

传承百年许医精神 助力建设健康许昌

许昌市中心医院 协办



始于患者需求 终于患者满意

——许昌市中心医院持续实施“患者满意提升工程”纪实

□本报记者 马晓非

“在门诊增加取药窗口,实施预约取药。”“各科护士长将今年以来的所有出院患者回访一遍。”“抽取部分门诊患者,进行满意度调查。”“在医保报销窗口开展叫号服务。”“就诊卡实现了姓名显示,患者可以自助打印处方。”“患者回访系统马上上线,实现全院三级回访。”……8月19日,在许昌市中心医院的职能科室例会上,药学部、护理部、门诊办公室、医保办公室、信息科等职能科室负责人一一介绍了新推出的便民举措。

每周一,许昌市中心医院领导都会向各职能科室负责人这个问题:“为提高患者满意度,你们上一周采取了哪些措施?取得了什么样的效果?”如今,提高患者满意度恰如一股和煦的春风,吹遍了该院每一个角落,吹进了每一个人的心中。

“医疗服务质量的好与坏,患者说了算,要把提高患者满意度作为衡量医院工作的‘金标准’。一切工作,都要始于患者需求、终于患者满意。”许昌市中心医院党委书记王三宝说。该院持续实施“患者满意提升工程”,进一步改进医疗服务,努力使诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适,促进患者满意度不断提高。

诊疗更加安全

患者来到医院,最主要的需求是看好病。作为三甲甲等综合医院,患者对许昌市中心医院的信任度和期望值也会更高。

因此,该院把医疗质量作为立身之本,不断进行技术创新,完善管理体系,让患者享受到高质量的诊疗服务。

近年来,该院大力实施创新驱动发展战略,通过一系列激励措施,促进科技创新能力不断提高。在今年召开的全市科技创新大会暨“许昌英才计划”表彰大会上,该院4个市级创新型科技团队受到表彰,是获表彰数量最多的单位。在许昌市第十三批拔尖人才名单中,该院有16人,是市市人入选人数最多的医院。

按照《三级综合医院评审标准实施细则》要求,该院狠抓医院质量与安全管理工作,进一步完善医院质量与安全管理体系,严格基础医疗和护理质量管理,切实保证医疗安全。该院定期开展“三基三严”培训,并对各科室进行全面检查,发现问题后下发整改通知书,限期整改。

技术水平提升了,医疗质量与安全有保障了,患者满意度也就提高了。

就诊更加便利

许昌市中心医院优化门诊布局,合理分布各专科诊室和医技检查科室,将专业相近的科室尽量安排在一起,充分做到有效引导和分流患者。该院对门诊超声信息管理系统进行升级,实现“二次叫号”;设置病房彩超室,为患者提供方便、快捷的就诊服务。

利用信息技术,该院推行集挂号、就诊、检查、治疗、取药、结算和电子病历等于一体的就诊卡,实现了分诊叫号、实时查询诊疗信息、自助打印清单

等,减少了就诊环节,优化了就诊流程。该院还在门诊安装了自助打印机,患者做完检查后,可刷就诊卡领取检查检验报告,大大缩短了等待时间。

借力“互联网+”,该院积极发展移动医疗,开发了许昌市中心医院App,开通了许昌市中心医院微信公众号和服务号,积极推进“掌上医院”建设,使群众享受到智能导诊、预约挂号、排队查询、门诊充值、住院充值、检查检验结果查询、智能导航、专属医生咨询服务。

沟通更加有效

要让患者满意,就要了解患者的需求。许昌市中心医院十分注重与患者的有效沟通,虚心听取患者意见,及时解决患者反映的问题。

该院强化医德医风建设,大力开展职业道德教育、法制教育和警示教育,增强职工爱岗敬业和遵纪守法的意识;完善投诉处理机制,使每一起投诉都有登记、有处理、有结果、有反馈,做到一般投诉当日处理完毕,复杂问题一周内处理完毕,起起有结果,事事有回音。

许昌市中心医院将满意度考核贯穿在整个医疗过程之中,通过出院前走访,了解患者的恢复情况、住院期间感受等;通过上门走访、电话回访,了解患者的用药情况、身体恢复情况和对医院的建议。此外,该院患者回访系统马上就要投入使用,届时将实现管床医生、科室、医院对出院患者的三级回访。通过对患者进行回访和满意度调

