

### 金乡县人民医院三级综合医院等级复审现场评审反馈会



# 大爱筑丰碑

## ——金乡县人民医院的图强良方

□孟丽

日前，一则激动人心的消息响彻金乡县人民医院。山东省卫健委公布《2018年度山东省三级综合医院住院绩效服务分析报告》，金乡县人民医院在全省31家参照三级管理综合医院中斩获殊荣。

倾情付出，换来美丽收获！好消息接踵而至，山东省医院评审工作组对金乡县人民医院进行了医院等级复审现场评审工作，现场评审反馈会上，专家组宣布现场评审结果，医院以本轮三级医院复审现场评审目前最高分顺利通过。这是继2014年该院高分晋升三级综合医院后，所有金乡人又一个值得铭记的历史时刻！

金乡县人民医院地处鲁西南鲁南交汇处，承担着金乡县及周边四省九县200余万人的医疗保健任务。从1993年被评为鲁西南首家二级甲等医院，2014年高分通过三级乙等医院评审工作，金乡人前行脚步坚实而有力，始终把人民群众不断提高的医疗健康需求放在第一位，深化“以患者为中心”服务理念，不断开拓进取、创新突破、狠抓质量管理，在落实国家公立医院改革精神、推进分级诊疗政策等方面取得显著成效。

道路，是探索者留下的深刻印记！金乡人主动向前，积极探索，为百姓健康不要花架子，扑下身子扎扎实实地奉献和付出，并由此形成了自己独有的服务文化和医院精神。其风范和作为赢得了党和政府的高度认可，获得了社会的赞誉。综合排名逐年上升，在病难度系数稳居榜首、住院费用大力控制，这是金乡人一致践行“想患、助患、爱患、敬患”医疗服务理念最真切、最温暖的诠释。

### 以细节提升金医温度

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。“近年来，医院更加注重质量安全，更加注重服务能力提升、更加聚焦群众满意，实现了综合办院水平的全面提升。”金乡县人民医院党委书记李春荣表示，医院党委号召全院职工牢固树立两个100%，即100%的金医人都要付出100%的努力，实现了金医持续、快速、健康发展。

日前，李春荣带领班子成员、科室主要负责人按惯例进行行政查房。CT室问询、取片处的小窗口映入她的视野：窗口开在1.2米高度处，患者或家属需要躬下身子才能问询、取片。

“躬身取片既不方便又不尊重人”“窗口能否开高一些”……现场讨论立即展开，商议如何进行整改。由于既有建筑无法进行改造，空间上也不宜进行调整，最终，一个板凳出现在窗口外。患者或家属在问询取片时可以落座，不用弯腰也可以与医务人员平视交流。

在门诊及全院病房区域安装了58台一站式自助服务机，具有建卡、挂号、缴费、查询和打印等多项功能，患者通过自助机可以完成非就诊环节的全部流程，让就诊更加便捷，让服务更加便民。门诊药房新增自动摆药机，缩短患者取药等候时间；检验科新增自助查询打印机，方便患者及时查询打印结果；门诊各诊区、检查科室各等候区均安装电子叫号系统，安装自动饮水机；整合住院处、医保处、住院药房建筑格局，合并住院、医保功能，实现患者出院、结算、报销一站式服务……一项项细节上的变化为患者带来温馨的就医体验。

医患关系是一种较为特殊的社会关系，能否构建和谐医患关系直接影响到医疗效果。在李春荣看来，医疗服务环节的一个细节，或许就能让患者感受到真切的温暖。医

患之间，一边是执业操守的救治行为，另一边是值得敬畏的生命之重。一种有温度的关系，折射出的是人性的光华，更体现出金乡县人民医院将人文医疗渗透到具体服务中的定位与理念。

医院提供多种方式、多渠道的医患沟通方式，针对患者就医过程中出现的各类问题和意见，认真分析产生的原因，并加以整改落实，不断改进服务流程。通过面对面交谈，及时了解患者在就诊过程中的感受，各部门针对出现的问题认真分析并做出整改，从而改善医院服务流程。

不久前，一对夫妇来到金乡县人民医院产科门诊，将一面写着“医德高尚、医术精湛、服务热情、护理精心”的锦旗和一束鲜花送到了产一科主任姬爱华的手中，以感谢产一科医务人员精心治疗与呵护。

据了解，这位产妇是一位二胎妈妈，因为一胎是剖宫产，当时的疼痛使她留下了严重的心里阴影，由于她是疤痕子宫，二胎还得剖宫产，所以生产前她非常紧张和焦虑。姬爱华了解到情况后，及时为患者进行心理疏导，告知她几种可以减轻疼痛的方法，缓解她的压力，同时与科室人员及麻醉医生制订了周密的手术方案，并亲自为她进行剖宫产手术。经过姬爱华以及相关科室医护人员密切配合努力，产妇顺利完成了生产，母子平安。术后，产妇表示，这次剖宫产比上次的疼痛减轻多了，出院后产妇及家属为表示对医务人员的感谢，特送锦旗和鲜花。

