

提升医疗服务 进行时

提升医疗服务质量 让医院充满“人情味儿”

——访淅川县第二人民医院党总支书记、院长梁训太

本报记者 冯金灿 麻海波 通讯员 张瑞孟 文/图

凭着高超的医术和良好的就医环境,大型三级甲等综合医院往往能吸引更多患者前来就医。

但对基层医院来说,特别是对身处竞争比较激烈地区的基层医疗机构来说,除了提高医疗技术水平,提升医疗服务质量是吸引患者就医的重要举措。

“对我们医院来说,提升医疗服务质量,是提高竞争力、实现生存发展的重要举

措。”淅川县第二人民医院党总支书记、院长梁训太说。

近年来,在梁训太的带领下,淅川县第二人民医院以医院搬迁为契机,通过“一站式”综合服务中心建设、优化诊疗布局提升效率,“人文爱心医院”创建、上联下通远程会诊系统建设等,提升医疗服务质量,打造富有“人情味儿”的医院,受到当地群众的欢迎。



梁训太在中国医学人文大会上领取“人文爱心医院”奖牌

“一站式”综合服务中心 方便患者就医

“没想到,医院的‘一站式’综合服务中心功能这么多,不仅能办理病历复印、医保报销等业务,还能现场办理出生医学证明,真是太方便了。”昨日,在淅川县第二人民医院,抱着刚在医院出生的儿子,刘先生开心地说。

走进淅川县第二人民医院门诊大厅,顺着显眼的标识,可以一眼看到该院着力打造的“一站式”综合服务中心。

在这里,不仅可以实现预检分诊、病历复印、医保办理等业务,“一站式”办理,还能现场办理出生医学证明和开具死亡证明。

“也就是说,我们这个‘一站式’综合服务中心可以实现人的一生与医疗相关的所有业务办理条件。”梁训太说,“我们打造这个综合服务中心,就是为了让群众少跑腿,让信息多跑路,真正方便患者就医。”

与“一站式”综合服务中心遥遥相对,在门诊大厅的另一侧,该院还设立了茶水室和书吧,为来院患者和该院职工提供休闲书籍、科普杂志和健康宣教资料等。

“患者来医院看病,累了可以到书吧看看书、喝喝茶、品品咖啡,同时也可以学习一些健康科普知识,还能找到健康宣教资料带走学习。”梁训太说,我们医院的干部职工闲了也可以来这里逛逛,看看书啥的,放松身心之余也能学习一些专业知识。”

此外,该院全年为来院患者提供当季养生茶水,并在门诊大厅放置按摩椅等设备,尽可能为患者提供温馨舒适的就医环境。

“这大冷天里,进门就有护士给我们送上一杯养生茶,让我感觉暖暖的,很贴心。我们可以一

边喝茶一边等待就诊,本来焦急的心也渐渐平静了下来。”不少患者对记者说。

“尽可能给患者就医提供方便,让医院充满人情味儿,是我们院长上任以来的要求,慢慢地成为了全院所有人的愿望,我们现在都积极努力来实现这一目标。”采访中,该院多位医务人员表示。

优化诊疗流程 提升就诊效率

从淅川县第二人民医院大门进入医院,迎面就能看到显眼的急诊标识,再加上硕大的急诊灯箱,无论是白天还是晚上,急诊科的位置总是一眼就能让人看到。

“我们抓住此次医院搬迁的契机,优化诊区布局,希望尽可能方便患者就诊。”梁训太说,之前因为客观条件限制,急诊科不是很显眼,会出现患者就诊找不到地方的情况,这一直是我们的医院亟待解决的问题。”

12月10日23时许,一名60多岁的患者被家人搀着走进淅川县第二人民医院急诊科,值班护士立刻迎了上来,经过预检分诊,患者很快被送入相应科室就诊。值班医生问诊后立刻开出B超检查单,患者刚到B超室门口,医生便已经做好了检查准备,患者不用等待就可以做检查了。

“为了进一步提高患者特别是急诊患者的就诊效率,我们在急诊科设立了一键式启动紧急按钮,直接连通所有急诊值班人员,如果有患者急诊来院,值班护士会立即启动紧急按钮,全科人员立刻进入备战状态,真正实现医生等患者、检查等患者和治疗等患者。”梁训太说,急诊患者病情紧急,我们要提高工作效率,真正实现急诊急起来。经过测算,我们目前的急诊患者就诊时长,相

比之前效率提高了30分钟以上。”

“真没想到,淅川县第二人民医院的急诊效率这么高,看一次病,连检查带治疗,只用了20多分钟。”看完病后,患者家属感慨地说。

除了急诊科,淅川县第二人民医院还在门诊大厅开设了慢性病门诊,诊室不设大门,方便了特殊患者进出问题,同时不论坐诊医生年资和职称的高低,挂号费只收1元钱,切实减轻群众负担。

“长期慢性病患者普遍比较困难,且很多患者腿脚不方便,需要坐轮椅进出。他们来医院很多只是为了开药。我们在门诊大厅开设了开放式的慢性病门诊,就是为了解决这些患者就医遇到的难点,真正提高患者就医获得感。”梁训太说。

