

用心用情用力打造更有温度的医疗服务

——南昌大学第二附属医院改善就医感受、提升患者体验工作纪实



南昌大学第二附属医院红角洲院区

细心服务

优化就诊流程让患者更省心

让看病过程更便捷,让患者心情更舒适。南昌大学第二附属医院始终坚持以人民群众健康为中心,以开展改善就医感受、提升患者体验主题活动为契机,在省卫生健康委的有力指导下,对医疗服务流程进行全面梳理、科学调整,切实做到以患者视角感受痛点堵点、以医者仁心优化诊疗服务,着力解决群众看病就医急难愁盼问题,有效增强群众就医获得感、幸福感、安全感。

门诊流程更加简化、医疗服务更加高质、就医环境更加温馨、诊后联系更加流畅……患者就医路上诸多看得见、摸得着的变化背后,是南昌大学第二附属医院提升医疗质量,以心贴心的服务努力满足群众多样化多层次的医疗服务需求,持续改善就医感受、提升患者体验的务实举措。

“当天,我按医嘱做好入院常规检查和专科检查后,只需回家等住院通知,不用再像以前那样等入院之后才做各种检查。两天后,我接到医院正式办理住院的电话通知,并在当日顺利接受手术,这样不仅缩短了我的住院时间,也节省了住院费用。”白内障患者罗女士对南昌大学第二附属医院“预住院”模式非常认可。

从群众看病就医的每一个环节入手,在优化程序、提升效率上下功夫,着力解决群众看病就医急难愁盼问题,南昌大学第二附属医院坚持精准发力,切实提升患者诊前、门诊、急诊急救、住院及诊后体验。

在诊前环节,已经实现了微信预约、支付宝预约、电话预约、网站预约、自助机预约、现场预约等11种预约方式。前11个月,门诊患者预约挂号率达72.51%,较2022年度整体提高约6个百分点。

在门诊环节,引进了门诊患者签到系统,患者可凭登记号、身份证等实现门诊签到,无需取号;设立了综合服务中心,可提供预检分诊、导诊、疾病证明和病假条盖章等各类便民服务;实现了多学科门诊“三定”(相对固定的专家团队、时间、地点)和线上线下双渠道预约模式,提供“患者不动医师动”的服务;康复科门诊实现弹性门诊,夜晚可提供康复治疗服务。

在急诊急救环节,对危重症患者尤其是无亲人在、无钱、无身份证明的“三无人员”,做到先检查、先诊断、先抢救治疗,后办入院手续及缴费,患者检查过程实行全程陪伴。

在住院环节,在保障医疗质量与安全的前提下,逐步扩大日间手术病种范围,截至11月,2023年日间手术占择期手术比例28.68%。此外,今年开始开展日间化疗的科室有肿瘤科、胃肠外科、乳腺外科、肝胆外科、呼吸与危重症医学、胸外科、血液内科,预计年内服务患者数量可达近万例。

在诊后环节,率先在全省上线“病案复印微信预约”小程序,患者只需轻点手机,进入小程序填写相关信息,就可实现“坐在家中等病案”。

南昌大学第二附属医院党委书记程学新表示:“我们充分运用新手段、新技术、新模式,打通群众看病就医的堵点难点,并将持续总结推广好的经验做法,形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的中国式现代化医疗服务模式,切实改善群众看病就医感受。”医院将按照改善就医感受、提升患者体验主题活动实施方案,坚持久久为功、循序渐进,为患者提供更细致更有温度的服务。

精心服务

提升医疗质量让患者更安心

医疗质量是医院发展的基石。以高超医术让疑难杂症得到救治,是改善就医感受、提升患者体验的重要基础。

作为一所大型三甲公立医院,南昌大学第二附属医院始终坚持把医疗质量作为打造百姓心中好口碑、金招牌的出发点和立足点,充分发挥医教研一体化的优势,以科技创新为突破口和立足点,持续提升医疗技术水平,彰显了全省医疗行业排头兵的作为和担当。

一组居于全省首位的数据,正是医院坚持高质量内涵式发展的见证:平均住院日降至6.69天,远远低于全国平均水平;国际上公认的体现医院医疗技术水平和收治疑难危重症能力的指标CMI值,今年已提升至1.27;连续4年在全国三级公立医院绩效考核中获评A+,排名均位于全省第一,尤其是在2020年位列全国第19名,创江西历史最好成绩。

一批含金量十足的头衔,正是医院综合实力的体现:获批国家心脑血管疑难病症诊治能力提升工程、国家重大疫情救治基地、综合类国家区域医疗中心、中西医协同“旗舰”医院试点和省域重点疾病诊疗能力提升等项目支持;蝉联中国五星高级卒中中心,获批中国脑卒中静脉溶栓技术培训基地、江西省I级创伤急救中心、江西省心血管病医疗质量控制组长单位、江西省心血管外科微创手术培训基地。

