

改善住院流程 力争患者满意

——写在市中心医院副院长杨秀慧教授获评“全国改善住院流程示范个人”之际



杨秀慧。市中心医院 提供

■本报记者 杨三川

近日，2018年全国改善医疗服务工作会议在北京召开。大会全面总结了2015~2017年改善医疗服务行动成果，并对先进典型进行了表彰。全省仅有两位改善住院流程先进个人受到了嘉奖，市中心医院（漯河医专一附院）副院长杨秀慧教授位列其中。

长期以来，市中心医院始终将患者满意作为改善各项医疗服务的出发点和落脚点，特别是自全国卫生计生系统“改善医疗服务三年行动计划”活动开展以来，该院将人民群众日益增长的优质医疗需求作为优化服务工作的重心，积极探索和尝试新的住院服务模式，取得了可喜的成果，患者群众的满意度、获得感有效提升，医院的影响力、美誉度显著增强。

为期三年的持续改进工作任务艰巨，涉及面广。副院长杨秀慧按照院领导班子研究制订的工作步骤，提纲挈领，化繁为简，以上率下，稳步推进，以扎实的举措实现了住院流程的精简、优化，服务质量实现了质的飞跃，患者和群众交口称赞。

以信息化建设 提升住院管理效能

近三年来，漯河市市中心医院通过加快信息化建设进度，改善院内外就医环境，创新门诊、急诊、医技科室的管理模式，积极落实分级诊疗制度等措施，不断提升医院的智能化程度，持续提高服务质量，增强服务效率，努力打造为民、便民、利民的服务品牌。

信息化建设对于优化住院服务至关重要。该院利用现代信息化手段增强住院管理能力，前瞻性地高标准地建设了联通、高效的信息集成管理平台，成功实现了对全院日常业务、临床医疗体系、医院资源、人力资源、

资金流动的一体化管理。

医院先后上线了OA办公系统、HERP、DRGS、临床数据中心、集成平台、BI（临床信息决策与分析系统）、药事管理平台、随访平台、多媒体会议室、数字化图书馆、住院医师规培平台、远程门诊平台、远程会诊平台等，医院整体运行效率大为提升。增加了自助建卡、充值、影像和胶片自助设备50余台，分流人员，减少患者排队等候时间。在超声检查科、健康管理中心等科室启用“语音叫号系统”，实现了患者有序就诊检查。患者可通过手机APP、互联网、电话、自助机、诊间等多种方式预约，实现了自助挂号、缴费、查询等功能，开通了微信、支付宝支付功能，患者可通过自助方式完成缴费、查询，大大提升了医院的智能化程度。

医院以优化住院服务为目的，不断丰富预约方式和预约内容，通过网络将门诊、收费、住院等部门进行联动，在患者办理住院手续的过程中节约时间，减少环节。预计在活动后期，市民可通过医院网站、客服电话、手机短信等方式和渠道实现预约诊疗和检查。

未来一段时期，市中心医院还将完善费用支付渠道，让患者通过支付宝、微信等平台进行医疗费用结算，提高收费价格透明度。为使住院服务更加规范化、科学化，该院制订并落实责任护士对新入院患者全面负责的工作制度。

杨秀慧表示：“在对住院患者的安排中，我院十分注重择日住院管理。鼓励住院患者先进行门诊检查后住院治疗，从而缩短平均住院日，提高医疗资源利用效率，有效缓解住院难。同时，对诊断明确，符合住院手术指征的择期手术和需要住院治疗的肿瘤放、化疗病人，列入择日住院管理，医院或选择日住院病区管理部门，负责择日住院病人的入院前管理，合理安排各项诊疗活动，保管和传递各项诊疗信息资料，协调医患沟通，确保医疗质量和医疗安全。”

为提升患者满意度，医院积极拓展对于住院患者的服务范围。加强出院患者健康教育和重要患者的随访工作，利用电话、短信、微信、电子邮件及必要的面谈等多种形式开展住院及出院患者随访。

创新医疗服务措施 提高服务质量

在改善住院条件方面，杨秀慧时常到门诊、病区督导该院相关科室负责人加大环境清洁力度。医院安装多种便民设施，给患者营造良好的治疗、康复环境。该院还组织后勤部门定期对各临床科室、病区进行检查、巡视，对走廊、病房、楼梯间等区域定时消毒清洁；在洗手间、卫生间出口处铺设防滑垫，防止患者和家

