

杏林春风遍淮海 优质服务暖民心

——江苏徐州市儿童医院创建优质医疗服务医院纪实

□ 本报记者 沙会堂
□ 姜伟 周 瑜

随着新医改成效的进一步显现，公立医院“以药养医”“以医牟利”和患者“看病难”“看病贵”等问题正逐步淡出，如何让老百姓享受到优质价廉、完备周到的医疗服务，成为新医改背景下患者最主要的需求，不断改善医疗服务，提升医疗服务质量和水平，也成为公立医院的一项最重要的任务。2018年2月3日，国家卫生计生委在北京召开进一步改善医疗服务行动计划总结推广会，江苏徐州市儿童医院被评为“2017年度改善医疗服务示范医院”，徐州市儿童医院院长曹军华荣获“2017年度改善医疗服务优秀组织奖”。消息传来，彭城大地一片喝彩和点赞之声，许多患儿家长都纷纷表示，该院获此殊荣，名副其实。

徐州市儿童医院成立于1980年，是苏北地区乃至淮海经济区规模较大、技术力量强的三级甲等儿童专科医院，同时也是徐州医科大附属医院、南通大学教学医院、上海儿童医学中心心血管病诊疗协作基地。近年来，该院始终坚持以患儿为中心，大力实施改善医疗服务行动计划，特别是2017年5月曹军华到任以来，高度重视“行动计划”的组织布局，全院职工齐心协力全面落实，实现了从医疗质量到服务水平的全面跨越式发展。日前，本报记者专程赶往江苏徐州，实地感受徐州市儿童医院发生的喜人变化。

优化诊区设施布局 营造温馨就诊环境

群众满意不满意，就诊环境是关键。近年来，徐州市儿童医院十分注重诊区设施布局优化，全力营造和谐温馨的就诊环境。他们首先对感染科进行整合，为患儿提供环境整洁舒适、服务流程顺畅、服务态度优质的规范化感染科门诊，并将功能检查区、超声医学科、检验科集中整合，便于患儿统一做检查。医院还开设了独立的专病门诊，将外科门诊与内科门诊分离开来，外科门诊统一安排，集中管理、分诊。东院3号楼新增出入院收费窗口，与感染科住院患儿分开办理手续及缴费，给东院住院的患儿家长带来便利，同时避免与感染科患儿交叉感染。医学影像科、超声医学科在东院增设检查室，患儿可就近做相关检查，避免来回奔波。皮肤科、血管瘤治疗搬至东院一楼，口腔科舌系带手术改至门诊手术室，分流五官科门诊患儿，使得门诊布局更加科学化、规范化，为患儿提供了一个优化便捷、温馨舒适的就诊环境。

与此同时，徐州市儿童医院还不断增加信息技术在门诊工作中的应用，采取以信息化、网络化为支撑的现代化门诊管理模式。目前已完善自助挂号、查询等服务，在门诊大厅单独设置了自助挂号区，患儿家长可直接自助挂号；开通掌上医院APP，患儿家长可通过微信平台自主挂号；开通微信、支付宝付款业务，患儿家长通过手机即可付款，增加便利；挂号收费窗口安装电子屏，向患儿家长公示当日出诊医师信息、挂号信息，含医生号源量、已就诊人次、等候人次、剩余号源量等，患儿家长可实时了解挂号信息，便于选择合适的专家挂号；将条形码替代原有就诊卡作为患儿信息凭证，并利用信息技术不断优化、改良患儿使用体验，减少患儿在挂号、缴费、就诊、检查检验、治疗、取药、查询等各环节等候的时间，使得患儿就诊更加便捷。



徐州市儿童医院院长曹军华

推进预约诊疗服务 推广先进诊疗模式

为进一步完善服务质量，徐州市儿童医院不断深化预约诊疗服务精细化管理工作。持续加大力度进行宣传预约挂号服务，开展多种形式预约挂号服务，如现场预约、电话预约、网上预约、手机APP预约、出院患儿复诊预约等；结合实际情况不断完善预约诊疗管理制度，实现预约号源统一管理 with 动态分配；与省预约服务平台直连，增大预约力度，进一步增加开放预约的号源比例；加大对医务人员的宣传，转变观念，主动引导患儿；全面推行分时段预约，特别要求副高职称以上的专家以特需专家门诊为平台，打造精品诊疗团队。尽量缩短患儿及家长在医院就诊等候时间，落实“预约优先”，对预约患儿和预约转诊患儿优先安排就诊和入院。