值得一提的是,在推动全国区域医疗中心建设上,医院的工作成效获得各界高度认可。以“心血管、神经、肿瘤”三大学科群为引领,医院引入浙江大学医学院附属第一医院百余名医学专家,全面复制平移该院2个国家级重点学科,25个国家重点临床专科和8个省级重点学科,开展至少78项新技术,全力推进项目医院医教研同质化,打造国内一流的诊疗中心。

南昌大学第二附属医院党委副书记、副院长祝新根介绍:“建设国家区域医疗中心,有助于减少患者跨区域就诊、减轻患者负担、实现‘大病不出省’。我们将一如既往扎实推进区域医疗中心建设,以全面提升医疗质量行动计划为抓手,利用3年时间,让医院医疗质量安全精细化管理、科学化、规范化水平达到一个新高度,给寻医问诊的群众带来实实在在的变化。”

让患者求医安心,不仅要抓紧引进医疗国家队,也要注重优质医疗资源下沉,让群众在家门口享受优质医疗服务,南昌大学第二附属医院依托40家医联体成员单位,在24个学科组建了专科联盟,扩大优质医疗资源辐射面,促进了医疗资源的上下贯通,提升了医疗服务的普惠性、连续性及满意度。

暖心服务

突出人文关怀让患者更舒心

从细节入手,提供有温度的服务。南昌大学第二附属医院认真扎实做好支撑高质量医疗服务的各项基础性工作,切实提升群众看病就医的舒适度。

打造有特色的护理服务品牌。在全省率先成立延续护理中心,创新多学科互联网+护理服务、构建智能化随访体系……打造慢病精准延续护理生态圈。继续开展“一病一品”“项目管理”“6S管理”等专项活动,深化护理服务内涵建设,擦亮各具特色的护理服务品牌,有效提升患者满意度。如心内科的“心动加油站”、神经内科的“多元联动模式”下痴呆慢病管理实践”、新生儿科的袋鼠式护理、产科面向家属开放的新生儿沐浴和新生儿抚触等,均受到家属青睐和好评。

提供就近办的医保结算服务。医院开设了全省医疗机构首个“医疗保障一体化服务中心”,健全完善医疗保障服务,实现了患者医保业务“就近办、一次办、快捷办”。目前,该服务中心开设办事窗口4个,设置了等候区、咨询区、网办自助区、便民服务区等功能区以及双通道药品等10项高频医保业务,并增设了医保自助服务终端,让患者结算更简单、更便捷。

追求智能化的医疗服务流程。今年,医院顺利通过智慧服务三级评审,完成了院内院外、线上线下一体化的医疗服务流程建设。得益于智能化提升,医院诊前、诊中、诊后的工作均得到优化,比如,通过智能导诊为患者精准推荐挂号科室,实现医患资源精准匹配;通过诊前病史采集自动生成结构化病历,帮助医生

提高问诊效率20%以上;通过智能语音录入快速完成病历书写,提高效率50%以上;自助发药机、自助采血机、自助血压计、医保集成服务平台等自助功能的应用,缩短了患者就诊时间;为患者提供与专病及满意度调查相关的电话机器人智能随访、丰富的宣教内容,让诊后服务更加完善到位。

优化无障碍的健康关爱服务。医院为听力障碍患者提供就医绿色通道和应急住院支持、免挂号费、一对一手语翻译、手语教学等公益服务,截至12月12日,“手语门诊”开诊221周,共为省内外听力障碍患者提供服务4786次。同时,联合南昌市红谷滩区残联在关爱空间设立“一件事一次办”专窗,配备专职人员,每周三、周五上午为红谷滩区残疾人“一站式”办理残疾证等,给予特殊人群无障碍的健康关爱。铺就顺畅就医路,暖心诊疗惠民生。程学新表示,南昌大学第二附属医院将按照改善就医感受、提升患者体验主题活动实施方案,一步一个脚印实现预定目标,打造更有温度的医疗服务,以实际行动赢得患者口碑。



医院复合手术室

张代艳/文

(图由南昌大学第二附属医院提供)



