

仁心仁术 创百姓满意医院

——河南大学附属南石医院(南阳南石医院)开展“三好一满意”活动纪实

本报实习记者 乔晓娜 通讯员 高 涌 文/图



我们的梦想
我们的足迹

医院简介

河南大学附属南石医院(以下简称南阳南石医院)创建于1970年,为省属国家三级综合性医院、国家卫生和计划生育委员会脑卒中筛查与防治基地医院、中华人民共和国科学技术部急性脑血管病治疗“十五”重大科研项目承担单位、中国医学科学院神经介入河南培训基地、河南大学医学院硕士研究生培训基地、北京天坛医院全国脑血管病介入河南培训基地等。

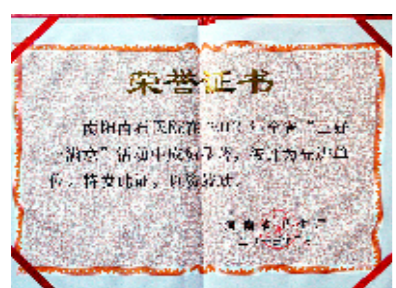
南阳南石医院采取集团总院+分院管理模式,总院下设四分院、二股分院、交通分院以及河南油田南阳社区卫生服务站。总院开放床位1200张,员工1300余人,年门诊量约30万人次,年住院量约3万人次;占地面积6万多平方米,分设南、北两区,有省级重点学科、国家临床重点专科1个,省卫生厅批准命名的中心2个,市级重点特色专科9个,中高级职称368人,国家、省级著名专家百余人。南阳南石医院2012~2015年创建国家三级甲等医院。

南阳南石医院目前拥有的先进的PET-CT、64排螺旋CT、16排螺旋CT、单/双排CT、1.5T核磁共振、陀螺刀、造形调强刀、直线加速器、DSA系统、大型C形臂介入治疗系统、数字化X光机、DR、四维彩超、大型激光、心电图工作站、全自动心电图、肌电图、TCD、全自动生化分析仪、高压氧舱、热疗机、人工肾、神经外科手术导航系统、各类腔镜等大中型医疗设备300余台,固定资产超过3亿元。

南阳南石医院拥有烧伤整形美容、脑血管病、肿瘤、脊柱关节四大特色专科,并以专科带动大综合科室发展作为战略,在倾力打造四大专科品牌的同时,还全心致力于康复医学科、神经外科、脑外科、心血管内科、骨科、儿科、妇产科、眼科等40多个临床综合科室做精做强。南阳南石医院“强专科、大综合”的特色让其在全省全国有一定影响力。



赵俊祥院长获得河南省第五届优秀医院院长证书



南阳南石医院被评为2012年度“三好一满意”先进单位

2011年,卫生部(现已整合更名为国家卫生和计划生育委员会)决定在全国医疗卫生系统开展“三好一满意”活动(质量好、服务好、医德好,群众满意)。两年来,河南大学附属南石医院(以下简称南阳南石医院)根据患者医疗需求,以精湛的医疗技术为基础,以缓解患者看病难、看病贵问题为出发点,把便民、惠民作为工作着力点,优化患者就医流程,较好地把握了服务提档升级脉络,为广大患者营造出一个充满人文关怀和“无缝隙”服务的医疗环境,受到了南阳市民的广泛好评。

创新思路 让服务在护理中升华

以人为本,服务至精。南阳南石医院护理工作之所以得到社会的认可,是因为该院领导始终秉承着这样的理念:护理工作做好了,不仅可以减少患者住院天数,降低患者费用,还能提升服务品牌,改变患者就医观念。该院对护理工作态度明确,政策给力,围绕“促进护理工作发展”这一中心提出了“解放护士,护士还给患者,让护理工作回归本位”的口号。

南阳南石医院成立了综合服务中心,承担着物品领取、患者陪检、药品配送、标本传送等工作,并制定了岗位职责、管理办法来确保其能够高效运行。南阳南石医院引进先进的护理管理办法,使护理人员不出病区,只需轻点鼠标,标本就可送到化验室,药品、医疗物资就可以到达病区,患者在病区就可以在护士的引领下进行各种检查,这样不仅方便了患者,同时还使护士的工作量减少了10%左右。

同时,南阳南石医院还从患者角度出发,首先发起了“一推广、三减少”倡议(提倡推广留置针,减少输液量,减少静脉用药品种,减少输液时间),减轻了患者的负担,同时也保证了护士护理患者的时间,使护士有时间观察患者病情、从事内涵质量高的护理工作,实现了护理工作促进患者康复的价值。

