

鄞州二院：做好“服务”和“公益”两篇文章

在鄞州二院门诊与住院部的连廊上刻着这样几个醒目的字眼——“以技术求信任，以服务求生存”，这一使命始终贯穿于该院日常工作的各个细节。按院长翁国斌的话来说，无论医院采取怎样的发展方式，都必须紧密围绕“以人为本，以病人为中心”的服务宗旨，毕竟医院工作做得好不好，患者的满意度才是最根本的检验标准。2015年，该院继续立足服务百姓民生，不断强化服务意识，积极承担社会公益责任，努力打造鄞二医“优质服务”和“慈善公益”品牌。

一站式服务：看病、办事不再满院跑

以前病人办理病情证明、出院证明等，必须去医务科盖章；办理转院手续、特殊疾病审核等，得去医保办盖章，跑来跑去少说也要十几二十分钟。要是遇到人多或者需要办理多个手续的话，就会消耗很长的时间。如果患者对地形不熟，免不了还要多走冤枉路，费时又费力。如今，在鄞州二院，这些手续都能在门诊一楼大厅“病员服务中心”一站搞定。除了预检分诊、咨询服务、外配处方上传及打印、现场预约挂号、放射片子及病理报告的发放等原有服务功能外，今年5月起，这里还提供出院

记录、病假证明、疾病诊断书、陪护证明等盖章，以及转外就医、特殊病种、院外检查、办理异地定点就医等多项服务内容。半年来，已累计服务近40万人次。

如果说病员服务中心的“一站式服务”为群众办事、办手续开辟了一条“绿色通道”，那么该院泌尿外科门诊则是真正吹响了“一站式诊疗”的集结号。今年6月起，这里便打破了传统的科室设置，集挂号收费、B超检查、血检、尿检、精液及前列腺液检测等检验，以及尿动力检测、膀胱镜检查、体外碎石等专科检

查诊疗，门诊小手术及住院手续办理等为一体，患者就诊再也无需上楼下楼，满院东奔西跑，所有检查流程均可在诊疗中心内“一站式”搞定，化验结果可在候诊区自助取单机自取。

老刘是鄞州二院泌尿外科的老病人了，自从去年底做完膀胱癌根治手术，他每隔一段时间就要来医院复诊。做B超、膀胱镜检查、尿常规化验……实行“一站式诊疗”后，像老刘这样的病人，每次看病时间大约可缩短1-2小时。此外，医生还为每一位患者建立了健康档案，门诊、住院、手术等诊疗历史信息均能一

目了然，这样更有利于医生制定个性化诊疗方案。

在专家门诊候诊区，患者可免费借用雨伞、老花镜、充电器等生活用品，护士站内还备有糖果供一些因空腹等待检查而导致不适的患者自取食用，看完病可以直接在专家门诊护士站预约下次就诊时间。导医护士还会耐心指导患者如何正确使用全自动血压测量仪，并进行一些贴心的健康宣教，如服药误区、饮食禁忌等。这些温馨的服务小细节，真正给患者带来了方便和实惠。



侯凡凡院士工作室揭牌(右二为侯凡凡院士)

不久前，肾移植患者曹小姐在出院时收到了来自责任护士的一份特殊礼物，这是一本精心制作的纪念册，通过图文的形式，记录了她从入院、手术及术后恢复的点滴变化。

“这是最珍贵的礼物！”曹小姐感动地热泪盈眶。今年1月以来，已经有20余名肾移植患者收到了这份特殊“日记”，为他们移植术后复杂而矛盾的心情增添了一抹亮色。

护士为患者“写日记”：用真心换真情

移植病人往往会为等待多年后终于如愿换肾而喜悦不已，同时也会担心术后排斥反应，生怕来之不易的生存希望再次破灭。再加上昂贵的医疗费用，会给部分患者家庭带来巨大的经济负担，造成患者对术后恢复情况的过分敏感和担忧。为了更好地帮助患者度过术后恢复期，鄞州二院移植护理团队除了完成日常护理工作外，更加注重情感交流，护士们会和患者

