

爱在左 责任在右

信阳市中心医院 行走真情为患者的路上



□东方今报·猛犸新闻记者 张亮
通讯员 陈静/文图

医院虽然承载了病痛的重担，但是面对为疾病所苦的患者及家属，医务人员应该用微笑把关爱传递给他们，用技术把希望传递给他们，用温情支撑他们的病躯和意志。医院是一个展现温存和善良的地方。

在信阳，有一所集医疗、保健、急救、教学、科研于一体的综合性医院，这就是信阳唯一的一家三级甲等医院——信阳市中心医院。每次走进这所医院，从服务方式到就医流程，增添了许多全新的就医感受。尤其是近一年来，中心医院不断拓展服务领域，不断优化服务环节，不断开展新的技术，带着责任和使命，带着爱心和真情，让一次次救助一次次陪伴定格成温暖的瞬间。

一、优质服务破解“看病难”。

一是利用微信开展五种形式(电话预约、现场预约、微信预约、手机APP预约、趣医网预约)的预约诊疗工作，实施分时段预约服务，合理安排医院患者就诊时间。在“预约优先”的基础上，将预约时间通过信息系统精细计算到30分钟，有效缩短预约患者候诊时间。二是在候诊区域设有专门护士进行引导回答患者咨询，并配置开水、轮椅等设备，时时处处点点滴滴为患者提供方便。三是病区管理实行6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理，干净整洁，规范有序。四是成立住院管理处，为住院患者提供入院护理服务、便民服务、出院患者随访等工作，使住院患者满意度调查上升到90%以上。五是加强专科护理，成立了压疮专科护理小组及腹膜透析门诊，为患者提供专业、安全的

护理。

二、拓展服务破解“看病贵”。

一是为门诊和住院患者提供齐全的费用清单，切实维护患者的利益。落实价格公示制度，提高医疗收费透明度。二是通过对各病区平均住院日实行目标管理，加强住院超30天患者管理、积极开展临床路径等措施，有效缩短平均住院日，加快床位周转。三是医学影像科、超声科、功能检查科注重专业内涵建设，多维度进行病例追踪和疑难病例讨论，使其相应专业知识结构得到较大提升。四是合理用药、合理检查，加大对基本药物的使用管理以及专科用药的专项检查力度，不该用的药不开，不该检查的项目不做，争取让病人以最低的费用得到最好的疗效。五是对门诊医保收费窗口人员进行医保政策培训，同时不断完善门诊医保收费系统药品诊疗项目库，保障门诊医保患者权益。

三、优化布局破解“跑路多”。

一是优化诊疗环境，改善患者就医流程。进一步统一明确了全院路牌标示，清晰引导患者就医。二是各楼层设置了叫号系统，明确告知每位患者的就诊时间及就诊室房号，使患者做到心中有数，能够统筹安排检查时间和顺序，一改过去无序等待的茫然和焦躁。三是开展远程会诊。利用数字病理扫描系统，依托河南省病理质控中心和罗氏诊断的专家库，全面开展远程病理会诊工作。四是造福县乡患者，组建信阳市中心医院互联网医院。建立了互联网医院平台，专门抽调6~8名全科及专科专家常年坐诊，负责



搀扶患者就医



产科护士帮助产妇为新生儿喂奶



医患同乐

面对面视频对接诊疗服务。通过互联网医院这个创新载体，建立远程医疗协作网，把市、县、乡、村医疗机构“网”起来，形成一个合理布局，进一步放大优势医疗资源效应，提升县、乡、村医疗水平，缓解农村群众因病致贫、因病返贫难题的有效实践，真正实现打破医院围墙，在家门口看专家的

目标。五是加大对口支援帮扶力度，解决农村患者奔波看病之苦，派出中级职称以上专业技术人员到潢川县人民医院、新县人民医院、固始县人民医院长期进行对口支援，认真接诊门诊患者，参与急危重症患者的抢救，由原来单纯完成对口支援任务转变为主动提高对口支援医院的医疗技术水平，达到了常见病者留得住、疑难患者转上来的医疗资源整合目的。六是设置了多学科综合门诊，根据患者需要，抽调各科专家集中为同时身患多种疾病的患者进行诊疗。七是在专家的指导下，对原来的老胃镜室进行重新改造，把胃镜、喉镜、支气管镜等软镜检查集中在一起，成立内镜中心，布局更为合理，流程更为简捷，使患者享受到方便快捷的一站式服务。