属跌倒摔伤，同时各个病区增设了开水炉，保障24小时有开水供应；医院护工根据患者需要定时更换、晾晒床单和被褥，营造干净、舒适的住院条件。

在改善住院服务方面，市中心医院集中对医、护、技、行管人员等进行系统的礼仪培训，显著提升了他们接待患者的服务水平，丰富了他们的服务技巧。

特别是在逐步优化入院、出院及转院流程中，医院设立了专职人员统一调配住院床位，提高床位使用率。同时改进了医护人员对出、入院患者的“一站式”服务，在患者入院时，做好相关事项的告知、宣教工作，使患者明晰自己的权利和义务；对即将出院的患者，医护人员在帮助其办理相关手续的同时，做好健康教育、饮食建议、康复指导等工作。

改善住院环境 优化住院流程

该院为适应现代医院服务流程，适当拓展了部分病区面积，腾出部分行管办公用房，增加内科诊室、外科诊室和超声诊断科诊室面积。

医院改革了现有就诊模式。推行门诊部各楼层分诊挂号制度，实行“一人一诊”，患者挂号分诊后在候诊大厅等待语音叫号，有效保护患者隐私。

实施医技科室弹性排班制度，门诊检查优先于病房常规检查，力争让门诊患者当天做完检查，减少患者往返医院次数。全面推行检验检查报告按时发放制度，大型医疗设备检查项目出具检查结果时间不超过48小时，常规检查项目出具检查结果不超过30分钟，急诊检查项目出具检查结果优先出具。

建立门诊急症处理预案，在门诊出现就诊高峰时，行管、后勤等职能部门工作人员分组到重点区域做好患者分流、引导工作，保障就诊秩序稳定。

重点打造胸痛中心、卒中中心、创伤中心、中毒中心等，探索建立多学科联合诊治模式，加强急诊与临床科室间的衔接，妥善处置急性心脑血管疾病、严重创伤、急危重症孕产妇、急危重老年患者、急危重儿童等各类急危重症患者的急救急救。

为改善患者就医感受，医院对住院环境进行了系统整改：一是改善便民服务措施。在为患者提供饮水、应急电话、轮椅、纸笔等基本便民设施的基础上，大力改善就诊环境，打造宾馆式、花园式的住院环境；完善无障碍设施，在放射检查时为患者提供更衣条件和符合规范的放射保护，并为各楼层合理增设候诊椅。二是探索推行“MDT模式”（多学科协作诊疗模式）。积极探索建立MDT模式，设立多学科联合诊疗室或诊疗区，为有效救治患者提供便利。

实施“弹性”排班 倡导惠民医疗

合理安排检查，医技科室工作人员弹性排班，力争让门诊患者当天做完检查，减少患者往返医院次数。全面推行检验检查报告按时发放制度，大型医疗设备检查项目出具检查结果时间不超过48小时，常规检查项目出具检查结果不超过30分钟，急诊检查结果优先出具。

切实做到惠民利民。一是倡导合理用药。强化合理检查、合理使用高值耗材，杜绝医药费用不合理增长。逐步减少门诊输液、减少用药不良反应，控制门诊患者抗菌药物处方占比率不超过20%。二是推进检查结果互认。认真贯彻落实省卫计委《关于开展医疗机构之间医学检验检查互认工作的指导意见》，在加强医疗质量控制的基础上，全面落实二级以上医院间检验、影像结果互认制度。三是规范医疗服务收费。规范实施院务公开，切实维护患者的知情权，医院所有医疗服务、医药用品等价格均要在相关科室、收费处等醒目位置进行公示。缴费单据的收费项目、收取金额要求翔实、准确。

建立远程门诊系统 积极开展健康宣教

市中心医院成立了漯河市远程门诊、远程诊断中心，与全市35家卫生院和652家村卫生所实现了基层远程会诊，包括远程诊断、动态心电图、静态心电图、动态血压、影像诊断、胎儿检测等，实现了优势互补、资源共享。同时，充分发挥医院健康讲师团的作用，定期到社区开展义诊、举办健康知识讲座，安排专家走进农村、社区，开展宫颈癌、脑卒中筛查，为农村、社区提供优质医疗服务，同时定期组织专业培训，努力提高家庭医生的医疗水平。

