

打通“最后一公里” 服务暖到心窝里

——航天中心医院神经内科改善医疗服务纪实

本报记者 王天鹅 通讯员 李继来



神经内科医生一起研究疑难病例



护士的暖心服务受到患者的好评

习近平总书记曾强调,要切实解决联系服务群众“最后一公里”的问题。在航天中心医院神经内科,随着“女儿式病房”活动持续十几年的深入开展,“最后一公里”问题早已不是问题。这一点从患者誉其为“亲人团队”以及该科屡获殊荣便可略见一斑。

多年来,即便诸多荣誉加身,该科并没有止步不前,通过一系列举措不断深化“无缝隙”服务,强化学科建设、提升服务品质、确保患者安全。如今,这支队伍现有医护人员124名,开放床位120张,年出院患者近3000例次,已经成为医教研并重发展、亚学科门类齐全、人才梯队完善的重点学科,在北京市拥有较高的学术地位。

“神经内科是引领全院向前迈进的龙头,通过它的引领和先导,形成医院的优势和技术特色,打造属于航天中心医院的专属名片。”该院院长、党委书记杜继臣说。

患者在心中 服务无小事

73岁的罗叔叔和69岁的张阿姨是航天中心医院神经内科的老患者,因为子女不在身边,夫妻俩常常被看病就医问题搞得焦头烂额。“我家在北京东五环,航天中心医院在西四环,相隔这么远,我们也要在这里住院。”张阿姨解释说,科里每个医生都给她留了电话,哪怕半夜联系,他们都会说,“您别着急,我们24小时等着您”。说到这里,张阿姨不禁清然泪下:“眼看着老头子就要昏过去了,去别的医院我还要挂号、排队,在航天中心医院我可以直接找医生,能不掉眼泪吗?”

对于神经内科的服务,罗叔叔更是赞不绝口:“我半夜上厕所的次数比较多,每次都有两个护士扶着我,我有点过意不去,告诉她们不用每次都扶,她们笑着答应,但到时还来,安顿好了才走。”

神经内科始终坚持把患者的满意作为首要目标,让患者在住院期间感受到家的方便和亲人般的温暖,提出“服务永恒·追求卓越”的服务理念;开展“女儿式病房”活动,做到“五个一、六个在前”。“五个一”即“一句得体的称谓、一句温馨的祝福、一杯适口的热水、一张健康指导处方和一张出院联系卡片”。“六个在前”即“帮助在患者求助的前面、解答在患者询问的前面、服务在患者要求的前面、沟通在患者治疗的前面、质控在问题发生的前面,巡走在红灯闪亮的前面”。

另外,该科开展QC活动小组;根据患者的病情特点,进行“暖暖小被”、“与您交流卡”、检查预约登记卡等贴心小发明,为患者提供暖心服务、感动服务;每两周一次开展“我为病人做一件好事”活动,每月定期进行满意度考核,评比出医疗之星、服务之星,年

底选出最佳员工,提高每位医护人员的成就感、荣誉感。

在神经内科工作11年的邱石医生从工作的第一天起就把自己的手机号码留给了患者,“现在一天下来要接十几个电话,我的电话簿里经常联系的患者就有两三千。”邱石说,科里医生与患者的关系非常融洽,很多还成了朋友。令记者没想到的是,邱石的爱人就是患者介绍的,“患者觉得我这个小伙不错,一问还没成家就开始张罗给我找对象,我们科里有好几个医生、护士跟我情况一样。”邱石说。

一声“叔叔”、一句“孩子”、一个充满祝福的微笑,都体现出该科和谐的医患关系。因为亲人般的服务,该科护理团队“张佩珊护理组”成为北京市优质护理服务示范病房,并于2012年荣获全国卫生系统先进集体称号。现任护士长苗凤茹于2012年、2014年两次被评为北京市优秀护士,并曾获得北京市“十佳护士”和原卫生部优质护理服务考核先进个人称号。

咬定学科建设 充实人才梯队

航天中心医院神经内科创建于1980年,拥有35年的历史积淀,因为老龄化社会的来临和神经系统疾病发病率的不断提高等因素,神经内科被该院定位为龙头科室,杜继臣院长的目标是将其打造成在国内一流、北京市领先的重点学科。