查,许昌市中心医院把医院的良好形象和优质服务送了出去,把患者的真实想法和反映的问题带了回来,为医院改进工作方式提供了可靠资料,促进了患者满意度的不断提高。

体验更加舒适

很多人到大医院就医都有这样的感受:上楼下楼,东奔西跑。为解决这个问题,改善患者就医体验,许昌市中心医院整合医疗资源,成立了许昌市多学科及疑难病会诊中心,让“医生围着病人转”,并依托该中心推行一体化诊疗服务模式。

在门诊和住院部大厅等醒目位置,该院设置了电子公示屏,为患者提供就诊项目、药品、价格、费用等查询和自助打印清单服务;放置了应急电话、针线包、老花镜、笔、纸等,为患者提供便民服务。在门诊大厅,该院设置了自助检测站,提供身高、体重、腰围、血压、血糖、心率、脉率等检测服务,便于医生对患者进行健康教育、健康干预,并免费发放就诊流程、健康教育资料。

不出许昌就能让国家级、省级知名专家给自己看病是不少患者的愿望。为此,许昌市中心医院成立了河南省远程医学中心许昌分中心,与北京301医院等开通远程会诊。同时,该院不断改善医院环境,打造“健康食堂”和“卫生厕所”,着力改善和解决患者在就诊过程中的体验问题。

至善方能至美。始于患者需求,终于患者满意,心怀患者的许昌市中心医院必将在新时代书写更加光辉的篇章。

生命大于天 仁心暖杏林

——记市中心医院呼吸危重症科主任段天林



段天林

□本报记者 马晓非 文/图

一名家住农村的患者曾辗转多家医院就医,病情却始终没有得到控制。无奈之下,患者回到家中,打算听天由命。一次偶然的机会,患者的朋友建议他找许昌市中心医院呼吸危重症科主任段天林。然而,此时的患者已经卧床不起,无法行走。抱着一线希望,患者给段天林打通了电话,让他意外而感动的是,段天林不顾路途遥远,亲自前往患者家中为其看病。经过治疗,患者最终恢复了健康。从那以后,患者一直视段天林为“救命恩人”——不仅救了他的命,而且温暖了他的心。

因为敬畏生命,因为心存大爱,段天林一次又一次徘徊在死亡边缘的患者从死神手中拉回来,最终创造了生命的奇迹。

坚守信念,救死扶伤

8月20日,记者见到了正在坐诊的段天林。他面带微笑,语气温和,时而细心问诊,时而认真倾听,仿佛是与相识多年的老朋友唠家常。其实,这些患者的确有很多是他的老朋友,有些认识了一二十年,有些认识了30多年。就诊结束后,几名患者还不愿走:“几天不见怪想得慌,就想再跟你多聊几句话。”

坐诊、查房、开展病例讨论、抢救危重患者……段天林每天的时间被安排得满满的。这样的工作状况他经历了32年,也享受了32年。人们都说,选择从医,就意味着选择付出与奉献。坚守着救死扶伤的信念,段天林的初心从未改变。

段天林生长在禹州市神垕镇一个偏远的小山村,因从小体弱多病,他选择了从医之路。上大三年,段天林放假回到老家。一天,一名村民匆匆地跑到段天林家,说家里80多岁的老太太肚子疼得厉害,让他去看看。原来,该患者被诊断为肠坏死,去城里医院治疗时已经被“判了死刑”。看着村民焦急而迫切的眼神,在其再三恳请下,还是一名学生的段天林来到了患者家里。根据所学知识,段天林认为患者得的是嵌顿疝,通过手法复位,患者症状逐渐缓解。

一个没毕业的小伙子,治好了被城里医院医生“判了死刑”的患者。这件事一下子让段天林在村里出了名,也让他第一次深切感受到医生的价值。“没有什么事情比挽救生命更重要、更有意义了。治病救人,真的让人非常有成就感。不可否认,这也更加坚定了我从医的信念。”时至今日,再次说起这件事时,段天林依然很激动。

当一名救死扶伤的好医生,是段天林一生的目标,他也把自己的一切都投到了为患者服务中去。

妙手仁心,敬畏生命

“作为一名医生,如果认为自己的工作只是治病,那就错了。我认为,医生应该是治病人的。”段天林对记者说,看似一字之差,其实意义大不相同。在他看来,医生既要不断进行技术创新,提高治病救人的能力,又要对患者给予更多的人文关怀,尊重每一个生命。

