

优化诊疗服务 力求患者满意

——漯河市第六人民医院全面开展“优化住院诊疗服务改善群众就医感受”活动纪实



■本报记者 杨三川

自今年我市开展“优化住院诊疗服务改善群众就医感受”活动以来,漯河市第六人民医院(下称“市六院”)以患者满意为目标,依据活动实施要求,进一步加强医院内部管理,提升诊疗服务水平,优化住院服务流程,方便群众看病就医,全面改善群众就医感受。经过一段时间的探索实施取得了良好效果,受到了患者的赞誉。

优化出入院流程 改善患者住院环境

完善入、出院服务流程,做到住院处、医保办的标志、标识醒目,制作入、出院流程图,做好入、出院患者指引,入、出院事项实行门诊告知或者床边告知。做好入、出院手续办理及结算时间预约安排,减少患者等候。加强转院(科)患者的交接,及时传递患者相关信息,提供连续医疗服务,逐步实现

转院(科)医疗服务无缝衔接。为方便患者就医,医院进一步深化“先住院、后付费”等便民、惠民服务举措,完善服务流程,充分发挥信息化优势,逐步探索建立并实施“出入院一站式结算”工作模式,把出院结算、医保报销进行整合,提高效率、节省患者时间。

加强病区规范化建设与管理,为住院患者创造安静、整洁、安全的住院环境。医院设立住院服务中心,为行动不便的住院患者提供陪检等服务。加强营养食堂管理,改善患者膳食质量,提供营养配餐和治疗饮食,满足患者治疗需要,保障饮食卫生安全。做好病区环境卫生保洁,加强卫生间、茶水间等地的环境管理,保持住院环境整洁、舒适、优美。切实做好对于患者的健康教育工作,为使患者对疾病治疗有正确认识,了解科学的保健知识,各科室依据常见病的治疗和护理常规、术前注意事项、术后康复锻炼方法、特殊饮食等制作不同的卡片,向病人做详细直观地讲解,赢得患者理解,从而更加配合治

疗。科室不仅定期开办健康教育大讲堂,而且还利用微信平台、QQ群、图片、多媒体、文字等形式开展健康教育和延伸护理服务,由责任组长负责,内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护,提高责任护士的培训能力和综合素质,提高医院的影响力和知名度。

对于已出院患者,市六院强化了健康教育和重要患者的随访工作,利用电话、网络通信和必要的面谈等多种形式开展随访。在患者办理出入院手续时开展即时满意度评价,根据患者随访结果,及时改进住院服务。

打造优质护理服务 提升住院患者感受

在提升住院患者护理服务质量方面,市六院每季度召开护理质量与安全管理委员会会议,通报全院护理质量目标完成情况,科室护士长例会,分析反馈当月护理质量考核与护理安全管理工作,分析存在问题及整改意见,实施科学管理,努力为住院患者提供安全、优质、满意的护理服务。

为保障患者安全,医院全面开展对护理人员的安全教育,严格落实患者十大安全目标管理,对重点环节及危重病人严格管理,认真实施患者身份识别制度和急诊、手术与病房交接制度、手术患者安全核查制度、安全用药制度、跌倒、坠床、压疮及不良事件管理制度等,修订和完善跌倒、坠床、压疮、择期手术并发症、危重患者、输血质量等专项护理质量监测指标,并定期开展效果评价工作,及时发现并处理,根据评价结果改进相应的运行机制与工作流程,确保患者的医疗安全。

同时,医院完善了“HIS”系统功

能,优化了医嘱处理、护理文件的书写及患者风险评估记录,优化了护理工作流程,增加护士服务患者的时间,满足了患者对于临床护理服务的需求。

未来一段时期,该院将继续扩大优质护理服务覆盖面,把优质护理工作结合科室实际,充分突出“拳头”科室优势,要在门(急)诊、手术室、血液透析室等部门开展优质护理服务。探索尝试为患者提供延续性护理服务。实行护理岗位管理,落实责任制整体护理,为患者提供全面、全程、专业、人性化护理服务。

临床科室病房建立并落实岗位责任制,实行责任护士对新入院及出院患者全面负责的工作责任制。明确专人及时接入院患者,主动热情、态度和蔼、认真耐心。妥善合理安排患者,避免等待时间过长。患者出院时,责任护士要根据出院医嘱,提前通知患者及家属,并详细指导其做好出院准备工作,告知出院流程及注意事项。为出院患者提供必要的帮助和支持,确保患者安全出院。