为了实现这个目标、满足患者需求,该科不断加强学科建设。据该科主任李继来介绍,科室的学科设置不断完善,目前神经内科已有6个亚专科,包括神经重症、神经

心理、神经变性等。在神经重症方面,该科尤其在重症脑血管病、癫痫等方面经验丰富,是北京市最早建立神经科重症监护室(NICU)的几个单位之一;在痴呆、帕金森病等疾病诊治方面,先后多次参与国内相关攻关项目;在肌病、周围神经病的诊治方面,能够开展相关的神经肌肉活检术及病理切片的阅读;在神经心理诊疗方面,在国内较早采用海斯曼心理计算机扫描系统进行诊治,获得良好的效果。

该科还设有肌电图、脑电图、眼震电图、经颅多普勒超声检查室等,尽最大努力为患者提供一站式服务;开设脑血管病急救绿色通道,脑血管病绿色通道的开放为快速抢救急危重病人赢得宝贵时间,为病人生命提供保障;较早开展卒中单元治疗,使脑卒中患者在不同阶段得到最充分合理的治疗、康复和二级预防。

为了更快地提高医护人员的技术水平、更好地服务患者,该科与北京宣武医院、北京天坛医院等国内神经专业水平一流的医院结对子,共同组建了6个专业团队。与此同时,还把医务人员送出去进修学习,在保证医疗安全的前提下,让年轻医生和护士放手去做,这也使医生护士有了归属感,找到了自己的价值。

刘泽云就是其中之一,“2000年,我开始在航天中心医院神经内科工作,是合同制护士。在同行眼里,合同工就意味着每天重复做同样的事情,没有学习进步的机会。但在这里,科主任和护士长对大家一视同仁,只要你肯学习、热爱工作,就有机会。前两年,我接受了‘伤口治疗师’培训,如今已经独立坐诊。”说到这里,刘泽云讲起了前两天收到患者花篮的事情,“做梦也没想到会有患者给我

送花,当时我不禁喜极而泣,同时也感觉一切的付出都是值得的。”刘泽云说。

护士长苗凤茹告诉记者,刘泽云性格内向、善于钻研、动手能力强,她看中了刘泽云的这些优点,加以着重培养,果然不负众望。另一个爱笑的护理组长张红梅虽然工作時間晚,但却走上了管理岗位,苗凤茹说:“她爱笑、嘴甜,两次荣获院里的十佳护士称号,叔叔阿姨们都非常喜欢她,叫她‘小白鸽’。2010年就任命她为护理小组长,这些年来给我们带出了一群‘小白鸽’。”

近年来,科室学科发展显著,于2012年顺利入选国家重点学科遴选第一梯队,同年获得中国国防科技工业企业管理创新成果一等奖;编著《临床神经科学研究基本技术》、《头痛诊疗常规》、《脑血管病诊疗常规》三本专业书籍,参与全国性危重症诊疗指南编写工作,获得省部级科研成果3项,近5年在核心期刊公开发表学术论文近100篇,其中包括SCI收录4篇。

创新护理模式 严抓医疗质量

医疗质量是医院工作的永恒主题,科室质量管理基础好,医院这座质量大厦才能建设好。适宜、有效的管理管理方法和工具是科室进行质量管理的有效抓手。

神经内科总是把问题摆在前面,针对新入院的患者,该科实行医护“限时交流制”,要求护士在患者到病房后的5分钟内必须把患者信息转告医师,要求主管医师迅速接诊患者。如此一来,减轻了患者入院后的不适心

理,也保证了医疗安全。

采访过程中,记者注意到,在很多患者的床头都有两张表格,一张是《无陪护高危跌倒患者护理巡查表》,记录了患者应用过的药物、地面潮湿情况、床椅是否固定牢固等内容。另一张是《住院患者检查一览表》,列出了患者需要接受的检查项目名称,以及是否预约、完成检查等信息。李继来主任介绍,科室在夯实基础护理的基础上做精专科护理,成立了临床营养支持小组、静脉输液小组、压疮管理小组、气道管理小组、跌倒管理小组五个护理专业小组,开展“跌倒评估”QC活动小组;增设PICC、压疮、肠内营养专科护理门诊。“患者入院后,先接受入院评估,判定其是否为跌倒、坠床高危,如果是,就要求其配备陪护。如果没有陪护,护士则要提前告知容易引起跌倒、坠床的环节,并时刻关注患者动向,尽量避免发生事故。”李继来说。