医者的责任、患者的信任,让段天林从来没有停止过追求技术创新的脚步。1988年,他采用了气管镜诊断技术;1989年,他采用了肺功能检查技术;1997年,他采用了气管镜引导下气管插管术,并规范了慢阻肺、肺炎、支气管哮喘、肺间质炎、肺癌等疾病的诊断与治疗。近年来,他又采用了CT引导下经肺穿刺活检术、睡眠呼吸监测技术,以及气管镜下支架植入术、异物取出术、食管气管瘘封堵术、大咯血治疗技术等。其中,很多技术在省内居于先进水平。

可以说,段天林见证了我市呼吸专业的发展,也是我市呼吸专业当之无愧的“领头羊”。

“做人品为重,行医德为先。”这是段天林经常说的一句话。无德不成医,为医者必须有良好的医德。他用实际行动传承真善美,彰显医者的魅力。

在呼吸危重症科,很多患者游走在死亡的边缘,有些甚至没有太大的治疗意义。此时,段天林会将治疗的重点转向为患者减轻病痛,尽可能延长患者寿命,更多地关心、安慰、鼓励患者,让患者得到心灵的慰藉。

一旦有空闲时间,段天林就会走进病房,询问患者的情况,与患者沟通,给患者信心,为患者翻身、拍背、吸痰,尽量提高患者的生活质量,让生命有尊严地落幕。如果患者不能讲话,段天林便通过肢体动作与患者交流。

这些,远比诊断、治疗耗费时间和精力,但段天林始终坚持,因为他始终保持着对生命的敬畏。或许正因如此,很多患者虽然最终离开了,但其家属对段天林充满感激,专门送上锦旗表示谢意。

“医学不是万能的,受条件所限,有些病是治不好的。虽然有时不能治愈,但我们要常常去帮助、总是去安慰。”段天林对记者说。

不惧风险,勇往直前

“非典”、甲流、禽流感……当这些令人印象深刻的重大疫情发生时,总能看到段天林在抗击疫情一线奋斗的身影。“呼吸道传染病发病急、传播速度快、影响面广,所以重大疫情往往都与呼吸系统有关。”段天林对记者说。

让时光回到2003年4月21日。那正是“非典”肆虐的时候,人心惶惶。当天,正在坐诊的段天林接到上级命令后,不顾自己刚刚病愈的身体,也来不及与家人道别,就义无反顾地奔赴抗击“非典”的第一线。

一到抗击“非典”的现场,段天林就过上了“与世隔绝”的生活。在那40多天的日子里,他穿着厚厚的隔离衣、戴着厚厚的隔离口罩,每天工作16个小时以上,2点前从来没休息过,困了就在沙发上打个盹儿,醒了就继续工作,也很少能按时吃饭。

作为“非典”防治专家组的成员,段天林是离患者最近的人,也是离危险最近的人,随时面临着被感染的风险。然而,使命感战胜了一切。

为尽快掌握第一手资料,控制疫情,段天林不顾个人安危,多次与患者“零距离”接触。他每天深夜都深入病房对患者进行检查,详细询问病情,随时掌握其病情变化,适时更新治疗方案,并耐心、细致地做患者的思想工作,解除其后顾之忧,帮助他们树立战胜疾病的信心。

40多天的时间里,段天林没有回过一次家,一直奋斗在抗击“非典”的第一线。在他的不懈努力下,我市最终实现了“患者零死亡,医务人员零感染”的目标。

“越是危急时刻,医生越要冲在前面。这是义不容辞的责任,也是神圣而光荣的使命。”段天林说。

沧海横流,方显英雄本色。英雄,就是段天林挽救生命时英勇无畏的模样。

一封感谢信 浓浓医患情

本报讯(记者马晓非)近日,78岁的黄先生专程来到许昌报业传媒集团,郑重地把他亲手写的一封信交到记者手中,并激动地说:“这样的好医生应该好好表扬一下,不仅技术水平高,而且对患者特别关心。我非常感动。”

经过交谈,记者了解到,黄先生是一名多发性骨髓瘤患者,他所要感谢的医生是许昌市中心医院血液风湿免疫科主任医师邢玉。“关心病人如亲人,常帮患者从不说。全心尽责无私念,减轻病痛省药费。苦练医术精湛,穿刺无痛患者喜……”感谢信中,黄先生用热情洋溢的语言,表达了对邢玉的感激。

2015年,黄先生被诊断出患有骨髓瘤,在省内一家医院住院治疗半年多,病情得到了控制。今年7月17日,他突然感到身体不舒服,到许昌市中心医院血液风湿免疫科就诊后发现病情复发,便在该科住院。

“入院时要做骨髓穿刺,4年前做的时候我印象非常深刻,因为太痛了。可这次邢医生做得特别好,我没咋感觉到疼痛就已经做完了。”黄先生对记者说,“这充分说明邢医生技术水平过硬。”

