



淮南新华医院健康管理中心设备高端、环境舒适。

上海瑞金医院郑民华教授定期在淮南新华医院为患者手术。

精益求精铸服务 全心全意为病患

——淮南新华医疗集团新华医院深入落实“一提升、两改进、三杜绝”专项行动

近日，淮南市卫健委、市纪委监委监察室相关负责人赴淮南新华医疗集团新华医院开展“一提升、两改进、三杜绝”专项行动督导检查并对新华医院工作给予高度评价。

据悉，为解决群众看病难、看病贵等急难愁盼问题，进一步增强群众就医获得感、满意度，自今年7月中旬至10月底，我市在全市医疗机构组织开展以“提升医疗水平、改进服务态度、改进就医环境，杜绝收取红包、杜绝过度检查、杜绝过度治疗”为主要内容的“一二三”专项行动。其部署会议召开后，新华医院迅速行动，于2024年7月下旬召开医院“一提升、两改进、三杜绝”专项行动动员会，会上传达了市卫健委专项行动部署会议精神，并对新华医院专项行动工作进行动员。

紧接着，新华医院召开专项行动部署会，成立由院党委书记、院长为组长的专项行动工作领导小组，制定《淮南新华医院“一提升、两改进、三杜绝”专项行动方案》并下发到各科室，采取建立多学科诊疗中心、“名医请进来”、“优质资源沉下去”、改进服务态度、改进就医环境等多项措施，力求进一步增强群众就医获得感、满意度。

建立多学科诊疗中心

近年来，在董事长孙学文及集团班子领导下，新华医院积极推行“以患者为中心、以疾病为链条”的多学科诊疗模式，成立肿瘤多学科诊疗协作组（MDT），为疑难杂症、肿瘤患者提供一体化的综合诊疗服务。患者进入新华医院MDT诊疗模式后，面对的不仅是一个接诊医生，而是多个新华专家，甚至是上海专家组成的“智囊团队”，专家团队共同制定科学、合理、规范化、个体化的诊疗方案。今年7月份至今已开展MDT会诊55人次，涉及肺恶性肿瘤、结肠占位、乳腺占位、甲状腺结节、肺结节、卵巢囊肿、胰腺占位等各类肿瘤疾病。

实施“名医请进来”

为贯彻落实长三角一体化发展国家战略，自2023年11月以来，按照集团高质量发展理念，新华医院积极开展与上海知名医院、国家重点学科的合作，让全市百姓在家门口就能享受到高质量的医疗服务。邀请上海瑞金医院、新华医院、长征医院、上海六院、国家康复中心附属康复医院、安医一附院等国内、省内专家定期来院坐诊、手术。今年8月共有上海瑞金医院郑民华教授、何子锐教授等7名上海专家在院内坐诊、手术，9月计划有上海瑞金医院、上海新华医院何子锐教授、丁芳宝教授等7名上海专家在院内坐诊、手术，群众在家门口享受到了国内一流的优质医疗资源。

开展“优质资源沉下去”



淮南新华医院与上海仁济医院、上海瑞金医院、上海新华医院等顶级专家加强合作，成立专家工作站、医联体和专科联盟。

为落实“三甲”医院优质资源下沉，解决淮河以北地区尤其是潘集、凤台地区优质医疗资源缺乏，自2023年10月以来，新华医院定期派出资深专家到集团北方医院坐诊、手术。今年7月以来，累计选派内分科、心血管内科、肿瘤科、妇产科、肿瘤微创治疗与血管介入科、普外科、肝胆胰外科、关节科、脊柱科等9个专业，12名医师至北方医院坐诊、手术。其中主任医师4人，副主任医师8人，让群众在家门口享受到了“三甲”医院的优质医疗资源。

秉承“关爱健康，服务大众”的理念，新华医院经常组织专家、志愿者深入乡镇、街道、社区、学校、养老院等地进行义诊巡诊。2023年共开展义诊活动53次，2024年1至8月开展各项义诊活动30余次，包括“爱耳日”“学雷锋日”“青光眼周”“世界防治结核病日”“肿瘤防治宣传周”“全民营养周”“世界无烟日”“爱眼日”等主题义诊及“防溺水”健康宣教、急救知识宣教、体检健康随访等。持续开展“乡村振兴·巾帼健康”她先行“健康中国 母亲行动”公益活动，覆盖孤寡留守儿童、孙庙乡、唐山镇、李郢孜镇、望峰岗镇等谢区6个乡镇。

提升服务态度

为贯彻落实专项行动精神，新华医院建立了常态化、长效化机制，加强行风管理，坚持行风查房和行风督查制度，每个工作日由院党委书记、副书记带领职能部门负责人到科室参加早交班，深入病区走访住院患者，针对患者意见建议，及时调查研究，即行即改。