除此以外,为了增强医护的安全意识和责任心,科室创新实施责任包干制护理模式。即患者从入院到出院,由一位护士全面负责提供整体性连续的护理,负责全部护理活动的计划、实施与评价;实施动态化管理模式。8小时上班,24小时负责,让患者有了“我的护士”的归属感,护士有了“我的患者”的责任感;推行床旁责任制护理模式。减少护士来回走动,增加直接护理时数,为患者提供连续、全程、无缝隙的护理服务;开展跟踪随访服务方式。用跟踪护理服务联系卡与患者保持联系,将贴片式的服务延伸到了家庭,提高病人的依从性。需要到医院复查的患者,告诉患者专家门诊时间或帮助预约复查时间。

30多年来,神经内科服务的患者无数,但无患者提出不满,更没有医疗事故发生。不仅如此,近年来,该科平均每月收到表扬信近30封,患者深为其周到贴心的服务和精湛的医疗技术所感动。杜继臣院长表示,作为一个服务标杆,其所体现的人文服务理念、全心全意为患者服务的宗旨和对卓越服务品质的追求精神,在全院广为推崇,形成了“后勤服务于前勤,管理服务于临床,临床服务于患者”的追求卓越绩效的浓厚氛围。“我们要着眼现实和未来,找到一个切入点和突破点,逐渐培养自己的特长和特色,神经内科就是这个突破点。我们会抓住这一点不放,描绘属于航天中心医院的未来。”杜继臣院长说。

“量体裁衣”改善医疗服务

——郑州儿童医院改善医疗服务在行动

本报记者 王朝君 通讯员 万道静

“儿童是医疗特殊服务群体,把医院打造成患儿身心适宜的儿童健康乐园,是郑州市儿童医院的工作重心。”郑州市儿童医院院长周崇臣说,“医院改善儿童医疗服务是在大量调查、调研的基础上进行持续整改、提升,希望通过改善医疗服务树立儿童医院金字招牌。”

多年来,郑州市儿童医院秉承“关注儿童奉献爱心”的医院精神,坚持“以病人为中心”,持续改善儿童医疗服务。2015年,郑州市儿童医院扎实开展“改善医疗服务行动计划年”,专门成立改善医疗服务行动计划小组。在领导班子谋划下,医院不仅在院内深入开展改善医疗服务活动,还将触角伸向河南省及周围外省市的县市级医院;改善医疗服务对象不仅是前来就诊的家庭,还包括贫困患儿。

改善服务 从患者满意度调查入手

医疗服务好不好,患者感受最深,最有发言权。基于患者就医体验的随访和满意度调查,正是改善医疗服务的原点。改善医疗服务效果如何,关键还要看患者是否满意。

“你好,我们是郑州市儿童医院,对您进行随访……”每天,医院医患关系服务科专职随访员都戴着耳机,通过医患交流平台,对出院患儿家长进行随访。主要内容是征求出院患者对医院科室、医护人员及其他工作人员的评价意见,毫不保留、诚恳地提出医院在服务、管理方面的不足和建议。专职随访员一人一天进行200多个出院患儿电话随访,一年出院随访量6.5万余次。

“出院患儿家长们会真实反映住院期间的就医感受,这对改善医疗服务来说弥足珍贵。”医患关系服务科科长宋敏说,“我们会将家长的建议直观地反馈给临床及一些职能科室。”

专职随访员还走进住院患者床头随访,调查患者就医体验。同时通过对每位门(急)诊坐诊医师等量患者电话随访,现场问卷调查等形式,了解患者就医感受以及对医院工作流程、技术、服务给予评价。据统计,截至2015年7月,共完成出院随访15.77万人次,门诊电话随访96257人次。

随访调查后,医患关系服务科将问题汇总、分析、反馈全院各科室,院领导在院周会上进行点评。纪检监察室为投诉处理责任科室,做好查实、处理、回应,根据调查结果,按照医院《奖惩管理制度》及《综合绩效管理制度》,给予相关科室、个人奖惩。

除此之外,儿童医院还实施“日督导、工作回头看”、五部门联合满意度调查、第三方患者满意度调查等机制,通过访谈门诊、住院患者家长,现场发放调查问卷,收集家长对医院服务的真实感受,反馈医院。相关部门对反映问题分析核查,以事实为依据,按照医院规定,视问题性质予以不同级别处罚,每月通报讲评。截至2015年7月,各项满意度问卷调查共180481份。