四、以医院为支撑，以居家为基础，以社区为依托，开展延伸护理服务。

在路的那边，是生命在期盼。信阳市中心医院在优质护理服务的基础上，组织医院护理专家及骨干护士，成立了“延伸护理服务专科学组”，联合医师，通过护理门诊，走进社区服务站、养老院、家庭等形式，有计划有步骤地为长期卧床患者、老年慢性病患者等人群提供护理技术、健康教育、康复指导等，扩大了健康服务受众面，提高了群众的健康意识。进一步拓展护理服务内涵。

普外科的延伸护理服务减轻了造口患者频繁奔波于医院的辛苦，满足了患者对院外护理服务的需求，大大降低了伤口恶化及造口并发症的发生率；全科医学科、内分泌科通过延伸护理服务对慢性疾病、糖尿病患者的用药治疗，病情监测及康复等进行专业的指导；康复科的延伸护理服务减少了瘫痪患者的并发症，降低致残率，提高生活质量，促进患者早日康复；呼吸与危重症医学科的延伸护理服务走进养老院和社区，使患者的疾病预防意识、家庭氧疗依从性和遵医行为明显提高；肾病内科的延伸护理服务定期管理、追踪腹膜透析患者的居家透析情况，提高了患者的透析自我管理，减少了腹透并发症的发生，从而提高生存质量；神经内科、内二科的延伸护理服务提高卒中患者的康复率和生活质量，降低致残率和死亡率。延伸护理服务受到社会各界高度好评，满足了患者对院外护理服务的需求，提高了患者对医院对社

会的满意度。

五、开设孕妇课堂，用爱心、用技术为准爸准妈妈营造一个温馨的家。

他们宛如一树一树的花开，在最美四月间绽放。

从孕育生命的那一刻起，准爸爸、准妈妈每时每刻都在享受着喜悦。但在美好憧憬中也会有担忧和不安，如何孕育一个健康快乐的宝宝，信阳市中心医院孕妇学校应运而生，免费开设丰富多彩的孕妇课堂，为准爸准妈妈答疑解惑。

孕妇课程主要有理论讲座、科学胎教手工课、孕妇瑜伽分娩球操、新生儿洗澡抚触等实际操作课，均由经验丰富的主任、护士长、孕校专职培训老师授课，从备孕、怀孕、孕期保健、分娩、产后母婴护理等进行全面规范专业的指导，为孕育新生命保驾护航。孕妇学校开班以来，吸引了众多孕妇前来参加学习培训。她们通过学习，不但了解到怀孕过程的许多专业知识，还增进了与胎儿之间的情感交流，对孕育一个健康的宝宝充满了憧憬和信心。

六、医患共唱同一首歌，给患者带来更富有亲情的就医体验。

为了营造一个温馨温情的就医氛围，信阳市中心医院在传统佳节，用心为患者及其家属带去节日的问候和家的温暖，先后走进病房，给儿科患儿读绘本书，手把手教康复患者剪窗花。在元宵佳节到来之际，专门成立了一个演出小分队，来到患者身边，用真心用真情用医务人员的爱，把最美的歌献给患者，用最美的歌声陪伴患者度过这个传统节日，用最美的歌声去弥补患者不能与家人团聚的遗憾。患者及其家属被深深地感染着，随着歌声走出了往日沉闷的心情，自告奋勇，和医务人员共同歌唱。医患欢乐融融，整个过程，只剩下了歌声、掌声、笑声和感动，他们用最浓的真情，打开了紧系患者的万般情结，搭建了通往生命的希望之路。

如今，“病人入院有迎声、医护操作有请声、病人出院有送声”的全程优质服务，犹如一阵春风扑面而来。从医院管理到科室建设，从就诊环境到就诊流程，从医疗质量到医疗安全，从医德医风到服务态度，每一点每一处，都彰显了创建三甲医院给患者带来的实惠，彰显了三甲医院重塑全体职工的精神面貌，彰显了医院发展的蒸蒸日上。