

提升医疗服务 进行时

整合资源 让医疗有温度 优化服务 让患者更满意

——温县第二人民医院提升医疗服务工作侧记

□王正勋 侯林峰 李东洋 文/图



怎样让患者在医院得到更好的治疗？怎样让患者在治好病的同时获得更好的就医体验？这是温县第二人民医院领导班子多年来不断讨论的问题。“只有患者满意、群众满意，医院才有价值，才有发展前途。提升医疗服务是医院工作的重中之重，让患者更加满意是我们的不懈追求。”温县第二人民医院院长张素芳掷地有声地说。

服务无止境，改善服务永远在路上。近年来，温县第二人民医院不断改革创新，大胆突破，坚持把“一切以患者为中心”的服务理念贯穿于医疗服务全过程，把群众满意作为各项工作的出发点和落脚点，在全院干部职工的共同努力下，不断完善服务流程、制度和设施，整合医院医疗资源，使就医更加便利、患者体验更加舒适、医患沟通更加畅通、医院形象更加亲民。

整合医疗资源 全方位开展多学科会诊

“患者65岁，女，此次因发热、胸闷入院，确定为冠心病、三支病变，经过治疗症状好转，但目前血压一直控制不好……”12月3日，在温县第二人民医院心内科，由院长、党支部书记带队，各学科专家齐聚，听取一位患者的病情介绍，多学科专家床旁实地查看患者，随后就位患者的病情进行了会诊。

这样的会诊，只是温县第二人民医院业务总查房中的一个掠影。从2018年起，为了更好地保障患者安全，让疑难危重患者少走弯路，温县第二人民医院创新开展了业务总查房制度，成立了由院长担任组长、党支部书记为副组长、医院业务顾问为成员的领导小组，并下设办公室，各科室主任、护士长以及中级以上职称人员参与其中。该制度主要从业务查房和疑难危重患者的会诊两个方面开展工作，每两周由院长或党支部书记带队，领导小组成员参与，各科青年医师随队观摩，对全院各科开展业务查房，重点是查各科疑难危重、重大手术，以及住院超过15天的患者，对查出的问题提出整改意见

见和建议；疑难杂症会诊主要针对经院内会诊仍不能明确诊断或疗效差的病例，还有一部分是在外院辗转就医多日的疑难杂症患者，由科室提出申请，由专职人员经过筛选后，有针对性地邀请相关专家参与会诊，以达到最好的效果。

为了保障多学科联合会诊的效率，会诊之前，主管医师将患者的检查化验结果、各种阳性指标、前期治疗过程等资料整理并上传至微信群，专家们看过之后展开讨论，并到患者床前询问、查体。经过讨论，最终制定下一步的诊治方案，由主管医生负责落实，业务部实时追踪诊疗效果。业务总查房不仅有临床专家，还有中医、影像、检验、药事等科室人员参加，实现患者不管就诊于任何科室，均能享受多个领域资深专家的“一站式”诊疗服务，及时明确诊断，缩短患者的住院时间，进一步减轻患者就医负担。

“每次业务查房，我们都会尽可能地让各个学科的专家聚在一起。如果在会诊中需要哪个学科的意见，我

们会立刻安排这个学科的专家过来会诊，争取现场为患者制定一个合理的诊疗方案。现场各专家之间的交流碰撞，不仅解决了诊疗过程中临床医生遇到的难题，同时打开了青年医生的诊疗思路，促进他们成长，为患者提供更好的就医体验。”张素芳说。

据了解，从2018开展业务总查房至今，该院累计会诊疑难杂症850余例，为患者带来了更多的诊疗机会和更好的就医体验。

与此同时，在业务总查房之外，该院科室之间的小型会诊也已经制度化。“我们经常会邀请其他科室的专家过来会诊。”该院重症监护室主任闫德文说，“如果一两天内治疗效果没达到预期目的，我们就会邀请相关专家过来看，这样既是对患者负责，也是保证医疗安全。”

