

中华人民共和国成立70周年
新医改启动10周年

医疗卫生发展成果展示

让患儿就诊的时候不再哭闹

——新乡医学院第一附属医院儿童门诊提升就诊体验工作纪实

通讯员 段桂洪/文 王庆飞/图

为了落实国家《进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020)》,新乡医学院第一附属医院将2018年定为“服务提升年”。门诊是医院第一扇服务窗口,因此,新乡医学院第一附属医院率先在儿童门诊开展了一系列提升患儿就诊体验工作,用心做最适合就诊患儿和陪同家属的服务工作。依据2017年门诊满意度调查结果、门诊意见本,儿童门诊就诊体验差的主要原因为就诊环境差,就诊流程不合理、不够人性化。对此,该院实施了一系列改进举措。

改善儿童诊区环境 像一位妈妈那样考虑问题

一、设立并开放母婴室
新乡医学院第一附属医院开放母婴室时,国家尚未下达相关要求。该院从患者的体验出发,且建设标准高于国家要求。母婴室为母亲提供了私密、卫生、温馨的哺乳空间,安全的宝宝照护台,免费提供恒温饮用水、温奶器、湿巾、纸巾、供电动吸奶器使用的电源、宣教材料等。此外,母婴室内还有专业护理人员,辅助照护宝宝,提供专业的知识咨询。

母婴室的设立,不但改善了哺乳环境,而且提高了母婴隐私保护意识,并帮助妈妈把专业的喂养知识、常见疾病知识

带回家。

由于医院环境的特殊性,面对的有健康宝宝和患病宝宝,该院的母婴室还设立了两个独立的喂奶区域,管理上完全符合医院感染管理相关要求,并派专人做好日常登记、清洁消毒工作,保证了使用者的安全。

二、改造儿童卫生间
新乡医学院第一附属医院在儿童门诊将原有的成人卫生间改造成地中海风格的儿童卫生间。

儿童卫生间内为无障碍式设计,铺设防滑地砖,避免宝宝出现跌倒等意外;安

装了宝宝专用的大便器、小便器、洗手盆、镜子,并配有置物台、衣物钩,方便家长的照护;同时提供恒温水,提高了宝宝洗手的舒适性,也为家长的照护提供了条件,同时提高了患儿的如厕意识。

三、更换候诊椅
新乡医学院第一附属医院将儿童门诊原有的不锈钢连椅全部更换为有自助按摩功能的皮椅,改善了不锈钢连椅给人的“生、冷、硬”的感受,提高了舒适性。

四、全方位彩绘提升就诊视觉感受
新乡医学院第一附属医院在儿童门诊外地面及墙面、候诊区墙面、诊室及治

疗室内墙面上绘制了大面积的卡通图画,让患儿及家长一踏进儿童门诊就享受到视觉的盛宴,让孩子们立刻感受到卡通世界的奇妙。在就诊过程中,孩子们的目光被这些彩色画面吸引,不知不觉就顺利接受了体格检查,诊室内也不再有哭声。

五、增加电视播放动画片
新乡医学院第一附属医院在儿童门诊候诊椅前方的叫号显示屏旁增加了一台播放动画片的电视。这样一来,家长抱着宝宝不但能了解候诊情况,孩子们候诊时不再无聊,候诊区里也不再有吵闹声。



门诊宣教



为患儿采血



候诊区的“小伙伴”

打造儿童门诊“一站式”服务 让妈妈们不再奔波

一、儿童门诊设立采血室
新乡医学院第一附属医院在儿童门诊的治疗室内设立了采血室,原有的“一楼看病、三楼采血”的流程明显优化,减少了家长的奔波,也避免了患儿与成年患者接触可能出现的交叉感染情况。

采血后,患儿及家长可在儿童门诊进行观察和等待结果。患儿一直在童话般的世界里就诊,明显降低了恐惧心理。

二、增加多功能自助设备
新乡医学院第一附属医院在儿童门

诊内增加多功能自助机,使办卡、充值、挂号、检验报告打印、预约挂号、查询等实现“一站式”服务;同时,增加了自助售奶机,方便患儿就诊及采血后及时进餐。

三、在儿童门诊开放儿童调剂室
新乡医学院第一附属医院在儿童门

诊开放儿童调剂室,让家长不再有抱着宝宝排队取药现象,药师也能及时准确地为家长提供专业的服务。

通过流程再造,在新乡医学院第一附属医院,患儿就诊、采血、报告打印、取药全过程都可在儿童门诊进行。

融入人文关怀 让服务超越患者的预期

一、开展儿童特色宣教
新乡医学院第一附属医院根据常见病、多发病的季节性,在儿童门诊进行特色宣教。如,在手足口病高发期开展手卫生宣教,同时开展母乳喂养、婴儿照护、婴幼儿急救措施等宣教,提高了家长对宝宝的健康保护意识,也实现了该院“将疾病留下,将健康带走”的理念。