同时,邢玉还想方设法为黄先生节省医药费,减轻其经济负担。“她待人很和善,经常鼓励我,让我安心地接受治疗。她是那种不张扬的人,默默地为患者做了很多事情,但并不对别人说。”黄先生说。

“这些都是我应该做的事情。患者找我看病,是对我的信任,我有责任也有义务尽全力帮助他们。”8月19日,邢玉接受采访时对记者说。该科收治的患者多为恶性血液病患者,常常有心理负担,在对患者进行精准治疗的同时,她非常关注患者的心理状况,从多方面了解患者的情况,和患者一起面对疾病,增强患者的信心。



8月20日,在许昌市中心医院的自助打印机前,一名女士通过刷就诊卡领取了检查报告单。为优化就诊流程,提高服务质量,该院充分利用信息化技术,推进“智慧医院”建设,让人们就诊更加便利。马晓非 摄

“指尖就医”让看病更方便

——许昌市中心医院就诊方式的变化



□本报记者 马晓非

如今去许昌市中心医院就诊,李女士再也不用为排队挂号而烦心了。

“我关注了许昌市中心医院微信公众号,可以帮父亲通过网上预约挂号。挂号成功后,我们只要按照预约时间来到诊室,就能够优先就诊,非常方便。”8月20日,陪父亲看完病的李女士对记者说。

亲身体验了网上预约挂号的便利,再回忆起以前的就诊方式,李女士的父亲感触颇深:“社会进步真是太快了,看

病也越来越方便。”李大爷告诉记者,他以前到医院门诊看病,必须到窗口去排队挂号,然后买个就诊病历本。除了就诊病历本外,医生还会给患者处方单、处置单、处方等。而现在,这些都不需要了,只需一张就诊卡。

就诊卡和银联卡大小相仿,在医院的自助终端机上刷卡使用,集挂号、就诊、检查、治疗、取药、结算和电子病历等于一体,有记录患者信息、就诊记录查询、检查报告单打印及支付费用等诸多功能。

办理好就诊卡以后,患者可直接去

分诊台,选择就诊科室、医生。在门诊看完病,患者在医生的诊室里就能刷卡结算,不需要再跑到收费处排队交费。更加便捷的是,患者做完检查后,可以在自助打印机上刷卡领取检查报告单,大大节约了时间。

同时,许昌市中心医院积极推进“掌上医院”建设,让群众享受到智能导诊、预约挂号、排队查询、门诊充值、住院充值、检查检验结果查询、智能导航、专属医生咨询服务。

现在,人们可以通过手机随时随地预约挂号,再也不用一大早就到医院排队等候了。通过就诊卡和自助终端机、自助打印机,人们就诊时可以少跑很多路,就诊流程明显优化。该院这种“指尖就医”的方式,让人们明显感受到看病越来越方便、越来越快捷了。

专家(部分)坐诊信息

周一	周二	周三	周四	周五	周六
刁建华(上午) 内分泌科主任 尹振东(上午) 血液风湿免疫科主任 王德民(上午) 脊柱脊髓外科主任 马宇杰(上午) 泌尿外科主任 孙广兴(上午) 泌尿外科主任 陈淑霞(上午) 妇科主任 尤书德(上午) 神经内科二病区主任 郭明控(上午) 心内科一病区主任	程国平(上午) 心内科二病区主任 段淑芬(上午) 消化内镜中心主任 高春耕(下午) 消化内科主任 贾长文 中医科主任 孙绍武(上午) 全科医学科主任 孙琦巍(上午) 皮肤科主任	孙毅(上午) 乳腺甲状腺外科主任 曹银生 耳鼻喉头颈外科主任 齐连生 神经内科三病区主任 靳永欣 胸心外科主任 李景钊 呼吸危重症科一病区主任 侯森(上午) 肝胆胰外科主任 孙绍武 全科医学科主任 张现军 口腔颌面外科主任 孙琦巍 皮肤科主任	段天林 呼吸危重症科二病区主任 曹书明 胃肠外科小儿外科主任 赵宏亮(上午) 肿瘤科主任 贾长文 中医科主任 孙琦巍 皮肤科主任	刁建华(上午) 内分泌科主任 王银山(上午) 老年医学科主任 孙琦巍 皮肤科主任	翟鲁辉(上午) 神经内科一病区主任 齐连生(上午) 神经内科三病区主任 孙琦巍 皮肤科主任