此外,为了方便平诊患者,该院还以医院搬迁为契机,实现门诊和病房同层,方便患者的同时也提高了救治效率。同时,该院对高年资高职称医生,设立专门的区域来集中坐诊,以方便疑难病患者就诊时能及时开展多学科会诊,预防误诊误治和延误病情。

上联下通 让群众在家门口看好病

今年23岁的赵先生,4年前因意外致胸腰椎后凸畸形,久站、久坐、久行时自觉胸、腰、背部疼痛难忍,夜间平卧休息困难,严重影响日常生活及工作。为解决脊柱后凸畸形,遂来淅川县第二人民医院骨科住院治疗。

该院骨科团队在科主任刘勇志的带领下,完善术前检查,成功为患者实施后路胸腰段脊柱畸形截骨矫形内固定+植骨融合术,术后患者恢复良好,已回归社会生活。

“没想到在我们淅川县第二人民医院还能做这么高难度的手术,我以为还要转送到郑州的大医院去做呢。在家门口治好了病,既省钱又省心。”出院时,赵先生高兴地说。

“之前,这么高难度的手术我们医院确实没法开展,经过上联下通,现在我们已经能熟练开展类似的手术了。”梁训太说。

在梁训太的带领下,近年来,淅川县第二人民医院坚持“开放办院”战略,积极与上级医院合作,加大新技术、新业务的引进力度,先后与郑州大学第一附属医院(简称郑大一附院)、郑州市第七人民医院、郑州市中心医院、南阳市中心医院、南阳医学高等专科学校第一附属医院等建立了合作关系,开通了远程会诊、远程教学、远程影像、远程心电、远程病理等多个远程系统,让广大患者在县内就能享受到省、市医院专家的诊疗服务。

2016年,淅川县第二人民医院与郑大一附院对口支援暨郑大一附院淅川县医疗服务中心建设正式启动。郑大一附院派一名副院长任淅川县第二人民医院名誉院长,派5名中层管理人员任淅川县第二人民医院中层干部,派5名临床博士到淅川县第二人民医院长期坐诊;从人才、设备、技术、管理等方面全方位扶持淅川县第二人民医院的优势学科进行重点培育;郑大一附院投资50万元为淅川县第二人民医院升级远程会诊和远程病理系统,并免费提供服务。

双方还建立双向转诊绿色通道,淅川县第二人民医院的疑难患者可以点名会诊或点名手术,郑大一附院专家提供免费支援。淅川县第二人民医院职能科室、临床科室、中层干部、业务骨干、管理人员分层级到郑大一附院进修、观摩、培训。

“这一系列举措不仅提升了医院的诊疗技术水平,还开阔了医务人员的眼界,更是培养了一批业务骨干,提高了医院管理水平,为我们医院持续健康发展提供了有力保障。”梁训太说。

除了做好上联,该院还积极做好下通。以该院为中心,联合5家乡镇卫生院,建立了淅川县第二医共体,有效推动了优质医疗资源下沉,医疗技术下沉,促进了医疗资源合理利用,提升了乡镇卫生院的医疗服务能力。

以患者为中心 打造“人情味儿”医院

“非常感谢你们,我年纪大了,这些自助设备都不会用,如果没有你们帮忙,我都不知道咋办?这里的‘人情味儿’真浓呀!”昨日,70多岁的刘老太太感激地对淅川县第二人民医院的志愿者说。

长期以来,淅川县第二人民医院持续推行志愿服务,在大厅设立志愿服务台,配备专业人员,

帮助患者使用新型自助设备;临床医务人员注重加强服务礼仪和沟通技巧,为患者带来安慰;注重门诊、病区健康教育工作,为患者提供健康宣教、健康讲堂、康复指导等服务;持续开展行政管理部人员门诊包干志愿服务行动,推行门诊优化导诊服务,以及急诊迎、陪、送服务,将爱和温暖送到患者身边。

除了做好以上服务外,还要坚持以患者为中心,积极为各类患者提供及时有效的诊疗服务。

2020年7月,由当地120指挥中心派车,一名“三无”患者被转入淅川县第二人民医院,检查结果显示,患者脑挫伤、蛛网膜下腔出血、急性颅内血肿。该院医务人员没有丝毫犹豫,立即把患者收入重症监护室进行对症治疗。

“对于‘三无’患者,我们之所以敢毫不犹豫地收治入院,得益于医院出台了相应的工作方案,可以让临床医务人员没有丝毫后顾之忧之忧。”采访中,该院急诊科主任刘光照说。

为了确保每一位患者都能得到及时救治,该院出台急诊绿色通道实施方案,对收治的患者如果病情危重,按照先救治后交费的原则实施救治;确认为“三无”患者的,所有费用由急诊科接诊医生或主管医生填写申请表,经审批由医院承担。

“据统计,医院每年因救治‘三无’患者或是确实经济困难无法支付医疗费的患者需要垫付的费用约50万元。对这些费用,医院全额承担,不会影响收治医生或者相关科室的工资和奖金。”梁训太说,之所以这样做,是因为医院坚持以患者为中心,救死扶伤是医务工作者的天职。我们不会因有困难而影响患者的救治。”

建设“人文爱心医院” 提升就医获得感

2020年,在由中国医师协会、中国医师协会医学人文专业委员会、白求恩精神研究会等共同主办的中国医学人文大会上,淅川县第二人民医院荣获“人文爱心医院”称号。梁训太被聘任为《中国医学人文》书报医院建设工作委员会常委。

全国“人文爱心医院”是中国医学人文最高奖项。地处豫南县城的淅川县第二人民医院为何能获得如此高的荣誉?梁训太为何能获得全国性大奖并当选全国性协会的常委呢?