持续开展患者短信平台满意度调查、电话回访、示范病区考评、工休座谈会等工作。根据患者意见和建议找出服务改进关键点，改善服务态度，提升服务效果。设立党员示范岗，建立院长代表门诊值班制度、投诉登记处置制度，及时处理群众诉求。

工作中，新华医院为患者提供全面、全程、优质的多元化护理服务，为减少不必要的陪护、减轻患者家属陪护负担、持续提升患者就医体验，不断加强对护工的规范化、正规化管理，建立完善的护工管理体系，全力打造规范化、专业化、统一化的高素质护理员队伍，为广大患者康复做好服务。

炎炎盛夏，新华医院还情系患者，在院内开展“送清凉”活动，集中在门诊为就诊患者及家属派发绿豆汤，发放扇子、环保袋等，让患者在就诊时感受到关爱。为进一步方便患者，医院积极与邮政部门合作，在门诊设立智慧快递综合服务中心，患者可以享受复印、邮寄病历、邮寄药品、快递寄送等一站式服务，免去路途奔波，工作目前正在有效实施中。

改善就医环境

好的就医环境是提供优良医疗服务的保障，更关联着患者的就医体验与满意度。新华医院持续优化便民设置，完善无障碍设施、适老化设施、适儿化设施、母婴室等设施配置。院内设置无障碍设施，为残疾人、老年人、孕产妇、儿童等特殊人群提供人性化服务，设立母婴室、儿童

游戏运动区，方便特殊人群就诊。

医院投入资金进行信息化改造，优化就医流程，让患者和家属少跑路，让信息多跑路。借力信息技术，拓宽医疗服务模式，通过信息化建设为患者提供了“便捷、安全、有效、明白”的医疗服务。推行手机移动支付，由门诊工作人员指导、协助患者使用移动支付，同时，增加人脸识别系统，实行住院许可电子化，缩短患者排队时间；实行云影像管理，患者支付宝或微信扫描二维码均能任意时间、地点查询电子报告和电子胶片，健康体检报告也可使用手机查询；门诊就诊发票不需要到窗口办理，可在自助机上自助打印；目前出院患者“床旁结算”已试运行成功，9月份将在全院推行，患者不需要到医保窗口，在病房就可以办理出院医保结算，优化了出院流程。

为改善患者就医体验，保障患者安全用药权益，医院投入260万元招标引进一套国内领先、业内知名的门诊药房自动发药设备。目前该项目已进入合同审核签署阶段，预计9月设备将进院安装并投入使用。

为进一步服务住院患者，新华医院还推行“全院一张床”服务，对全院床位统一调配。根据《安徽省三级医院评审标准实施细则》（2022年版）要求和医院各科室实际床位使用率、平均床位周转次数、患者平均住院日、各科室医护人员配置等综合考虑，适时对各科室实际开放床位数进行调整，以满足患者就医需求。目前，新华医院编制床位800张，实际开放床位由868张提高至950张。

杜绝收取“红包”

廉洁行医，是医生立身之本，是医院发展的关键性因素。新华医院多年来实行公开承诺，科室负责人、医务人员签订承诺书，向社会公开承诺拒收“红包”，接受社会监督。与此同时，加大“九项准则”宣传力度，摆放拒收红包警示牌，在门诊楼、机关楼、放疗中心大屏播放专项行动宣传标语，积极营造氛围，提醒医务人员自律。

杜绝过度检查、过度治疗

为杜绝相关行为产生、维护和谐医患关系，新华医院制订《杜绝过度检查、过度治疗督查表》，督查内容涵盖3个大项、13个小项，核查有无“串换医保服务项目、转嫁医保结算方式、检查检验结果互认、

过度检查用药”等在内的各类医疗领域违法违规行为。院内科、外科、骨科质控检查小组在月度质量检查中按照督查表进行专项督查，并将督查结果在每月院质控简报上公布。

为缩短患者平均住院日、减轻患者医疗负担，新华医院于2023年开设日间医疗中心。仅2024年7月一个月，日间医疗中心就开展手术278次，平均住院日1天，涉及妇科、肝胆胰外科、耳鼻喉头颈外科、肛肠科、甲乳科、口腔科、泌尿外科、皮肤科、普外科、神经外科、眼科、心内科、骨科、肿瘤科、消化内科等15个治疗领域，切实缩短了患者就医时间，降低了医疗费用，获得广大患者一致好评。

新华医院负责人表示，下一阶段，医院将继续把思想和行动统一到“一提升、两改进、三杜绝”专项行动中来，在改善医疗服务、便民利民、强化监管等多个环节持续发力，在服务患者上找准切入点、结合点、着力点，提升患者就医感受，持续为患者办实事，积极回应患者的新需求新期待，确保各项措施落到实处，专项行动取得预期成效。

本报特约记者 万翔 本报通讯员 朱祁 摄影报道



淮南新华医院志愿者在自助机前引导患者操作。



上海新华医院梅举教授定期在淮南新华医院坐诊。



淮南新华医院组织科室骨干开展义诊活动。