二、卡通人偶参与宣教及服务
在新乡医学院第一附属医院,志愿者每天都会在固定的时间穿上卡通人偶服装,参与儿童门诊的宣教及服务工

作。他们编排了舞蹈、洗手操,将儿童门诊打造成宝宝健康乐园,在提高宣教效果的同时,有效缓解了患儿就诊时的恐惧心理。

这项贴心的人文服务也成为该院儿童门诊的特色服务之一,《健康报》在头版予以报道。

三、免费提供婴儿推车
新乡医学院第一附属医院在儿童门诊及总服务台分别增加了两辆婴儿推车,免费提供给家长使用,方便家长对患儿的照护,也让熟睡的宝宝感觉更加舒适。

四、为单独带患儿就诊的家长提供全程照护服务
新乡医学院第一附属医院为单独带患儿就诊的家长免费提供全程照护服务,让家长安心快速地预约相关检查,完成就诊,也为患儿的安全性和舒适性提供了保障。

将人文关怀融入服务,让服务变得更温暖。新乡医学院第一附属医院提供的服务超越患者的预期!

通过以上工作的开展,该院儿童门诊意见本上出现了患者对环境改善、流程优

化、服务提升的肯定;使就诊患儿平均候诊时间缩短了近1小时;大家对门诊环境、流程、服务的满意度提升了3~5个百分点;明显提升了患儿及家长的隐私保护意识,整体提高了大家的人文素质。

同时,新乡医学院第一附属医院将此成功案例推广到该院其他门诊诊区,打造各诊区内“一站式”服务;将流程设计的理念运用在该院新院区门诊楼的建设中;将门诊管理、流程再造的经验分享给该院对口支援的原阳县人民医院,帮助其在2018年成功创建二级甲等医院。

基层帮扶在行动

——医生周福军和他的“手机医学院”

通讯员 张榛羽 文/图

“职业和公益,痛与快乐并行。”岁末年初时,新乡医学院第一附属医院儿科医生周福军这样归纳自己的2018年。

职业,是说自己20余年来从事的儿科专业;公益,则是他5年前牵头建立的“手机医学院”。职业是坚守的当下,公益是任性的理想。

2013年,有感于乡村医生外出求学困难,周福军通过手机微信建立了“豫北乡村医生交流群”(又名“手机医学院”)。群里有熟悉的乡村医生,也有新乡医学院第一附属医院的专家。大家在群里探讨临床病例,为乡村医生解答疑惑。这种解疑释惑从建群之日起,就从未停歇。“手机医学院”得到了乡村医生的认可,也受到了社会各界的关注。

医治一名患者,幸福一家人;培养一名乡村医生,幸福一村人。“手机医学院”里的百名专家带教出了200余名优秀的乡村医生,师生携手,畅通了从偏远乡村到省级大医院的生命绿色通道。一个以仁医大爱为纽带联系起来的“医疗网络”,正在悄悄地改善着豫北农村医疗卫生的面貌,为老百姓的生命健康筑起坚实的防护墙。

——

“小病熬、大病拖,当地不医送‘医专’。”“医专”是新乡医学院第一附属医院的前身——“豫北医学专科学校”的简称。“小病熬、大病拖”是不良的就医习惯,而患者都往“医专”挤,也让新乡医学院第一附属医院常年超负荷运转。

如何防止“小病”发展成“大病”?如何实现“小病”诊治在基层?新乡医学院第一附属医院多年来一直致力于对乡村医生的培养,为他们提供免费进修的机会。不过,很多乡村医生往往腾不出时间

进行集中学习,这也限制了他们业务知识和技能的提升。

新乡医学院第一附属医院小儿内科医生周福军对此有深切的体会。

周福军曾是河南省辉县市卫生学校的一名教师,他的很多学生都在乡村行医,他也时常接到学生们的咨询电话,询问一些疾病的诊疗方法。但是,点对点联络不但耗费大量的时间和精力,也不利于知识的推广和传播。