积极学习并使用“品管圈”等质量管理工具,在全院深入开展“品管圈”大赛活动,使护理人员积极参与质量管理,人人成为科室和病区的质量管理,不断提高护理工作水平,持续改善住院患者满意度。

自市六院开展“优化住院诊疗服务改善群众就医感受”活动至今,通过实施一系列扎实的举措,医院综合服务水平逐渐提升,患者的满意度显著提高,就医流程更加高效、便捷,病区环境质量得到极大改善,优化住院诊疗服务的成效惠及了每位患者。



诚信二院·健康万家

脑出血的诱因及预防

脑出血是指颅内动脉、静脉或毛细血管的破裂等引起的出血。脑出血的发病是在原有高血压和脑血管病基础上,在血压进一步骤升所致。特别是患有高血压病和动脉硬化症的病人,没有很好地进行治疗,或一直未发现患有高血压病,还有一些甚至知道有高血压病,而不重视,认为高血压是常见病,吃点降压药,血压降下来就没问题了,而未规律地服药控制血压,使血压忽高忽低的波动,出现血压骤升。其他少见的病因有先天性脑血管畸形或动脉瘤等,也是发生脑出血的原因之一。

季节交替,易引发脑出血。脑出血最首要的病因是高血压和动脉硬化,保持良好的心态。人的情绪安然,就不会突然引起血压升高,从而也就减少了脑出血的发病概率。2.在饮食上,老年人应做到低脂、低盐、低糖,少吃动物的脑、内脏,多吃蔬菜、水果、豆制品,搭配适量的瘦肉、鱼、蛋等。冠心病、高血压及动脉硬化患者应戒烟戒酒。3.用力排便极易使脆弱的小血管破裂而引发脑出血。老年人预防便秘,可多吃一些富含纤维素的食物,如芹菜、白菜、韭菜、水果等。4.多数老年人都患有动脉硬化,加上血管壁较脆弱,若不警惕跌倒极易造成颅内血管破裂,引发脑出血。5.在日常运动和锻炼

时要特别警惕,避免跌倒。体内缺水时,会使血液变稠,血流变慢,从而增加心脑血管病的产生概率。养成平时多饮水的习惯,特别是晚睡前、晨起时,饮一两杯温开水,可以起到很好的预防作用。

预防脑出血的三字经向大家推荐一下:稳血压、调情志、戒烟酒、择饮食、避劳累、防便秘、防跌倒、饮足水、适寒冷、重先兆。

乔景尊



专家链接

乔景尊
漯河市二院神经外科主任 副主任医师。
河南省神经外科专业委员会委员,漯河市神经外科

副主任委员,曾先后在河南省人民医院及上海华山医院研修。从事神经外科20余年,对各种颅脑损伤、脑出血、颅内肿瘤等颅脑疾病的诊治临床经验丰富。尤其擅长高血压脑出血的微创治疗。撰写国家级论文8篇,获市科研成果4项,是市神经外科学科带头人之一。



漯河市中心医院精神文明创建工作系列报道

市中心医院专家团队

深入基层实施“红十字会送医计划”



市中心医院专家为群众进行体格检查。 本报记者 杨三川 摄

本报讯(记者 杨三川)骄阳似火,暑气袭人。6月20日,顶着烈日,冒着酷暑,市中心医院医务科、神经内科、疼痛科、康复科、普外科等相关科室专家组成志愿者团队驱车前往临颍县王孟镇,深入基层开展红十字会送医下乡“一对

一帮扶”活动。

到达临颍县王孟镇中心卫生院后,志愿者团队顾不上休息就立即投入到紧张的工作当中。他们分工明确,各司其职,一边组织群众排队候诊,一边分发健康知识手册。现场,郑春玲、汪庆