如今，这种小型的科室会诊在该院已经常态化，每次会诊都会有会诊单、会诊记录，参加会诊的医务人员会在综合考评上给予倾斜，以鼓励医务人员积极参与会诊。

用实功促发展 全面改善患者就医体验

通过不断完善和加强学科建设，温县第二人民医院服务范围进一步扩大，综合服务能力进一步提升，更好地满足了当地群众多样化的医疗服务需求。2017年，该院成功创建胸痛中心。几年来，胸痛中心平稳运行，患者死亡率、误诊率、并发症的发生率和诊疗费用明显下降。2020年，该院完成急诊PCI手术（经皮冠状动脉介入术）129例；2020年4月，心血管内科顺利通过河南省县级临床重点专科项目评审，目前正在开展“简化太极拳康复训练对心力衰竭患者心功能及生活质量影响临床试验”。2020年9月，卒中中心通过焦作市卫生健康委验收，建立覆盖全县的区域协同救治网络，开通急危重症患者绿色通道，优化救治流程，卒中患者救治质量、效率、抢救成功率明显提高，致残率、死亡率、并发症发生率明显下降。康复医学科设备、设施、人员、技术等方面不断完善，在河南中医药大学第一附属医院专家每周坐诊、查房、带教等帮助下得到了快速发展。通过引进设备，外出学习，专家带教等方式，温县第二人民医院微创治疗、腔镜技术、泌尿外科、五官科医疗服务水平均得到进一步提升。

实施全程医疗质量管理与持续改进。温县第二人民医院各临床、医技科室有具体明确的一级质控项目，每个科室都成立了医疗、护理、院感、安全生产、经济运

行、医德医风等6个QC（一种管理工具）小组，QC小组每月都根据质控项目运用PDCA（全面质量管理）进行质控。加强医师考核并建立了医师执业档案，将个人医疗质量安全工作记录在案，作为个人年度考核、执业注册、职称聘任的重要依据。

创新人才建设机制。温县第二人民医院成立人才引进和管理工作领导小组，制定人才队伍建设的中长期规划，建立专科人才引进激励机制，解决人才青黄不接现象，先后引进多名高级职称中医及外科优秀人才；对新进员工进行岗前培训及职业安全防护教育，采取“送出去”进修培训和知名专家“请进来”业务帮带，全方位培养人才。

温县第二人民医院以落实全民大健康战略为出发点，以“为人民群众提供优质的医疗服务”为落脚点，大力推进医联体建设和分级诊疗制度，先后与郑州大学第一附属医院、焦作市人民医院等省、市级医院建成医联体，20余位省、市级专家来院坐诊、查房、手术已形成常态化，真正实现了优质医疗资源下沉。尤其是自2012年与焦作市人民医院结成协作单位以来，市级专家每周定期坐诊、查房、手术、开展讲座，进一步减轻了患者的就医负担，让老百姓在家门口就能享受三级甲等医院的优质服务。同时，在焦作市人民医院专家的帮扶指导下

下，温县第二人民医院先后开展了咽鼓管扩张术、成人及小儿鼾症手术治疗等多项新技术、新业务，有效提升了县域内专科专病诊治能力，医院综合救治能力进一步提升，社会影响力进一步扩大，受到了当地群众的广泛赞誉。

同时，温县第二人民医院投入资金对HIS系统（医院管理信息系统）和EMR（电子病历系统）进行升级，新增了PACS（医学影像信息系统）、LIS（检验报告系统）、病案管理和体检系统等，这些系统均实现了院内共享，对大病报销和困难群众与民政联网，可以实现医保报销后的再次报销；安装内网管理系统和带防火墙功能的路由器，目前各系统运行正常，大大提高了工作效率。

值得一提的是，温县第二人民医院积极响应党和政府的号召，大力传承和弘扬中医药文化，2020年5月正式成立中医、老年病区，引进了两位知名中医专家，进一步加强中医药服务占比，促进中医与西医优势互补，相互促进，鼓励全体医务人员在临床诊疗中运用中医药技术，发挥中医药“简、便、验、廉”的独特优势，并将中医特色疗法充分运用到护理工作中。目前，熏蒸、火罐、刮痧、艾灸等中医适宜技术已在各科室全面铺开，降低了患者的医疗费用，缩短了住院天数。

优化细节 让患者享受全流程的满意服务

“中医按摩和葫芦灸真神奇，我们家老太太这算是松快了……”11月19日，在焦作市温县温泉镇小南张村，村民王先生高兴地对温县第二人民医院重症监护科护士郭兰兰说。

原来，王先生的母亲今年99岁高龄，长期卧床，近一个星期没有排便，身体状况很差。由于患者年龄大，身体状况不佳，家属通过手机下单，邀请温县第二人民医院护士上门服务，为患者解决问题。温县第二人民医院接单后，派遣经验丰富的郭兰兰前去处置。