在国家卫计委医政医管局委托健康报社开展的“2015改善医疗服务创新亮点评选活动”中，该院荣获“改善服务创新医院”。2015年，被全国卫生产业企业管理协会、健康报社授予“全国医院后勤管理创新先进单位”称号。

优质服务无止境，不懈追求见真章。

杨秀慧说：“服务质量提升无止境，得益于院领导班子的信任和全院职工的支持、努力，我及分管各部门同志团结一致，齐心协力，勇于开拓，积极创新，通过一系列行之有效的举措推动住院服务质量取得了显著提升。下一步工作中，我们将紧紧围绕‘以患者满意为中心’的服务理念，持续加强门诊急诊服务软硬件建设，不断优化流程，提升质量，更好地为广大患者群众的健康保驾护航。”



鼻子出问题也会引发头痛

头痛是一种很常见的临床症状，但有一部分头痛是由鼻子问题引起的，这类疾病被称为鼻源性头痛。

鼻源性头痛是指鼻腔、鼻窦病变引起的头痛。以鼻窦急性炎症最为多见，约占全部头痛发病数的5%。其他如慢性鼻窦炎、慢性鼻炎、萎缩性鼻炎、鼻中隔偏曲等，均可引起头痛。特征主要表现为：有鼻塞、流涕等症；疼痛一般为钝痛、隐痛，无搏动性，白天较重，休息后头痛减轻，活动后加重；疼痛有一定的部位和时间性；经采取休息、滴鼻药、蒸气吸入或鼻腔通气引流等措施后，头痛可减轻或暂时缓解，当咳嗽、低头、弯腰、用力时，头部静脉压增

高，头痛又会加重。

鼻中隔偏曲。鼻中隔向一侧或两侧弯曲，或鼻中隔一侧或两侧局部突起，引起鼻塞、鼻窦生理功能障碍并产生症状者，称为鼻中隔偏曲。产生头痛的原因有：1.机械压迫，如鼻中隔呈嵴状或嵴状突起时，直刺下鼻甲或偏曲侧压迫下鼻甲，引起反射性头痛。2.呼吸时大量冷空气进入偏曲凹侧，过度刺激鼻腔黏膜也可引起反射性头痛。3.鼻中隔高位偏曲时，中上鼻腔狭窄，致使鼻窦开口受阻，通气引流障碍，继发鼻窦感染。

慢性鼻窦炎。鼻窦炎临床上可分为急性和慢性两种。鼻窦与鼻腔的黏膜相延续，当患急性鼻炎时有可能

并发急性鼻窦炎，慢性鼻窦炎也可因感冒或其他理化因素刺激而呈反复急性发作。临床上以慢性鼻窦炎最多见，约为急性的十余倍。鼻窦位于颅面深部，两侧共有4对。这些鼻窦的自然开口位置不同，故引起疾病的比率也不一样。一般来说，额窦、前筛窦及上颌窦炎，多发生于额部及面部头痛。后筛窦及蝶窦炎时则以颅底和枕部疼痛为主。慢性鼻窦炎头痛程度一般较轻，多为一种钝性的、不明显的疼痛、胀痛或头沉重感。

鼻窦及鼻窦恶性肿瘤。鼻窦和鼻窦恶性肿瘤以鳞状细胞癌最为多见。从肿瘤发生的部位来看，鼻窦恶性肿瘤又远比鼻腔的更多，其中上颌窦肿

长期用六种药 眼睛很受伤

抗结核药物 常用治疗肺结核的药物，如乙胺丁醇、异烟肼等，均可损害视神经，影响视力。长期服用乙胺丁醇可能出现视力模糊、眼痛、红绿色盲或视力减退和视野缩小等副作用。

糖皮质激素 糖皮质激素类药物，比如醋酸泼尼松，如果长期用药可能导致眼压升高，引发青光眼，而且一般要在停药后数年才能恢复；有

的药物还可能使晶状体混浊引起白内障。因此，青光眼和白内障患者应谨慎使用糖皮质激素。

抗精神类药物 比如氯丙嗪，长期大量应用可引起视网膜病变，导致晶体浑浊，出现视力减退、视野缺损、白内障等眼部疾病。

心血管类药物 抗心律失常药胺碘酮长期服用可能出现一些中枢神经系统沉着，影响视力，但不会造成永

久性损害，少数人可有光晕；强心苷类药物，如地高辛，长期用药后也会出现视力模糊、黄视、绿视等；而洋地黄可直接作用于视觉锥细胞，用药后如果出现中毒症状，如视觉和色觉障碍。眼前点状阴影要及时反馈给医生，调整用药剂量。