在职业生涯中,周福军看到很多基层群众因为怕花钱,常常“小病熬、大病拖”,当时他就想,如果乡村医生技术过硬,充分发挥“防病”作用,不仅能将“大病”消灭在“小病”状态,还能让基层群众在看病上少花钱。

2013年,周福军接触到微信这个新媒体平台,他灵光一闪,建立了“豫北乡村医生交流群”,把熟悉的乡村医生拉到微信群里,并介绍医院其他科室的专家入群,建起了一个学科门类齐全的“手机医学院”。周福军成为名副其实的“院长”,群内的成员也成了公益医疗志愿服务团队成员。

据周福军介绍,入群的医学专家都是新乡医学院第一附属医院的临床带教老师,80%以上具有高级职称,理论知识和实践经验都非常丰富,“乡村医生不出家门就能读‘大学’”。截至目前,入群的乡村医生已突破200名。

——

“手机医学院”自成立至今,几乎从未停歇。在这里,“学生们”通过语音、图片、视频等方式,讲述患者病史、症状,上传化验单、CT等资料。不同学科的医学专家则及时指导如何诊治——对病情较轻者,就指导“学生们”就地用药;对病情复杂

者,就建议其到大医院就诊。在这里,甚至有不同科室的医学专家就某一位患者进行会诊。

“手机医学院”不仅是一个诊疗平台,更是一个学习场所。尤其是在晚上,这个群特别热闹。“老师们”分门别类推送诊疗信息,有转发的,也有自编的,结合病例,有指导、有讨论。“学生们”则会分享一些治病救人的心得体会。在其乐融融的氛围中,师生情谊不断加深。

“手机医学院”的发展壮大,受益最多的还是患者。有了“手机医学院”作为坚强后盾,乡村医生们的诊治水平大幅提高,尤其是对重大疾病的判断力和鉴别力明显提升,成为当地村民们信任的“120”。

2016年秋,一位家长带着咳嗽两个多月的患儿,找到滑县白道口乡张庄村乡村医生侯相甫。侯相甫是“手机医学院”的第一批学生,精通儿科疾病诊治。在“手机医学院”老师的指导下,侯相甫确诊该患儿有气管异物,并建议家长及时带孩子转院进行手术,最终彻底治愈了该患儿的“咳嗽”。

像这样的案例,不胜枚举。“我们带出了200多名乡村医生,按每名乡村医生服务1000名村民计算,这所‘手机医学院’就让20多万企业受益。”周福军说。

据了解,“手机医学院”的师生们也从线上发展到线下,“老师们”常常自费“组团”去村里义诊,在为百姓免费看病的同时,还手把手地带教乡村医生;“师生们”也时常一起参加户外公益医疗志愿服务,开展专题讲座,惠及群众近千人次。

6年来,周福军公益医疗志愿服务团队利用周末及休息日,共出资10余万元,举办义诊活动60余场,为基层医生进行了多达300小时的医学理论和技能培训。

三

新乡医学院第一附属医院是全国唯一一所地处县级市的省级综合三级甲等医院,资源下沉贴近基层,与群众始终天然亲近。

优质医疗资源下沉,多年来始终是国家医改的关注重点。其实早在几十年前,“开门办学、下乡办医”的新乡医学院第一附属医院,就已身体力行,坚持在做这项工作。

新乡医学院第一附属医院注重服务基层群众,始终保持着和人民的天然亲近感。1999年,该院便在全国率先成立了城乡医疗服务中心,举办义诊活动。至今,该城乡医疗服务中心已发展成为医疗事业发展部,其职能从单纯的上转义诊,发展成多渠道的服务体系,其中包括上下转诊,到豫北各地开展县、乡、村医师培训,接收各级医疗单位人员的进修等。

20年间,他们组织各种义诊、免费体检活动上千场次,培训各级医师数万名。近年来,更是坚持开展“百年名院、百名专家”大型义诊活动。

在豫北大地,新乡医学院第一附属医院已建起了一艘“医疗航母”。这艘“医疗航母”就是2016年建立的新乡医学院第一附属医院医疗集团,是医联体的一种形式。

目前,豫北地区已有14家县、市级医院主动“上船”,利用新乡医学院第一附属医院“人才库、智力库、科技库”的优势,实行“两院一科”模式,畅通“双向转诊”渠道,实现资源共享、优势互补。尤其是近年来,新乡医学院第一附属医院创新工作方法,通过住院医师培训、专科护士培训、“手机医学院”等方式,加强基层卫生队伍建设,大力推进优质医疗资源下沉。



基层巡讲



义诊前的授课



央视报道了“手机医学院”