通过随访及满意度调查,医院建立了医院与患者、医生与医生之间的沟通机制,发现了方方面面问题,通过结果运用,起到警示作用,进一步改善医疗服务,提升患者就医满意度。全面了解患者及社会对医院各项工作的评价后,医院根据患者体验,发现运营过程的问题,系统解决问题,改善医疗服务,为儿童提供更为专业、精细和人性化的医疗服务。

提升患者满意度是改善医疗服务最有力的佐证。2011年~2015年,患者满意度逐年提升,分别为95.56%、96.18%、96.74%、96.92%、97.44%;2012年~2015年,出院病人电话随访满意度分别为92.89%、98.78%、99.78%、99.58%、99.74%。

通过满意度调查和考核,医院把自身良好形象和最优质的服务传递出去,把患儿家长最真实的想法和反应的问题带回来,整个过程不断提高和完善。该院职工牢固树立“为患者服务无小事”的理念,全方位为患者提供优质服务,社会美誉度不断提升。

服务儿童 触角伸向县市级医院

“车已经在路上,载有一名消化道畸形的孩子,我们会尽快联系外科,准备好接诊、手术。”刚刚坐下不久,宋敏就接到医联体成员单位的转诊电话。郑州儿童医院医患关系科

同时承担着医联体相关工作,如协调医联体转诊、培训、交流、义诊、会议等。

郑州市儿童医院医联体是联合省内外县市级二级、三级综合性医院、妇幼保健院儿科及儿童医院,进行管理、技术、护理等多方面帮扶,提升当地医院服务患儿的能力,让患儿少点奔波,同时给予当地医院儿科医疗技术的支撑,为危重疑难患儿开辟绿色救助通道的联盟机构。郑州市儿童医院以中原儿童医院集团为依托,上联北京儿童医院集团,下联地市级三级医院、县级二级医院,构建河南四级儿科医疗服务体系,实现中原儿科的大发展、快发展。

11月7日,在该院举办的河南省医院协会儿童医院(科)分会第一届委员会第四次会议暨郑州市儿童医院医联体第一届理事会第二次会议上,郑州市儿童医院医联体“盟友”增加33家,达到101家。山西省晋城市妇幼保健院、长治市妇幼保健院、山东省东明县人民医院3家外省医院还跨省加入。同时,在郑州市儿童医院积极推荐下,洛阳市妇女儿童医疗保健中心、商丘市第一人民医院等9



医院向郑州市慈善总会捐助200万元

家成员单位荣获为“北京儿童医院集团技术指导医院”,直接获得北京儿童医院集团内技术指导、专家服务。

河南是人口大省,其中14岁以下的儿童人口有2300万,在满足患儿日常保健医疗的基础上,亟须提升儿科医疗服务技术水平。郑州市儿童医院是河南省医院协会儿童医院(科)主任委员单位、郑州市儿童医院医联体理事长单位。前往郑州市儿童医院就诊的患儿,其中郑州市区域以外就医患儿占据医院门诊量的75%、住院量的85%。通过医联体帮扶工作,医院践行分级诊疗,错位发展,真正发挥三级甲等儿童医院作用,找准自我的发展定位。

郑州市儿童医院医联体办公室具体落实医联体各项工作。从2014年11月起,医院组织开展大型专家义诊活动,走进21个县市,派遣专家96人次,通过坐诊、会诊、查房、现场治疗等方式,将技术和服务送到患儿“家门口”。目前,已义诊3593人次,专题讲座5次,参与医护人员390余人。同时针对医联体单位实施“百名医生”、“百名护士”3个月带教培训;免费为医联体成员单位提供国际、国内学习班学习10次,医联体参会人员660余人。

在“一对一”帮扶中,医院与59家成员单位进行会诊327次,派遣医务人员到27家成员单位坐诊,诊治患儿2683余人,讲课培训17场次,帮助19家成员单位开展新业务、新技术。帮助17家成员单位业务技术指导29次,12家成员单位79人到东区医院参观学习。

此外,医院与15家成员单位安装成功远程会诊平台,实现医联体成员单位远程会诊。2015年1月~9月,120接诊危重病人1151人次。“我们工作人员会对转运患儿填写120转诊病人反馈表,将患儿在郑州市儿童医院就诊诊断反馈给当地医院,起到直接技术指导作用。”宋敏说。

慈善救助 改善贫困伤残儿童处境

“多年来,郑州市儿童医院始终将公益性



医院医联体专家义诊活动