抗癫痫药 服用抗癫痫药，如服用卡马西平可能会出现一些中枢神经系统不良反应，如眼球震颤、视物模糊和复视等。

激素类眼药水 长期依赖性使用眼药水也可能引起眼部不适。比如，激素类眼药水，包括地塞米松、曲安奈德、氟米龙等，长期大量使用可能引起眼压增高，引起视神经损伤，诱发激素性青光眼，这造成的视功能损伤将是不可逆的。此外，大多数眼药水都含有防腐剂，会对角膜造成一定损害。 童卫航

诚信二院·健康万家

冠心病与糖尿病息息相关

传统上，糖尿病一直被作为内分泌疾病，由内分泌科医生诊断与治疗。而大量研究显示，冠心病患者及仅具有部分冠心病危险因素的人群中至少三分之二存在不同程度的糖代谢异常。两种疾病并存不仅会进一步影响患者预后，更为重要的是这些患者往往属于无明显临床症状的早期糖尿病患者，如能及时发现并合理干预，可能有助于延缓糖尿病的发生发展，降低糖代谢异常对心血管系统的危害。

糖代谢异常最严重的病理改变为心血管病变，约70%以上糖尿病患者死于心血管病变的各种并发症。越来越多的研究证明，高血糖与心血管疾病之间存在共同的发病基础，2型糖尿病是冠心病的等危症。最近一系列大规模的流行病学研究显示，糖尿病的前期表现如糖耐量异常亦可使心血管病变的危险性显著上升。糖尿病及糖耐量异常，不仅会增加心血管疾病的发生率与死亡率，同时也增加总死亡率。

随着对糖尿病和心血管疾病之间关联的探索，两者的密切关系得到了越来越广泛的重视。总之，糖尿病是心血管疾病的高发人群，心血管疾病是糖尿病的主要死因。糖尿病和心血管疾病互为高危人群，是互为因果的共生疾病。也可以说“糖尿病与心血管疾病是同一病理改变在不同器官的表现”，这一观点已得到共识，而动脉粥样硬化是导致各种心血管事件的元凶。

市二院干部病区主任李华庆提醒大家，患过心肌梗死的糖尿病患者再发心肌梗死的危险超过40%，控制血糖的方法要严格控制饮食合理选用降糖药，定期监测血糖。对于冠心病合并糖尿病的患者来说，控制饮食和合理运动，是预防心脑血管疾病、减缓疾病进展最好的自我保健方式。

血糖目标值为空腹血糖小于

7mmol/L，餐后血糖小于8mmol/L，糖化血红蛋白HbA1c小于6.5%。

建议患者减少动物脂肪、油脂的摄入，适度进行体力活动，控制血糖与体重。根据患者的身体耐受情况，每周应进行3~5次有氧运动，每次运动时间应持续30分钟。

在运动种类的选择上，冠心病患者宜选择相对温和的有氧运动、伸展运动等，比如散步、游泳、健步走、慢跑、太极拳、广场舞等。运动要注意循序渐进，给身体一个适应的过程，避免造成组织拉伤，运动后，也要进行5分钟左右的散步，帮助心率平稳恢复正常。



专家链接

李华庆，市二院干部病区主任、主任医师，河南省高血压委员会委员，漯河市老年医学会副主任委员，漯河市心内科医学会常务委员，擅长于高血压、冠心病、心肌梗塞、心律失常、糖尿病、脑梗塞的诊断治疗及各种内科急危重症的抢救，多次外出进修学习，发表论文数篇，获市级科技成果奖4项。