合理调配诊疗资源 畅通急诊绿色通道

为了让患者得到及时医治，徐州市儿童医院加强急诊力量配备，设立专病专科门诊，切实缓解夜间患儿就诊难的情况，合理弹性排班，日间、小夜班、大夜班均双人值班，120医师不出车时在急诊科待命，病房班医师随叫随到。在急危重患儿医疗救治方面，该院组建24小时生命救援队，承担急危重患儿医疗救治工作和上级指令性任务的要求。为确保危重症患儿得到有效治疗，医院配备床边血气分析仪和心肌损伤标志物检测分析仪等高端检测设备，同时通过急诊预检分诊配备快速监测设备快速监测患儿生命体征，为预检分诊提供分级依据。此外，医院还利用电子信息系统详细登记患儿基本信息、预检分诊的评分分值、分级级别以及分诊去向，每月可对住院或随诊患儿进行流向分析。

徐州市儿童医院进一步强化院前急救服务，完善院前急救服务体系，做好日常急救任务和各类突发事件处理。医院要求接到出诊任务3分钟内出车，转运过程中监护、急救、处理危重患儿全流程规范。加强院前急救——院内急诊——住院科室

之间的密切配合，完善院前院内急救工作各个环节衔接机制，确保门诊急诊住院患儿及时转入病房，坚决杜绝因无床位而拒绝出车出诊、拒收急诊患儿入院现象发生。

除此之外，该院还确保绿色通道畅通。急诊大厅入口设有预检分诊及抢救区域的指引标识，制作三色标识，家长可在标识的指引下快速到达急诊抢救室、急诊观察室及快速进入急诊绿色通道。为绿色通道患儿加盖绿色通道印章、佩戴绿色通道袖标，使其能得到优先处置，并急诊与各科室无缝衔接，全院各科室均对绿色通道袖标有认知，一旦见到积极配合，体现了绿色通道的畅后收通。

发挥信息技术优势 改善患者就医体验

在实际工作中，徐州市儿童医院十分注重改善门诊就诊流程，积极利用信息化手段开展多种形式的自助服务，减少病人排队次数，缩短就医流程。他们在收费窗口及诊间利用“微信、支付宝”扫码支付功能实现手机自助缴费；与徐州市建设银行合作在门诊及病区投放30台自助挂号缴费机，让门诊病人缴费不排队，住院缴费不下楼。医院加强临床信息系统建设，2017年下半年对全院原有数字心电图系统进行了升级改造，在原有基础上实现区域数字心电图采集与诊断功能。为提升院内消毒供应物品的跟踪溯源能力，医院采购并实施了消毒供应追溯系统。应医院管理需求，医院积极自助开发了危急值报告系统、不良事件上报系统、肌肉注射管理系统、电子发票管理及付款系统等。

改善患儿服务流程，实现全程信息化服务。不断梳理优化就医流程，整合优化服务模式，让优质护理服务更具人性化、合理化、专业化。2017年在医院住院处及各病区护士站分别利用电视屏幕循环播放患儿



曹军华(左二)在医院组织的心肺复苏全民警众普及公益活动现场

出入院流程图、专科疾病健康宣教、应急预案演练等，方便患儿及家长熟悉医院环境、办理各项相关手续及了解专科疾病知识。

患儿住院期间由病区分管的责任医生、护士对患儿做好健康宣教工作，并发放健康宣教单，以方便其了解相关护理知识。责任护士在患儿入院4小时后完善患儿电子《入院评估》，通过评估制定个性化的护理计划，在护理患儿的过程中逐一落实。患儿出院时由责任护士做好床边的相关出院宣教工作，患儿及家长办理好出院手续后，由病区的责任护士送患儿及家长至病区门口或电梯口，并提醒患儿复诊时间及护理注意事项。三个专科护理小组通过APP护理平台推动居家护理的互动交流，真正实现足不出户，居家康复。同时，在120转运期间，通过微信平台实时上传患儿基本情况，与院内进行对接，确保患儿实时准确救治。

持续改进护理服务 落实优质护理内涵

徐州市儿童医院积极为患儿提供“零障碍服务”，通过实施延伸护理，制定健康教育路径管理，举办儿童家庭护理、促进健康讲堂、社区义诊、开设专科护理门诊、各科成立患儿家长QQ、微信管理群，在线解答家长疑问等方式服务患儿。医院修订了徐州市儿童医院《科室综合目标考核》《护士长目标考核》《不良事件上报流程》《专项护理质量评价标准》《专科护理质量监测指标》《门诊专病护士考核表》等，并在临床上进行试用。同时，护士长例会进行创新改革，每月会议开始前，随机抽取护士长对本科上月工作亮点、下月工作计划，以及下一步需改进的工作进行汇报，摒弃了以往单一讲解的例会形式，加强科室之间的沟通与交流，做到了资源共享。