“这一切都和我们梁训太院长重视人文医院建设密不可分。”淅川县第二人民医院党总支委员张瑞孟说。

近年来,在梁训太的倡导下,淅川县第二人民医院格外重视医院干部职工的人文精神的培养,相继组织开展了“读经典、润心田”读书活动、“健康中原,大医献爱心”“健康扶贫”“医疗专家走基层”等主题实践活动,陶冶职工

情操,提升职工素质、润泽职工心灵。

“现在,医院的各个科室每周都会开展读书活动,琅琅读书声已经成为淅川县第二人民医院的一道美丽风景线。”采访中,该院多位医务人员说,“一开始我们理解,认为读书活动没啥用,时间长了才发现,不知不觉中我们学到了先贤的医德医风,对我们的日常工作和学习提高帮助很大。”

“通过读书活动,我们在潜移默化中逐渐成长,时间长了,就能取得显著效果。”梁训太说。

在具体工作中,淅川县第二人民医院坚持把建设人文医院放在首位,把加强以人为本的医院文化建设作为医院发展的软实力、强动力,切实让人文关怀深入到医院各个服务环节,始终秉承“博学润德,大爱成业”的院训,切实将人文素养、人文管理、人文环境等体现在就医全过程,全面提供优质就诊服务,构建和谐医患关系。一系列活动的开展,该院医务人员主动服务的责任意识不断增强,医疗护理水平和质量得到了明显提升,医疗差错、医患纠纷逐年下降,患者满意度不断提升,由2018年的92%上升到现在的99%。患者投诉、医疗纠纷不断下降,稳定、健康的医患关系正逐步形成,有力促进了医院发展,人文医院形象正在逐步形成。该院获得“中国医院质量管理(医疗)优秀奖”“五一劳动奖状”“三好一满意示范医院”“河南省爱婴医院”“南阳市品牌医院”等,先后有10余名医务人员获得市(县)“医德标兵”“最美医生”“优秀护士”等荣誉。

提高医疗技术 守护群众健康

“提升医疗技术水平,为患者看好病也是提高医疗服务质量的一部分。”梁训太说。

该院注重加强学科建设和人才培养,以“三名”(名医、名科、名院)创建为抓手,瞄准医学前沿,把握患者需求,不断提升医院综合实力,通过多年努力,多个科室和多项技术县内领先,神经内科、普外科已成功创建河南省县级临床重点专科。

此外,淅川县第二人民医院还面向患者需求,致力于新技术、新业务发展,聘请多位上级医院专家长期坐诊;连续3年引进医学本科毕业生21名,注入医院发展活力;每年派遣20余名医务人员到郑大一附院进修学习等,多渠道提高临床医生的医疗水平;投资2600余万元购置先进医疗设备,满足患者诊断需求;抓好郑大一附院对口帮扶契机,发挥郑大一附院50多名博士的专长,在“教学、示范、帮带”上做文章,在“学习、吸收、消化”上下功夫;对神经内科和普外科2个河南省县级重点专科,在设备购置、人才培养、学术活动、科研课题经费等方面给予大力支持,提高医疗技术水平,打造核心竞争力。

与此同时,该院注重创新应用,发挥医院学科带头人及业务骨干带动作用,注重实践总结,近3年来已有11项创新技术,填补了当地医疗技术空白;注重团队协作,充分发挥帮扶专家业务专长,提升医院诊疗水平和能力,共开展新技术、新项目25项。

如在郑大一附院神经外科博士郭社卫指导下,成功实施了县内首例显微镜下三叉神经显微血管减压术,淅川县第二人民医院开创了当地在显微镜下微创手术治疗的先河;在郑大一附院博士李冬鹏指导下,淅川县第二人民医院妇产科成功完成了异位妊娠患者右侧输卵管妊娠组织取出及双侧输卵管整形术,为年轻患者成功保留了输卵管……

“改善医疗服务质量,只有进行时,没有完成时。今后,淅川县第二人民医院将一如既往地坚持以患者为中心,以质量为核心的服务理念,不断提高医疗技术水平,加强人文医院建设,弘扬医学人文精神,将医院建设成为具有良好管理、设备一流、技术力量雄厚、提供优质服务、环境优美、内外和谐的基层区域性医疗中心,更好地为山区人民服务。”梁训太说。



群众在“一站式”综合服务中心办理出生医学证明