为了让患者在南阳南石医院享受到更温馨的服务,该院还抽调人力、物力,为一些病区配备了护理员,协助护士完成患者生活照顾工作。为了打造“花园式”就医环境,南阳南石医院还出资为各病区进行了环境美化。不仅增添了医疗设施,还在病房摆放了鲜花,购置活动餐车、洗头车、生活护理车、象棋、跳棋、阅报架,各病区配备了坐便器、助行器等,各科室还成立了健康教育宣讲室,大大丰富了住院患者的精神生活,使患者在医院能够享受到家一般舒适的感觉。

“第一次发病被送到南阳南石医院住院时,儿女们都在外地,身边也没个亲人,心里特别没底。谁知道,科室里的护士见我没有人陪护,又是给我买饭,又是陪我聊天,本应该是儿女们做的她们全做到了。”住在这该院心血管内科二病区的患者徐老先生说,“我第二次住院做介入手术时,心里就踏实多了。手术前,我儿子就回来签了个手术同意书,都是护士们在照顾我,我的住院费、生活费都放在护士长那儿保管,我放心。”

不论是在门诊还是病房,在南阳南石医院患者处处都能感受到至诚的关爱。“住院有人领、检查有人陪、喝药有人递、吃饭有人送、困难有人帮,已形成了一种具有较好延续性的医院服务行为文化。同时,南阳南石医院还积极倡导“诚信护理”模式。一方面强调构建人性化护理服务体系,使护理中的人文精神体现在对患者生命健康、权利需求、人格尊严的关心和关注;另一方面,在护理文化建设中,该院积极倡导“务实、进取、慎独、诚信、奉献”的护理精神和“技术上精益求精,服务上上善若水,质量上保持领先”的护理信念。



向同倩玉的母亲转赠捐款



向峡县县子岭村贫困村民捐款

支持,服务上上善若水,质量上保持领先”的护理信念。

2013年3月17日,备受社会关注的13岁女孩同倩玉海救母被烧伤5小时后,因特重度烧伤(全身95%烧伤面积,其中Ⅲ度烧伤面积达90%)被紧急送往南阳南石医院烧伤整形中心进行救治。鉴于同倩玉的特殊情况,南阳南石医院立即启动急救绿色通道,为同倩玉打开“绿色通道”,全力救治。“治病救人要紧,无论如何,我们不能见死不救!”该院院长赵俊祥坚定地说。而此时同倩玉的母亲刘玉九回家筹钱,一走就是十几天。怕同倩玉太孤单,南阳南石医院烧伤整形中心二病区护士长徐晓军与另外5位护士一起组成一个护理小组,全天守护在同倩玉身边,为她播放音乐,陪她聊天。不仅如此,该院专门选派营养师每天精心地为同倩玉调配饮食,该院全体医务人员还自发为同倩玉筹集医疗费。

科学规范 以患者满意度为基准

提高医疗质量,让患者满意,是创建“三好一满意”医院的关键所在。为了让患者在诊疗过程中享受到舒心的医疗服务,南阳南石医院在不断革新科研的同时,还注重提升服务质量。南阳南石医院成立专门的护理科研委员会,从人力、财力上给予大力

支持和保障。在原有的外周静脉留置针应用、脑卒中护理、肠内营养护理、围手术期患者安全管理等特色护理小组的基础上,确定护理科研项目,通过科研工作的逐步深入开展,对重要的专项护理内容实施了追踪评估,较好地提升了护理人员护理内涵质量,从“质”上提升了护理人员的护理水平。随着这些基础工作的全面开展,目前,南阳南石医院围手术期各种管路感染发生率、导尿管相关性泌尿系感染发生率、肺部感染发生率等明显下降,其他项目也正在取得好的效果。

为了给长期需要静脉营养治疗的患者提供合理营养支持,南阳南石医院的相关小组收集资料,分析患者健康和缺陷因素,在患者入院时即对家属进行营养护理培训。根据患者的治疗需要、饮食习惯、经济条件等情况,制定包括膳食、营养液的配制及保存、器具的应用方法,常见并发症的预防和应急处理方法等预案,让患者合理进行营养进补和治疗,为患者更快、更好地康复奠定了坚实基础。

患者唐老太太说,她患脑血管病多年,前后复发了3次,前两次发作都是在其他医院治疗,恢复效果并不理想,后来经人介绍她来到南阳南石医院,仅用了个疗程,她一直不能动的左半身有了知觉。南阳南石医院的脑卒中护理小组专人专职给她进行语言训练、吞咽训练、运动作业等康复治疗,以前一直说话不清的她现在不仅说话清晰了,而且左腿也能抬动,左手能干活。南阳南石医院在心脑血管病方面的治疗效果太好了,连我以前反复发两次“后遗症”的目标中连续多年获得“大满贯”,也谱写了一曲“救死扶伤”之歌,并在老百姓的赞誉中乘风正帆,向着更高更远的目标阔步前进!