“医生面对的不仅是患者，更是一个家庭，他们不仅需要具有充沛的体力、良好的心理素质，出色的动手能力，还需要拥有全面的知识体系和沟通能力，处理好医患关系。”姬爱华说正是一点一滴的小事拉近了医患之间的距离，多一分信任、多一点理解，彼此用一颗真心、一片真情来构建良好医患关系。

“一切以患者为中心”是金乡县人民医院多年来始终遵循的服务理念。在提升服务水平方面，金乡县人民医院在业界一直致力于打造“服务品牌”，向服务要质量，向服务要效益，用“服务至上”的理念提升医院服务水平，并把它当成一项重要工作常抓不懈。尤其是开展“病人满意度跟绩效考核挂钩”工作以来，医护人员把病人当亲人，学会换位思考，设身处地为病人着想，想病人之所想，急病人之所急，努力为患者营造一份如家般的温暖。

一组简单的数字，成为金医人为患者减负的缩影——落实单病种和临床路径管理，不断规范诊疗行为，加强药品、耗材的控制，落实各项惠民政策，有效减轻患者就医负担。2018年金乡县人民医院出院病人平均住院费用控制在6232.28元，远低于31家参照三级管理综合医院的平均值(7599.54元)，同时，医院时间指数0.82，费用指数0.49，优于全省平均水平，医疗服务效率较高。

### 以过硬技术打造金医高度

当今日新月异的信息化时代，过硬的技术是县级医院的基石。

金乡县人民医院有临床、医技、职能等140余个科室，其中心内科、血液肿瘤科、普外科、骨科、内分泌科、呼吸内科、消化内科、妇科、儿科、小儿外科、麻醉科、神经内科、耳鼻喉科、重症医学科14个科室为济宁市重点专科。

2018年底，国家胸痛中心总部发布《2018年度第四次中国胸痛中心及基层胸痛中心通过认证单位公告》，金乡县人民医院凭借过硬的综合实力和救治水平，顺利通过认证，获批国家级胸痛中心，这标志着该院胸痛患者救治达到了国家标准要求，成为济

宁地区仅有的3家国家级胸痛中心之一。

医院领导高度重视胸痛中心建设工作，通过急诊科、心内科、心胸外科、呼吸内科、医学影像科、检验科等多学科协作的方式，采用区域协同救治机制，统一诊疗规范，优化诊疗流程，为胸痛患者提供高效、便捷、最佳的治疗途径及方案，以期达到缩短救治时间、改善预后和减少医疗费用支出的目的。

胸痛中心自2018年创建以来，通过严格的流程和现代化的管理措施，整合院内医疗资源，与院前急救及其他合作医院建立现代化协同救治体系，为急性心肌梗死、主动脉夹层、肺动脉栓塞等以急性胸痛为主要临床表现的危急重症患者提供快速规范的诊疗通道。创建以来，医院急性心肌梗死患者平均救治时间从开始创建时的130分钟下降到了50分钟左右，最短时间从44分钟→35分钟→26分钟→22分钟→20分钟→17分钟不断刷新纪录。一年来，成功救治急性心肌梗死患者130余例，死亡率显著降低，有效保障了广大群众生命安全。

今年，国家卫生健康委员会医政医管局、健康报社联合召开了2018年度改善医疗服务典型经验交流推广会，金乡县人民医院荣获“2018年度改善医疗服务优秀医院”，该院妇科荣获“2018年度改善医疗服务优秀科室”两项国家级荣誉。

同时，医院启动创建了胸痛中心、卒中中心、创伤中心、口腔中心、美容中心、孕产妇管理中心等中心建设，成立了省立医院无痛中心金乡分中心，满足群众在家门口享受全国最高医疗水平的要求，有效降低了群众就医费用。高、精、尖技术领域实现新突破，三四级手术数量与去年同期相比增加1000多台，三四级手术比例50%左右。投资5000多万元，完成了全球超高端GECT、DR、DSA、C臂等大型设备的安装、验收、启用，为临床诊断、治疗提供了有力支持。

过硬的技术，有效提升了医院救治危重患者能力。2018年出院患者较高难度病例比例达到22.18%，疑难病例比例达到3.31%，在全省同级医院中位列第四。在全省三级综合医院代表性病种分析中，心脏瓣膜手术平均住院日、平均住院费用，甲状腺恶性肿瘤手术、乳腺恶性肿瘤手术、剖宫产、顺产、子宫肌瘤手术平均住院费用，消化道出血平均住院日均控制良好，优于全省水平。

### 以优秀人才积累金医厚度

人才是医院持续发展的基础和动力。泰戈尔曾说：“果实的事是尊贵的，花的事是甜美的，还是让我们做叶的事业吧，叶总是谦逊地专心地垂着绿荫的。”

金乡县人民医院现有职工1700余人，其中高级专业技术人员200余人，博士、硕士研究生100余人，30位同志担任市级及以上专业技术学会常委及副主委。金乡县人民医院的医生们就像那温润谦逊的绿叶，在静默中创造绿荫，像泥土一样为人们提供坚实的路。他们与人和善相处，默默积蓄力量，悄然潜行，在不显山不露水成就事业。他们为鲁西南医学事业的发展作出了巨大贡献，却从未高调于人前，只是在寂静的空间中默默奉献。