到达现场后，郭兰兰查看了患者的情况，并将相关的风险告知家属，在家属签字后，开始对患者灌肠，但是灌肠后效果不佳。郭兰兰随后对患者进行穴位按摩，促进其肠胃蠕动，并采取了葫芦灸的治疗方法。在葫芦灸后没多久，患者顺利排便。

这是温县第二人民医院延伸优质护理服务的一幕，也是该院创新应用中医药方式治疗的举措。近年来，为了更好地服务患者，该院通过患者手机下单、医务人员上门服务的形式，对高龄体弱、失能失智、行动不便等患者提供延伸服务，并在此基础上开设了慢疗、PICC（经外周静脉置入中心静脉导管）等护理专科门诊。

同时，温县第二人民医院还把疾病护理常规科学运用到临床护理实践中，为危重患者制订个性化护理计划，用“专业化”服务为患者提供适宜的康复和健康指导：急诊科为患者配备雨伞等便民设施；手术室为术中患者制作了肩部保暖垫；重症医学科制作了“冷、热”等各种图文并茂的画册，方便与气管插管患者沟通；妇产科为产妇免费提供产后营养餐；呼吸内科为患者准备了一次性眼罩、耳塞，方便老年患者夜间休息；风湿免疫科开展关节康复指导操，促进类风湿患者康复；内六病区开展肿瘤特色护理，化疗患者实行单人单间，房间内增加了绿色植物，播放音乐，最大限度地为患者创造良好的环境，减轻患者痛苦。一系列优质护理服务举措，对患者康复起到了辅助作用，丰富了优质护理服务内涵，显著提高了患者和社会的满意度。

在提高医疗服务的同时，温县第二人民医院从细节入手，不断改善患者的就医体验，实现了支付方式多样化，患者来医院便可以通过现金、微信、支付宝、银行卡支付等多种支付方式实现缴费，进一步保证了患者的资金安全；营养食堂提供多元化供餐方式，不定期对餐厅人员进行膳食培训以及食品安全知识培训，提高了配餐人员的健康营养意识及责任心，让患者及职工就餐更加方便；对于有特殊需求的患者，医院还提供特别餐食，并专门送到病房；院内公厕全部改建装修，并严格围绕“三净”（手净、眼净、味净）标准，采用“查检表”管理制度，每日多时段进行巡查，及时发现厕所各项卫生问题，有效处理突发情况，时刻保持公厕“三净”标准；设立学雷锋志愿服务站，做到六有：有统一标志，有服务设施器材（物品完好，在有效期内），有服务项目和时间公示，有志愿者在岗，有活动记录，有医疗健康、科学普及、咨询服务、社会治安、关爱他人和便民利民等志愿服务活动的图文宣传板。

时刻坚持公立医院的使命和责任。温县第二人民医院经常组织医疗服务队到敬老院开展健康义诊宣教，老年健康周走上街头普及老年健康知识；坚持开展送医下乡活动，深入农村、社区、帮扶村、敬老院开展健康讲座、义诊、慢性病筛查等，免费为群众提供血糖、血压、心电图、彩超等检查，受益群众达3000余人次，减免医疗费用十几万元，提升了群众的健康获得感；做好全县重大活动、中考、中考、防汛、突发事件等医疗保障工作，积极组织开展无偿献血活动，1名同志成功捐献造血干细胞，是温县卫生系统第一人，有力地推动了造血干细胞捐献工作。

“民有所呼，我有所应；民有所盼，我有所为。提升医疗服务，我们永远在路上。”张素芳说。

一分耕耘，一分收获。温县第二人民医院从细微处着手，以提升医疗服务十大举措为契机，从方方面面、点点滴滴构建医疗服务新模式，改善患者的就医新体验，深入践行公立医院为人民的初心使命。2020年3月，为了更好地满足人民群众增长的就医需求，温县县



委、县政府根据县域卫生资源整合规划，决定对温县第二人民医院实施整体搬迁，新址位于温县城区西北方向，占地129.4亩（1亩=666.67平方米），规划总建筑面积8万平方米，含门诊急诊综合楼、病房楼、感染性疾病科和康养楼等，规划总床位800张。目前，各项工作基本完成。新起点新征程，站在历史的拐点，温县第二人民医院踏着新时代的脚步，以精湛的诊疗技术、优质的医疗服务、仁爱的医者情怀为百姓带来更多的健康福祉。