南昌大学第二附属医院综合类国家区域医疗中心项目(浙江大学医学院附属第一医院江西医院)二期效果图



医院肝胆胰外科专家正在进行达芬奇手术



护士安抚患儿术前紧张情绪

养好致富鸽 奏响致富曲

近日,走进会昌县洞头乡官丰村乳鸽养殖基地,只见14栋鸽舍排列整齐,舍内宽敞整洁,乳鸽在适宜的温暖中健康培育。这批鸽子再有10多天就能出栏了。

“乳鸽极具营养价值,且具有繁育周期短、经济效益高的优势。市场内乳鸽批发价格每只21元以上,基地每月可繁育乳鸽3000余只,而乳鸽经过25天哺育就能出

售,基地的乳鸽品质好,不愁销路,主要通过冷链物流销往福建武平周边等地,年收益可达30余万元。”官丰村党支部书记、村委会主任谢海昌介绍道,乳鸽养殖基地不仅能增加村集体收入,还能为10余名村民提供就业岗位。

乡村要振兴,产业必先行。乳鸽产业基地通过与乡里其他5个村人股合作的方式共

同经营,采取“党支部+合作社+企业+农户”的方式,为村民提供乳鸽供给、技术支持、上门教学等服务,走出一条特色产业致富之路。

近年来,洞头乡积极探索发展壮大村集体经济的新路径、新模式,以特色产业为突破口,持续加大特色产业培育力度,充分发挥洞头乡村旅游产业特色,积极推进“县振兴集团+乡镇子公司+村合作

社+龙头企业+农户”的投融资机制,盘活全乡村集体资产,形成以农产品、研学培训、旅游团建、畲情民宿、民族美食、观演体验等六大文旅产业为主的产业业态,推进运营可持续发展,增加乡村集体经济。持续推进“芙蓉李、毛竹”等产业发展,推动村集体经济提质增效,助力乡村振兴行稳致远。(文德华 许德文)

盘活土特产 拓宽振兴路

近年来,上犹县寺下镇坚持党建引领,立足本地资源禀赋,做足土特产文章,在开发“土”的资源、发挥“特”的优势、提升“产”的效益上下功夫,积极探索产业发展壮大村级集体经济新路径,实现村集体经济壮大与群众致富同频共振。

坚持项目驱动,荒地变基地。该镇坚持项目为王理念,通过项目资金扶持,引

进专业合作社合作开发,因地制宜把荒山坡地建成茶果基地。采取“村集体+合作社+基地+农户”的模式,建立项目资金变股金、土地流转得租金、基地务工挣薪金、自主发展赚现金的“一地生四金”利益联结机制,带动村集体经济和村民双增收。该镇泥坑村已建成一期250亩富硒茶园,发放土地流转租金23万元,带动60余名村

民务工,村集体增收20余万元。

该镇发展水稻制种特色产业,为水稻制种产业解决销路和技术问题。同时,成立农机服务中心,实现稻种生产全程机械化服务。今年,该镇发展水稻制种2300亩,为村集体经济增收100余万元。

促进融合发展,打造特色产业。该镇积极拓展“农业+旅游”新模式,推动一二

三产融合发展。今年,举行了梨园春天赏花节、新华梨采摘节等活动,吸引80余户农户销售农副产品,近万名游客前来赏花、摘果、购物。该镇新华村170亩梨园每年为村集体增收110余万元。同时,组建村级劳务队,开展就业技能培训,今年,村级劳务队为村集体增收8万余元,带动就业30余人。(刘建军)

汇聚力化解矛盾纠纷

“我家的纠纷解决了,终于可以安心了。”赣州经济技术开发区蟠龙镇杨边村的蔡阿姨高兴地说。

不久前,蟠龙镇人民调解委员会接到蔡阿姨的调解申请。原来,蔡阿姨因一套老宅的继承问题与她的堂兄弟发生纠纷。由于双方诉求差距较大,家族内部解决不了,走法律诉讼程序费时又费力,遂求助镇政府人民调解委员会。

在认真倾听了蔡阿姨的陈述后,蟠龙镇人民调解委员会专职调解员李文龙、刘正荣通过实地调查,掌握一手信息,再把双方请来调解室,讲亲情、摆道理,最终化解了这起纠纷,达成了和解协议。

近年来,蟠龙镇创新发展调解组织形式,以打造矛盾纠纷一站式调解平台为出发点和着力点,成立了人民调解委员会。调委会汇聚各方合力,积极发动退休老干部、老党员、老军人、老教师、老模范等“五老”人员,助力基层治理。专职调解员李文龙是一名退休老干部,刘正荣是一名老党员,他们都在蟠龙镇工作了三十多年,拥有丰富的基层工作经验,善于做群众调解工作,人熟、地熟、业务熟,深受人民群众的信赖。

今年以来,化解重大矛盾纠纷6起,努力把各种社会矛盾化解在基层。今年,蟠龙镇人民调解委员会荣获全省优秀人民调解组织称号。(卢盛彦)