而金乡县人民医院的品牌价值，无疑来自于那些为了医学事业不懈追求的医者。很多患者愿意来金乡县人民医院就医。“我们是冲着金乡县人民医院的技术来的，在这里看病放心。”在不少患者看来，金医的精神和一批家喻户晓的名医才是他们最可信赖的。

2019年5月，泰山学者青年专家、药理学博士江沛被聘任为金乡县人民医院科研首席专家。江沛担任医院科研首席专家后，将对金医

的相关学科建设、人才培养和教学科研工作等进行指导，并充分发挥泰山学者青年专家的带头作用，积极争取高层次的科研项目 and 科技成果，全面提升金医各项科研医疗水平。

重视人才培养，首先要让医务人员无后顾之忧。医院经济运行管理科科长郭晨蔚介绍，近年来，医院响应医改要求，持续优化医院收支结构，提升医务人员劳务所得，真正体现医务人员劳动价值。在31家参照三级管理的综合医院中，人员支出占业务支出比例平均为32.92%，金乡县人民医院达到42.15%，远高于平均水平，位居第一。

“综合来看，医生的绩效主要与技术、服务、控费3个方面挂钩！”郭晨蔚介绍，医院不断向新技术新项目、科研、进修等方面倾斜，大力鼓励医生科研创新，并规定连续3年无创新技术的科室取消评优资格；医生绩效与三四手术的开展情况以及手术难度、强度挂钩；绩效更与医疗服务质量挂钩，在为患者提供高质量诊疗服务的同时，严格把控患者平均费用。

### 以坚守责任保障金医速度

分级诊疗背景下，县级医院连接着基层医疗服务和城市优质医疗资源，是实现“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的重要桥梁。

众所周知，急性心梗的抢救关键在于抢救时间。日前，金乡县人民医院成功抢救一名急性胸痛患者。从急救车进入医院大门时间计算，到打通病人闭塞血管植入一枚支架，血流恢复转危为安用时仅为18分钟，这创下该院急性胸痛最短抢救时间纪录。

据该院胸痛中心医疗总监、心内科科主任李令华介绍，为了争分夺秒，在患者到来之前，院内人员与急救车内医护人员紧密联系，实时了解患者最新病情；参与手术的全科医护人员，迅速完成了手消毒、铺巾等术前工作；胸痛中心护士也已等在电梯门口，控制通往导管室的电梯。最终，通过绿色通道，在院前院内无缝衔接抢救的基础上，成功抢救了患者生命。

近年来，金乡县人民医院不断优化诊区设施布局，改善住院服务流程，发挥信息技术优势，推进预约诊疗服务，畅通急诊绿色通道，持续改进护理服务，注重医学人文关怀，构建和谐医患关系，极大改善了患者就医体验，吸引了县域及周边地区的人民群众就诊。2018年医院门急诊量达到102.28万人次，在31家参照三级管理的综合医院中位居首位。

“高分通过三级综合医院现场评审，是我院提升品质、加快发展的难得机遇！我们将继续努力，让亮点更亮，让特色更强，形成具有金医特色的医疗品牌！全体金医人，将站在新起点、向着新目标再出发！同时要充分发挥县域医疗的龙头作用，在医疗卫生深化改革中冲锋在前，全面落实国家各项医改政策，坚持以重点项目为引领，推进医院学科建设、技术、质量管理的全面提升，努力把医院办成群众满意、职工满意、政府满意的优质品牌医院！”面对机遇和挑战，李春荣如是说。

每一个品牌的铸就都是辛劳汗水的付出。每一份荣誉的获得都是温暖人心的感动。每一次患者的肯定更是前进力量的蓄积。风雨兼程，不改初衷。这是一所县级医院谋求创新发展的步履，更是县级公立医院的责任和担当！今年，金乡县人民医院荣获县医改先锋奖及中国县级医院现代医院管理制度示范奖！“两个100%”激发了全体金医人敢于进取、勇于奉献的责任和担当，为实现金医更高、更快、更好发展吹响了嘹亮的号角。

- 参三管理综合医院门急诊总量全省第一
- 参三管理综合医院较高难度病例全省第一
- 参三管理综合医院病例组合指数与次均费用关联分析全省第一
- 参三管理综合医院医疗服务效率分析全省第一
- 参三管理综合医院住院次均费用6230元，全省第二低
- 31家参三管理综合医院全省综合排名第三
- 以全省同级医院第一名的成绩通过三级医院等级复审



- ① 三级综合医院等级复审现场评审反馈会
- ② 医院领导班子进行每周行政大查房
- ③ 使用无线移动远程巡诊车与省立医院专家共同查房
- ④ 鲁西南首台美国GE1.5T光纤磁共振
- ⑤ 智能、温馨、舒适的一体化产房
- ⑥ 金乡县人民医院



### 北京大学人民医院医疗卫生服务共同体