我们很满意!”

金杯、银杯,不如老百姓的好口碑!南阳南石医院自开展“三好一满意”活动以来,将百姓的需求确立为医院努力的方向,将群众的满意当成医者不变的追求。便民利民的医疗服务、精湛有效的医疗技术、诚实守信的医德风尚,一件件看得见、摸得着、赢民心的实事搭建起患者与医院沟通的桥梁,也为该院的可持续发展奠定了一条坚实之路。今年,南阳南石医院共收到患者和患者家属赠送的锦旗、牌匾867面,表扬信1286封。该院通过对近两万名出院患者进行回访,满意率达到98.8%。这一面面锦旗和一封封感谢信,彰显了医务人员廉洁行医的良好形象。

据了解,南阳南石医院在全省三级医院“三好一满意”“十大指标”“优质服务”“抗菌药物专项整治”等综合考评中多次获得先进单位。

规范流程 把医疗费用降至最低

为了切实把医疗费用降至最低,给患者以实惠,南阳南石医院以大手笔、大气魄在全省率先开展临床路径管理,通过精细、标准、规范的服务和管理模式,把减轻患者经济负担落到实处。

据了解,我国医疗费用增长的原因有很多,其中老龄化人口数量的增多、大众医疗需求的增加、疾病谱的变化以及通货膨胀等是客观因素。同时,由于临床路径管理是指针对一个病种,制定出医务人员必须遵循的诊疗模式,使患者从入院到出院按照该模式接受检查、手术、治疗、护理等多种医疗服务。

赵俊祥说,开展临床路径管理就好比汽车跑高速公路,从什么时候上,到什么时候下,必须按照预定的路程来行走。临床路径使诊疗行为更加规范,当然现在各个医院医生都有自己的诊断、治疗模式,以前说是叫“经验”,那么临床路径就是更加详细地把这种“经验”和模式优化。例如一名急性阑尾炎或单纯性甲状腺腺瘤患者,从入院开始,医生下的每一项医嘱,护士执行的每一项护理操作,患者家属所做的每一个决定,在临床路径里面。从患者入院到出院,总共需要多少天时间,术前、术中、术后要做哪些工作,需要什么药……整个过程医务人员都要跟患者及患者家属沟通好,使患者和患者家属能够详细了解在整个治疗过程中的情况,既省时间也省费用。

同时,为了配合临床路径的开展,南阳南石医院严格实施诊疗制度科学化、精细化管理。该院从2010年就开始对医院内部管理精细化、把医疗质量、诊疗流程、患者安全和医疗费用等统一管理。他们通过对临床路径和诊疗的规范化管理,严格规定了每一位患者的检查、治疗项目,该做的一项都不能少,不该做的绝不做。为此,南阳南石医院还建立了一套完整的监督预警系统,可以随时监控每位医生的每一次诊疗,一旦出现不合理诊疗情况,监督预警系统将马上进行提示让其纠正,对执行不好的医生将给予惩罚,对执行好的医生将给予奖励。严格的措施、规范的管理,一切为了患者的宗旨,使南阳南石医院在诊疗过程中既保证了看病不会出现过医疗,又不会有医疗不足的情况发生,让患者既能临床最尖端的医术,又能享受到最优惠的医疗费,从根本上减轻患者的经济负担。

仅2012年,南阳南石医院就实施临床路径3595例,涉及临床科室30个,62个病种,21个专业,比2011年实施的临床路径数量增加了101%。为此,作为地市级三级医院先进代表,在今年3月12日召开的全省医改工作会议上,赵俊祥以《推进临床路径诊疗模式,提高医院科学管理水平》为题,在会上进行了深入的经验交流。

用心服务,因病施治;医德高尚,仁心仁术。随着“三好一满意”活动的不断深化,南阳南石医院以过硬的医疗技术,充满爱心的公益行动,在“质量好、服务好、医德好,群众满意”的目标中连续多年获得“大满贯”,也谱写了一曲“救死扶伤”之歌,并在老百姓的赞誉中乘风正帆,向着更高更远的目标阔步前进!



患者向南阳南石医院赠送锦旗



赵俊祥院长在全省医改工作会议上介绍临床路径经验