



服务读者 健康大众

## 湘潭市第一人民医院

# 患者就医满意度和获得感逐年提升

**本报讯** (通讯员 段斌) 笔者5月14日从湘潭市卫生健康委获悉,在前不久召开的湖南省医疗管理工作会议上,发布了湖南“三甲”医院住院患者满意度红(白)榜,湘潭市第一人民医院住院患者满意度在全省58家三甲医院中脱颖而出,荣登榜首。湘潭市人大常委、湘潭市第一人民医院医疗健康集团理事长、该院院长刘群友说:“病人的满意就是我们不懈的追求。”

近年来,以刘群友为首的第一届院领导班子积极深化医改,守正创新,探索和践行以“家庭、军队和学校”为理念的医院管理新模式,病人的满意度和获得感逐年提升,职工的爱院指数和幸

福感跃上一个崭新台阶。

“病人的健康是医院的核心工作,病人的满意度,是检验医院各项工作的标准。”刘群友介绍说,为满足急诊患者需要,医院新增急诊挂号、急诊收费、急诊药房,保障急救绿色通道有序畅通;开通电话预约、网上预约、现场预约、诊间预约、出院复诊预约;推行“无假日诊疗”,假日就诊免专家挂号费,CT等检查优惠15%,方便群众就医;增设导诊人员,实施分时诊疗,作好就诊分流和引导,缩短病人就诊等候时间;在候诊大厅增设空调、饮水机,增设残疾人无障碍厕所;开通24小时医保刷卡业务。设置共享候诊区,为病人提供

舒适的候诊环境;以“主动、感动、亲情”展现人性化护理服务,推行“以健康为中心”的全程服务,将专科服务贴近临床、走向家庭,多科专家为疑难重症病人提供一站式服务。

创建国家三级甲等综合医院是2012年医院工作重心。面对创“三甲”标准高、要求严,院长刘群友要求实行“军事化”管理,用“军队纪律、军人作风”要求每位员工,强化全员执行力。围绕医疗质量与安全等重点工作,按照“质量、安全、服务、管理、绩效”等创建原则,通过军事化的管理,全员消防演练、三轮评价、专家评价等环节,环环成功,步步为营。

医院实力的竞争,归根结底就是人才的竞争。该院坚持“人才兴院”,自办“三鹰”(雏鹰、精英、雄鹰)班学校,将优秀人才分为“雏鹰、精英、雄鹰”三层次进行培养,请名师来院授课,进行多课程培训;选拔优秀业务骨干于国内外深造,营造乐于学习、勤于学习的良好氛围。

医院先后确立了“2012 学科建设年”、“2013 品牌建设年”、“2014 服务质量年”、“2015 创建发展年”、“2016 医院管理年”等系列年度核心工作,全院1700余名职工,携手湘潭市18家基层医疗机构,从质量效益型向精细化、信息化管理方向发展,正昂首阔步走在“健康湘潭”征途上。

## 急救知识进校园

5月10日,衡阳常宁市中医院举办急救知识进校园公益活动,向广大师生普及急救知识,提高自救互救能力。图为该院护士教授学生们海姆利希急救法(海姆里克腹部冲击法)。

通讯员 吴超辉 摄影报道



## 科学补碘益智 健康扶贫利民

**本报讯** (记者 梁湘茂 通讯员 张亚娜 庄世锋) 5月15日是我国第26个“防治碘缺乏病宣传日”,湖南省卫生健康委、省市场监管局、省疾病预防控制中心、湖南盐业股份有限公司、长沙市卫生健康委、雨花区卫生健康局、雨花区疾控中心等多家单位在长沙联合举办“科学补碘益智,健康扶贫利民”防治碘缺乏病日主题宣传活动。记者从现场了解到,近年来对碘盐和人群尿碘的监测结果显示,湖南省通过采取食用碘盐这一措施,已经有效控制了碘缺乏病。

湖南省疾病预防控制中心主任李俊华表示,碘是人体新陈代谢和生长发育必需的微量营养素,如果孩子在胎儿期和婴幼儿期缺碘,会影响大脑正常发育,导致克汀病、聋哑、智力损伤。孕妇孕期缺碘会出现流产、早产、死产和先天畸形。成年人缺碘会导致甲状腺功能低下,出现易疲劳、精神不集中、工作效率下降等现象。碘缺乏病虽然危害严重,但是可以通过食用碘盐这一简单、安全、有效和经济的措施来预防。

湖南省市场监督管理局特殊食品安全监督管理处副处长刘建中告诉记者,目前,全国跨区经营食盐主要是报备制,食盐销售由所在市州、县(市)区市场监督管理部门属地监管,省市场监督管理局负责监督检查、专项检查和产品质量抽检,守护着全省人民舌尖上的安全。(相关知识见今日03版)

## “电子健康卡”——就医一卡通

**本报讯** (通讯员 黄德建) 到每家医院,办不同的就诊卡,“一院一卡、互不通用”是不少人就医遭遇的“麻烦事”。今后,居民凭实名认证的“电子健康卡”,可在任一医疗机构手机扫码就诊和支付,不再重复办卡。

5月13日,湖南省卫生健康委在中南大学湘雅医院召开湖南省电子健康卡普及应用工作推进现场

会暨电子健康卡便民惠民应用启动仪式。据了解,目前在湘雅医院、湖南省人民医院、省肿瘤医院、省妇幼保健院、省脑科医院、省儿童医院等6家医院,以及长沙市岳麓区2家基层医疗卫生机构,实现了就医一卡(码)通。

据悉,湖南是全国电子健康卡试点省,到2019年底,全省所有二级以上公立医疗卫生机构将实现

一卡(码)通用。随着“电子健康卡”在全国的普及应用,未来将实现全国医院一卡(码)通。

“电子健康卡”是虚拟的居民健康卡,居民可以通过“湖南省居民健康卡”官方微信公众号申请,或者在医院服务窗口、医院诊疗服务APP、公众号、服务号上申请升级原有诊疗卡,还可以在自助机申领。一家医院申领后,所有医院通用。

## 注意力缺陷是学习困难的主要原因

详见 06 版