玓、王海涛、孙胜等几位专家热情细致地为前来就医的群众进行了体格检查,并详细解答了他们提出的相关问题,对患者群众有针对性地进行了健康指导。

当天下午,该院志愿服务队还专程赶往王孟镇敬老院,为全国一级“战斗英雄”李海欣烈士的父母李银秀、张俊峰及几位老人进行了身体检查。现场,志愿者团队热情服务,仔细检查,体贴的叮嘱令老人们倍感亲切。临别前,他们拉着医护人员的手感慨地说:“感谢党和政府的关怀,感谢市中心医院的医生们这么热的天还来为我们送医送药,让我们省去了许多麻烦,在门口就能看病就诊,真是方便又贴心。”

据了解,“红十字会送医计划”是落实省政府“639基层卫生人才工程”的一项重要举措。依托省红十字会团体会员单位、省辖市及省直管县(市)级红十字会,每年组织不少于3000人次的红十字志愿者深入县乡级公立医院开展送技能、送知识、送服务等系列志愿服务活动。自活动开展以来,市中心医院积极响

应,认真落实各项送医保障措施,精心安排部署,组织志愿者服务队与临颍县杜曲镇中心卫生院、王孟乡卫生院正式建立了对口帮扶关系。

此次“一对一帮扶”活动为期两天,在志愿者服务队分工协作,密切配合,逐一为前来群众进行诊治的同时,市中心医院医务科主任田凯、社会服务科主任周文静分别围绕病例分析和护理工作规范化的主题为该镇中心卫生院的医务人员及各村村医进行了精彩的培训讲座。志愿者服务队不顾天气炎热,深入乡镇为广大群众服务,为基层医疗机构培训技术骨干,他们以患者为中心,踏踏实实为民服务的工作作风受到了基层医务人员和群众的一致好评。

据相关负责人介绍,未来一段时期,该院将选派优秀业务骨干下乡,通过带教手术、培训授课、病历讨论、义诊咨询等方式帮助基层医疗机构提高医疗水平和服务能力,将这项惠及广大群众的实事做实、好事做好,使我市更多群众能够享受到优质的医疗服务。

再见!糖丸

脊灰疫苗接种启用新策略

本报讯(记者 刘丹)近日,有市民反映带孩子去门诊接种脊髓灰质炎疫苗(糖丸),却被告知没有糖丸疫苗,糖丸已经停用了。对于儿童家长提出的几个问题,记者采访了市疾病预防控制中心的相关负责人,统一为市民答疑解惑。

“糖丸停用是全市范围的还是就个别门诊没有?”市民张女士被告知没有糖丸疫苗之后,还是不太放心,打电话咨询本报记者,想确认一下到底是不是全市范围内都这样。对此,市疾病预防控制中心的相关负责人确认了此事属实,他表示,为了在全球消灭脊髓灰质炎(小儿麻痹症),避免糖丸疫苗中II型病毒引起的不良反应,根据世界卫生组织的建议,从2016年5月1日起,包括中国在内的155个国家正式实施新的脊灰疫苗免疫策略,也就是说,停用口服三价脊灰减毒活疫苗(tOPV,俗称糖丸),改为1针注射型脊灰灭活疫苗(IPV)+3针口服二价脊灰减毒活疫苗(bOPV)的新策略。所以,目前我市的接种门诊按上级要求,已经将所有的糖丸停用,逐步转换到新的接种策略。

对于市民比较关心的脊灰新疫苗接种费用问题,市疾控中心相关负责人表示新疫苗属于国家免疫规划疫苗,仍然是免费的。具体接种年龄为:2月龄接种一剂灭活脊灰

疫苗(打针),3月龄、4月龄、4周岁各接种1剂二价脊灰减毒活疫苗(滴剂)。“如果您的孩子在2016年5月1日之前已经吃过糖丸,但未完成整个接种程序,以后可以直接使用二价脊灰减毒活疫苗(滴剂),不用再补种脊灰灭活疫苗(打针)。”这位负责人说。

但是根据国家规定,新的疫苗需要经省级统一招标采购后下发,目前处于脊灰疫苗免疫策略转换的“空窗期”,我省正在按程序启动招标采购疫苗,具体到位还需等待一段时间。这位负责人告诉记者:“新疫苗到位后我们会尽快逐级下发至各接种门诊,并通知适龄儿童家长带孩子来接种。另外,我市现存有少量二类注射型脊灰灭活疫苗(IPV),家长也可以根据自愿、自费的原则选择接种二类注射型脊灰灭活疫苗(IPV),及早为孩子提供保护。”