漯河市二院(市儿童医院) 全国百姓放心医院 重点专科干部病区 地址:漯河市交通路211号 电话:2124537 2166752

更年期女性 应该如何保健



女性40岁以后，体内雌激素水平会快速下降；45岁之后，下降速度更是明显加快。这直接导致更年期的发生，诱发皮肤松弛、皱纹增多、火气大、失眠、腰酸疼、潮热等现象的出现。那么更年期女性应该如何进行自我保健呢？

1.睡个好觉：睡眠充足可解除疲劳，产生活力，还可增强免疫力和抗病力。睡眠不足时，机体抵抗力会降低，容易导致多种疾病侵袭，增强患癌症和心脑血管病的机会。

2.学习新知识：追求新知识，不断学习，可不断刺激脑细胞，使思维活跃，反应迅速，有助于预防脑萎缩，减缓大脑的衰退速度。

3.调整心态：人到更年期容易精神压抑、心情紧张，甚至发生神经衰弱，而精神活动与人体生理、病理变化有密切关系，心态调整好能使各种激素的分泌保持平衡。

4.坚持运动：运动能促进血液循环，改善心肺、大脑功能，消耗多余脂肪，加快新陈代谢，使机体得到充足的血氧供应而青春焕发、身体健康。

5.食疗养生：中医认为，肾藏精，主骨，肾精充足，则肢体强劲，身心健康，因此，更年期要注意补益肾精，使身体处于旺盛的状态，可把燕窝、银耳、百合、莲子、芡实、山药、枸杞等做成汤粥等食用。

6.多笑：人的情绪中，只有喜是有益人体健康的一种生理活动，研究发现，欢笑时，人体的各个器官能产

生协调一致的振动，使神经处于兴奋状态，通过神经调节而促进人体分泌有益于健康的激素。开怀大笑有助于使心中的郁闷情绪得到疏导，使脸、颈、背、胸膈肌、腹肌反复收缩及放松，呼吸功能增强，使人吸入更多的氧气，肌肉、组织得到血氧的供应，功能得到正常发挥。

7.调节饮食：随着年龄的增长，骨密度降低，会出现腰腿疼痛、腰腿疼痛、四肢无力等，因此，更年期的女性要注意调节饮食，预防骨质疏松，多吃含钙及维生素D丰富的食物，此外，还要接受充足的阳光照射。



专家链接

王秋凤，市二院妇产科主任、副主任医师，毕业于河南中医药大学，中国性学会会员，河南中医药大学副教授，漯河市中青年名中医，曾在北京中医药大学附属直门医院、上海复旦大学附属妇产科医院等地进修学习，从事中医妇科临床工作二十余年，擅长中西医结合治疗女性不孕症、月经病、先兆流产、习惯性流产、盆腔炎、更年期综合征及其他生殖泌尿系统感染性疾病。

“我的幸福生活我来秀”

老爸老妈俱乐部开展图文征集活动

本报讯（记者 刘彩霞）用手机或相机拍下幸福的瞬间让更多人分享自己的快乐，老爸老妈俱乐部就搭建了这个平台。即日起，老爸老妈俱乐部将在微信公众号开辟专栏，只要您愿意都可以将自己的幸福生活以文字或照片的形式展示出来，分享幸福。

征集主题：以“我的幸福生活”为主题，题材可以是一段幸福往事，可以是一个场景，也可以是一个瞬间。

征集方式：将文章或照片发送到微信公众平台即可（扫描文末二维码即可关注）。

来稿须知：1.文字或图片皆可。2.稿件必须保证原创性、真实性，投稿者对自己作品版权负全责。3.所有稿件

须注明作者姓名、联系方式。老爸老妈俱乐部对投稿作品拥有使用权。

退休后的您也许正含饴弄孙，也许正发挥余热，也许正饱览祖国的壮丽山河，无论您在哪里，都可以将您的幸福生活记录下来发给我们，让更多老年人感受您的幸福。当然您也可以加入老爸老妈俱乐部，参加丰富多彩的活动，拥有更多的幸福时光。如果您年龄在50岁~80岁之间，且有意加入我们，可以拨打电话：3170858、15039571679 或前往老爸老妈俱乐部接待处（嵩山东路新闻大厦一楼大厅西侧）进行现场咨询。