徐州市儿童医院每季度制作《护理质控简报》，运用管理工具分析存

在问题，同时召开护理质控反馈会议。针对护理不良事件，每月有汇总，每季度制作《不良事件警示录》，运用柏拉图等管理工具进行分析，并召开反馈会议。大力开展延伸护理服务，2017年由护理部统一统筹组织，团委、外联协助，以贴近患儿、贴近家庭、贴近社会为重点，开展了一系列的健康课堂，包括哮喘夏令营、糖尿病患儿棒棒糖活动圈、矮小症患儿联谊会，专科护士社区义诊等活动。院内通过手机摄影大赛、医源性皮肤损伤工作坊、化妆礼仪课堂等系列活动，让护理人员感受到医院的温暖与关爱。院外进社区10例，进校园20例，邀请家庭进医院参加院内延伸护理活动200余人，共发放健康宣传单1000份。2017年5月份医院被国家卫计委评为“优质护理服务表现突出医院”。

严格保障医疗安全 坚持注重人文关怀

医院始终认真贯彻国家、省和市的部署要求，从切实维护广大人民群众健康权益的高度出发，杜绝发生违法执业的现象，规范诊疗行为，保障医疗安全。医学科重点规范了二类技术管理、特殊检查岗位权限管理及介入技术管理。在2017年2月和9月组织审核了新技术申报及进行了二类技术项目审议，依托互查开展医疗技术督查，采用院科两级管理模式，使得医疗技术的日常监管得到了加强，弥补了院级监管时效性欠佳、专业性不足的短板，同时为医师的动态授权提供了依据，强化了医疗技术风险管理。同时对心电图、脑电图、呼吸功能检查等特殊检查岗位权限进行梳理，制定《进一步规范心电图等特殊检查岗位权限管理》制度，明确特殊检查操作及签发检查报告人员资质要求，要求开展诊疗活动的医务人员皆取得相应的资质。规范介入技术与风险管理，根据

卫生行政部门及医院医疗技术相关规定，制定《介入技术与风险管理手册》。

2017年该院继续承担由医院冠名的大型社会公益活动，多方位、多角度宣传医院品牌形象、医疗技术、优质服务等。继续努力践行社会公益事业，继2014年成为“残疾孤儿手术康复明天计划”江苏省定点医院后，该院今年门诊共收治40余名患儿，其中10名患儿符合手术指征，在给予手术治疗后康复出院；继续开展“爱心工程”活动，“爱心工程”是徐州市红十字会与该院双方发挥各自优势，共同资助的徐州市及六县城乡低保困难家庭的患先天性心脏病的儿童进行手术治疗（全年龄段）。2017年1月~10月该院“爱心工程”共资助患儿36名，减免医疗费用15万余元，均手术成功出院；继续开展“0岁~6岁残疾儿童抢救性康复”工程，“0岁~6岁残疾儿童抢救性康复”工程是徐州市残联与该院合作针对贫困儿童救助项目。2017年医院共为67名残疾儿童患儿提供肢体康复训练；继续开展“低因减免”项目，“低因减免”是徐州市政府对于城市居民最低保障对象进行的医疗救助，该院2017年1月~9月共门诊接治低因儿童26人次，住院接治155人次，共计减免医疗费用百万余元。

为加强健康和医学知识的普及，方便群众看病就医，不断提高人民群众看病就医的满意度，徐州市儿童医院提升医疗服务质量和服务水平，努力提高人民群众的健康水平。2017年5月和9月，该院医务科、团委、外联办组织临床科室30余名志愿者，到学校开展“一切为了儿童的健康”宣教、义诊志愿活动，同时组织院内志愿者参与市青年联合会医药界别组织开展的新年义诊及关爱贫困儿童活动，组织青年文明号科室春节送温暖义诊志愿活动、院“六一”儿童节走访慰问福利院孤儿儿童活动等。

杏林春风遍淮海，优质服务暖民心，只有真正把人民群众放在心上，想患者所想，急患者所急，才能得到广大群众的肯定与拥护。采访结束时，曹军华告诉记者，去年以来，该院除了在全力提供优质医疗服务，切实增加广大患者医改获得感方面做了大量实实在在的努力，并多次获得国家、省、市领导肯定与嘉奖以外，在学科发展上，医院也实现了建院以来最大规模的提升，一次性成功创建五个省级重点专科，创建成果为2017年省内专科医院之最。该院的医疗服务能力也得到进一步提升，2017年获得徐州市委市政府对分院建设用地批准，医院规模和服务能力即将得到大幅度提升。

谈到医院未来的发展，曹军华表示，在医改不断深入的社会背景下，2018年该院全体职工将进一步学习贯彻党的十九大会议精神，把握契机、迎接挑战、立足前沿、布局长远，时时紧跟顶层设计和医改大局发展方向，加快谋划区域儿童专科一体化发展步伐，勤集智慧之思，勇行创新之举，更好地发挥区域儿科诊疗中心职能，全力呵护淮海经济区儿童健康成长。

（本版图片由徐州市儿童医院提供）



曹军华(左七)上台领取“2017年度改善医疗服务示范医院”奖



进一步改善医疗服务行动计划总结会现场