疾病预防

健康科普知识

主办:漯河市疾病预防控制中心
漯河市健康教育所

漯河市医学重点专科

漯河市中心医院重症医学科 (ICU)

重症医学是现代医学的一门新兴学科,是医学进步的重要标志之一,经历了从无到有、从弱到强的历程。漯河市中心医院于1996年成立重症监护病房,主要负责全院危重病人的综合救治,主要依靠全院危重病人的综合救治,2010年在医院领导的大力支持和科主任李叶宁的带领下,严格按照2009年卫生部颁布的《重症医学科建设与管理规范》对病房进行装修改造。装配空气净化系统及负压隔离病房1间,从布局到流程完全符合国家标准,正式成立了重症医学科(ICU),实际开放床位20张,配备了重症医学科现阶段先进的硬件设备。2014年顺利通过了省卫生厅验收,病房的建设在全省处于领先地位。

漯河市中心医院重症医学科(ICU)是一个集医疗、教学和科研于一体的临床科室,为全市、周边县市危重病人救治提供了有力保证。该科拥有一支年轻而充满激情与活力的队伍,接受了严格的重症医学理念及操作技能的专业化、系统化培训,时刻准备着投入

到与死神搏斗的战斗中去,日复一日,年复一年地治疗、看护着最危重、最复杂的病人,将病人一次又一次地从死亡线上救起,创造了一个又一个生命的奇迹。

科室目前拥有恒温层流病房,其中负压病房1间,病床20张,拥有独立的消毒间、配液室、配餐室。科室医生9人,中高级职称7人,硕士学历6人,均获得重症医学专科资质培训(5C)证书。科室护士30余人,大部分具有本科学历。科室还拥有呼吸治疗师1人。科室目前配备有Hamilton、Marquet、Drager等高端呼吸机、万曼BIPAP无创呼吸机、飞利浦及迈瑞监护仪、PICCO血流动力学监测、脑电双频指数(BIS)监测、PENTAX纤维支气管镜、血滤机、血气分析仪、亚低温治疗仪、内镜清洗工作站及心电图机等。除除颤仪、振动排痰仪、肢体充气加压治疗仪、精密输液泵等监护治疗设备。

一个好的团队需要一个优秀的带头人。在科室成立初期,科主任李叶宁就

在ARDS机械通气、困难气道管理、产科危重症救治等方面打下了坚实的基础,其后,又选派多人外出学习,在学科建设和人才培养方面取得了长足的进步。目前科室能够开展现代重症医学大部分监测、诊断和治疗项目。首先,在血液净化技术(血液滤过、血浆置换、血液灌流、人工肝技术)方面,应用于脓毒症、妊娠期脂肪肝、妊娠合并甲亢危象、产科多器官衰竭的救治成功率高,在省内处于领先地位。其次,血流动力学监测与评估(PICCO)技术,更精准地指导各类休克的治疗,尤其是心源性休克的液体复苏,可以系统、定量、实时地将机体状态与治疗机制融合在一

起,该技术在省内也处于领先地位。同时,每日由专业呼吸治疗师对机械通气病人进行实时呼吸力学监测与分析,减少病人不适感、缩短机械通气时间,这种个性化的呼吸管理模式在省内也是非常先进。先进的技术将极大降低患者手术的痛苦,如娴熟快速的微创气管切开术,大大减少了常规气管切开术感染、出血、瘢痕、狭窄、气管套管脱出的并发症。随时可进行的纤维支气管镜检查与镜下治疗技术、肺保护性策略的实施技术、呼气末二氧化碳监测技术、颅内压监测技术及脑电双频指数监测技术,均在全市处于一流水平,受到患者及家属的一致认可和好评。



漯河市中医院 冬病夏治 穴位贴敷

漯河市中医院2016年三伏贴贴敷时间为:6月21日至8月25日,每伏贴一次,一共五次(中伏二次)。
第一次:2016年6月21日(夏至)
第二次:2016年7月17日~7月26日(头伏)
第三次:2016年7月27日~8月5日(中伏)
第四次:2016年8月6日~8月15日(闰中伏加强)
第五次:2016年8月16日~8月25日(末伏)
地址:市中医院南楼针灸科
预约咨询电话:0395-2198021 0395-2512012