱婴医院、全国卫生系统先进工作者等一排排象征着集体和个人荣誉的金字牌匾,熠熠闪光。

那是在抗击疫情中,他们为人民筑起的铜墙铁壁——

新冠肺炎疫情发生以来,州医人勇往直前,白衣执甲,担当起抗疫一线的主力军、先锋队。预检分诊、发热门诊、隔离病房、定点医院、方舱医院……到处都有他们的身影;防护培训、应急演练、核酸采样、疫苗接种……哪里都有他们的声音。2020年,19名医务人员主动请缨,逆行出征,与湖北人民并肩作战,打了一场漂亮的疫情防控阻击战。2021年,坚持全州疫情防控“一盘棋”,派遣6批次121名医务人员支援古丈、凤凰、张家界等州内外核酸采样,3批83人次护理人员驻点州方舱医院,完成疫苗接种17.7万余人次,完成核酸“愿检尽检”5万余人次,花果山定点医院救治专班全年保持备战状态;2022年,27名医务人员驻守花果山定点医院19天,守护湘西州第一道防线。为全州疫情防控贡献了“州医力量”!

那是在重大社会突发公共卫生事件中,他们为患者打造的坚强堡垒——

2012年,手足口病来势凶猛。州医人不计成本、不计得失,投入人力、物力、场地,全力以赴开展手足口病的救治工作。重点科室全部取消休假,加班加点,奋战一线,舍小家为大家。如今,州医院作为湘西州重症手足口病救治的唯一定点医院,已成功打赢了多场手足口病大仗,成功救治患儿数万人,成为四省市边区群众看儿科最信赖的医院之一。

从火灾救援到大型车祸救援,从塌方事故急救到学生食物中毒等重大突发事件救援,州医人硬扛担当,不负众望。在2021年应急救援中,

肌”“时间就是生命”的原则,一路开启绿色通道,从进入医院到血管开通仅用了37分钟,在危机边缘救回了他的生命。胡先生有感而发,送上一面锦旗:“你总是能让人心动”。

这样的故事还有太多。据不完全统计,自今年1月份以来,全院医务人员共收到锦旗97面,表扬和感谢信36封。

患者们留言:“在我们几乎丧失信心的时候,是医生不抛弃、不放弃,在黑暗中带给我们希望。”“这里的医生医术好、服务好、态度好,不是亲人胜似亲人。”“他们不仅治病救人,还设身处地考虑我们的家庭情况,帮我们节省费用”……

一句肺腑之言折射出医生对患者的仁心大爱,也道出了患者对医生的片片真情。

近年来,湘西州人民医院住院患者满意度持续向好,门诊患者满意度97.39%,住院患者满意度96.69%。收费窗口实现零投诉。在省优质护理评价中,三基理论考试合格率100%,位列全省前列,荣获“全省优质护理服务表现突出医院”称号。

龙山的彭女士记得,那年她丈夫不到40岁,因心脏问题送往州医院急救,进入手术室时呼吸心跳已停止。是医生、护士们不抛弃、不放弃,轮番按压了两个小时,这才救回了家里的“顶梁柱”。

“120”出诊5267次,急诊接诊104865人次,开通绿色通道16次。报告法定乙、丙类传染病20种6492例。

那是他们走出院墙,在离群众最近的地方播撒的“健康火种”——

近年来,州医人积极开展“医路同行”“第一目击者”志愿服务活动,组织急救知识技能培训进学校、进机关、进企业、进社区、进军营。对接帮扶基层医疗机构14家,深入开展对接帮扶活动。持续开展义诊、健康宣教活动,仅去年就开展社区服务、乡村义诊志愿服务活动30余次,完成群众微心愿700余个,直接服务群众5万余人次。先后被评为州首批“我为群众办实事”实践示范点、省“圆梦工程·七彩假期”志愿服务团队、州“最美志愿服务组织”。

那是他们以己达人,推动对口医疗帮扶、带动区域医疗发展的胸怀与担当——

近年来,州医院共派出100名医务人员对口支援古丈县和永顺县人民医院,培训受援医院医务人员1120人次,接受进修人员12人,帮扶开展新业务新技术35项。通过对口帮扶,古丈县人民医院通过二甲创建,全面提高了综合服务能力,城内科门诊率明显提高,帮扶5年来门诊就诊人次较2016年增长18602人次,出院人次增长1732人次。

“州医院在一方,就要勇担社会责任,为一方百姓谋福祉。”他们是这样说的,也是这样做的。

在脱贫攻坚战中,州医院积极响应、扎实作为,派驻的两个驻村工作队分别荣获州、县脱贫攻坚先进个人、湘西州脱贫攻坚先进个人、湘西州脱贫攻坚优秀驻村队员。

为落实脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接,医院为1.78万名享受过渡期政策的农村群众减免医疗费843万元。当全面推进乡村振兴的号角响起,医院又选派3人组成院乡村振兴驻村工作队,安排帮扶资金58万余元,着眼产业振兴带动乡村振兴,驻村工作队被评为花垣县2021年度驻村帮扶工作先进集体。

有一种职业,为健康所系,性命相托,神圣而光荣;

有一种责任,是恪尽职守,为民健康,任劳任怨;

有一种信念,执着追求,因为坚守而历久弥坚。

砥砺前行70年,“生命至上,人民至上”这八个大字早已写在了湘西州人民医院的发展卷轴上,也深深印刻在一代代州医人的心中。

70年是里程碑,也是新的起点。面对人民群众日益增长的多层次多样化的健康需求,面对“健康中国”的时代命题,新时代州医人不忘初心再出发,矢志笃行启新程,以创新精神、奋进姿态,立志向党和人民交上一份更加靓丽的“健康答卷”!