

# 洛阳市第三人民医院 打造学习型、服务型、人文型医院



通力协作三岁患儿实施白内障复明手术

►“问渠哪得清如许，为有源头活水来”。一直以来，洛阳市第三人民医院以持续改善患者就医感受为着力点，注重多措并举强化人文关怀。党的十九大召开以来，全体医护人员以建设“健康中国”理念为引领，以创建学习型、服务型、人文型医院为中心，务实肯干，发展态势更加喜人。

□东方今报·猛犸新闻记者  
王丹 通讯员 王小燕

## 学习型：人才团队是医院发展的强大支撑

十年树木，百年树人。党的十九大报告提出，努力形成人人渴望成才、人人努力成才、人人皆可成才、人人尽展其才的良好局面。洛阳市第三人民医院以创建学习型医院为抓手，把培养适应行业特点和医院实际的各类人才作为医院发展的源头活水，探索建立并不断完善多元化的培训学习长效机制。

医院通过组织各类培训，全面提升各类人员

共开展新技术、新项目100余项，医疗技术水平不断提高。

大雁高飞头雁带。医院注重挖掘身边冯瑞仙、孙建强、孙冰、高莹等各类先进典型，发挥其感染人、影响人、引导人的作用。其中，冯瑞仙、孙建强先后荣获省卫生计生委“我最喜爱的健康卫士”“洛阳市五一劳动奖章”荣誉，充分发挥了先进典型的模范作用。

好学才能上进。2016年3月17日，医院读书会正式成立，并于当日组建了“洛阳三院读书会”微信群，为大家交流读书感想与体会提供了更便捷的平台，目前已发展书友52人。经医院购买，加上个人捐赠，读书会已有纸质版、电子版藏书多部，分为国学类、文学类、管理类、哲学类等。读书会定期举办活动，每期一个主题，开展了“影响我的人物传记”主题读书讨论会、“暖医·医者父母心”主题演讲比赛等活动。

以学促规范，以学促发展。医院通过技术比武、专业技术讲座、知识竞赛等多种途径和方式，进一步加强专业知识和技能的学习。围绕平日临床服务流程中的各个环节推行服务情景剧展示活动，医院共拍摄、制作了《“心友”的一天》《静脉穿刺失败之后……》《服务进万家》等20余部情景剧，不断规范医疗服务行为，把“以病人为中心”的人性化服务理念引向深入。

的服务水平、专业技能及法治意识，每年举办各类培训班，选派多名专业技术人员，分期分批派往国内知名医院进修学习。同时，根据实际需求，平均每年引进医疗医技专业技术人才60余名，人才结构进一步优化，梯队建设更趋科学合理。

人才建设为学科发展奠定了基础。肿瘤内科顺利通过洛阳市特色专科验收，先后成为中华健康快车白内障治疗中心、洛阳市残疾儿童康复定点医院……近年，医院

## 服务型：“以患者为中心”是医院发展的不竭源泉

“诊断治疗措施快，降压吃药问病情；住院规定细交代，和蔼热情受感动；住院日渐接触广，关心贴心体会深；主任大夫全医护，都是健康保护神……”这是一位八旬老人康复出院时为该院写下的一首小诗。

提升服务永远在路上。“现在可方便了，这些护理人员都上门服务多次了。”家住洛阳市瀍河区龙泉小区的张老先生感激地说。张老先生因患脑梗死瘫痪在床，必须定期更换尿管，但是他行动不便，总往医院跑太麻烦了，家人拨打了医院的预约电话，护理人员上门为其更换了尿管。

2015年年初，国家卫生计生委《进一步改善医疗服务行动计划》出台后，该院迅速行动起来，对35条计划进行任务分解，集思广益，以12项人文亮点举措力推“进一步改善医疗服务行动计划”。

为更好地服务门诊疑难杂症患者，医院不断探索完善多种形式的门诊多学科联合会诊机制，在原有随时申请、随时会诊的基础上，增加了季度集中症状会诊形式，目前，

已经为40余名头晕、失眠、便秘患者进行了会诊。同时，为全面推行分时段预约，合理安排患者就诊、检查时间，医院还进一步完善了出院病人复诊预约工作机制，平均预约复诊率在80%以上。

以新一轮的医疗卫生机构体制改革为契机，医院积极探索建立医疗联合体运行机制，深化区域医疗协作。2014年12月，以该院为牵头医院、涵盖18家医疗机构的紧密型医疗联合体——洛阳市第三人民医院医联体正式运行。

截至目前，医联体成员单位已达25家，成员单位协同组织了30场大型义诊及健康讲座，为1万多名市民提供了健康咨询服务，受到了群众的欢迎和认可。2016年7月，医院派遣医务工作者深入社区，积极探索推行“家庭医生签约服务”，截至目前，已与1万多名居民签订了“家庭医生服务协议”。

金杯银杯不如群众的好口碑。在每月一次的住院患者满意度调查中，医院综合满意度从96%上升并稳定在98%。

## 人文型：“关爱文化”是医院发展的深厚底蕴

关爱患者、关爱职工，彰显百年医院的公益性，是改善医疗服务的出发点和落脚点。医院积极开展帮扶活动，热心于社会公益活动；组织开展社会监督员、住院患者座谈会，广泛征集患者意见。在门诊大厅、住院部公布服务监督电话，坚持出院患者回访率100%。挖掘医院文化内涵，营造和谐的人文环境……这一项项举措，正是医院工作接地气、注重人文建设的生动写照。

医院持续深入推进健康教育与健康促进工作，热心于社会公益活动。近年，为辖区内65岁以上老人和幼儿园小朋友、出租车司机、洛阳市神水义工队等累计1万余人次进行了免费健康体检。派遣3批3名医学专家到新疆的哈密地区开展支援活动。按照党中央精准扶贫计划，先后派出2人到伊川县白沙镇杨岭村担任第一书记，并开展对口帮扶工作，对杨岭村的致贫原因和常见病进行分析，有针对性地制定了精准扶贫帮扶措施，依托医院优势为村卫生院完善相关配套设施，积极推进健康扶贫和党建扶贫工作。在重阳节到来之际，为周边岳村、烧沟、史家沟、葛家岭四个村的老人及妇女发放了2000余份免费体检

卡。同时，继续把急救培训作为服务百姓的重点，为周边单位职工及社区居民进行了多场单人徒手心肺复苏急救培训，涵盖了周边铁路站段、消防支队、交警支队、科技馆、社区、学校及幼儿园的不同群体。

注重患者诉求，积极征求意见。坚持“面向社会、开门评议，边评边改、评建结合”原则，定期召开民评代表和患者座谈会，同时通过上门和发放信函的形式，征求周边站段、社区等单位的意见和建议，做到意见及时落实，问题及时解决。为了丰富职工的业余生活，医院积极开展三八妇女节健步走、天使团户外行、职工健步走奖励积分等活动，并成立了“洛阳三院健康运动微信群”，组建了摄影、户外骑行、瑜伽、舞蹈等多个兴趣小组，定期开展活动，并于今年4月份筹备开展了太极拳兴趣小组，丰富多彩的文体活动受到职工的欢迎和好评。

梅花香自苦寒来，一子落而满盘活。如今，洛阳市第三人民医院的品牌优势不断扩大，人文关怀彰显温情，内涵建设取得显著成绩，该院也因此被国家卫生计生委授予“改善服务创新医院”荣誉称号，是洛阳市唯一获此殊荣的医院。



卒中中心



免费为瀍河区环卫工人体检



优质服务