及家属互相交谈，鼓励他们，安慰他们，随时为他们答疑解惑，讲解并普及移植相关知识。同时，还制定了移植ICU人性化优质护理制度。若患者术后情况稳定，每天有两个小时时间，允许家属进入移植ICU病房探视。护理人员会手把手地指导家属进行患者的护理工作，如抗排异药的服药注意事项、抽血注意事项、饮食活动注意事项等，并在转出移植ICU

病房时以试卷和口头形式进行考核。不仅让患者在最需要的时刻，能有家属在旁陪伴和支持，同时也让患者家属有一个过渡期，以更好地适应出院后家庭护理工作。

真心换来真情。不少病人出院后特意送来感谢信和锦旗，也经常会有老病人专程回来看望曾见证他们重生、给予他们悉心照料的医护人员。



主诊医生负责制：患者来院诊疗组一管到底

不少患者看病时都有这样的体验：门诊就医时是这个医生问诊，结果住院后却变成别的医生负责，到手术时主刀医生又另有其人，更别说术后复诊总有不同面孔的医生。而每次换医生，都要从头到尾把自己的病情详细复述一遍，生怕病历上写得过于简单，接诊的大夫不清楚自己的情况。

现在，这种割裂式的就诊模式正逐渐被医生团队全程负责制所取代。从患者挂号到医生了解病情、检查、诊断、治疗再到复诊，都由

同一位主诊医生带领诊疗小组负责到底。这种科主任领导下的主诊医师负责制，作为医院管理和运行机制的又一次革新，今年5月在鄞州二院各住院病区全面铺开，从而彻底改变了以往门诊、住院、复查“各管一段”的分段看病方式，使整个诊疗过程更为连贯，医生对患者病情的掌握更全面，对患者的指导也更加准确。

鄞州二院现有的18个病区共组建了51个诊疗组，每个诊疗组一般由1名主诊医师、1

名副主诊医师和1到2名住院医师组成，负责管理10个-12个住院病人。主诊医师一般由医德医风良好、业务技术稳定、协作精神强的副主任医师以上人员担任，通过竞聘方式产生，实行动态管理。具体负责本诊疗组的全面事务，对本组医生有奖惩权，在其职权范围内的工作向科主任负责。

医院每个月都对诊疗组的医疗质量与安全、病案质量、患者满意率、平均住院日、药比及均次费用控制情况、工作量等效率指标进

行量化考核、分析、通报，并直接与当月绩效相挂钩。

实施诊疗组后短短半年时间，鄞州二院的出院人数达1.47万人次，实施住院手术5470例，同比分别增长18.61%和11.34%，平均住院日缩短为9.91天，同比下降0.92%。更为重要的是，连贯、高效的诊疗服务给就诊患者带来了不同以往的全新体验，不少患者对这种诊疗模式表示认同，问卷调查结果显示，5-10月全院住院患者满意度高达99.35%。

上联下合：为基层群众提供“家门口”优质服务

10月19日，中国科学院侯凡凡院士工作室在鄞州二院揭牌成立，著名肾脏病专家侯凡凡院士和她的工作团队，今后将通过远程会诊等形式为鄞州二院慢性肾病尤其是疑难杂症患者提供诊疗帮助，必要时也会第一时间赶来宁波实地指导。而这也是继2012年该院与中国工程院郑树森院士签订“院士工作站”合作协议，成立鄞州区卫生系统首个院士工作站后，加盟的第二位重量级人物。

在寻求与上级单位和高等院校的合作方

面，鄞州二院从未停止脚步。医院与宁波大学医学院，泌尿外科与北京吴阶平泌尿外科中心、浙江大学医学院附属第一医院，普外科与加拿大多伦多微创外科医院、浙江大学医学院附属邵逸夫医院，心胸外科与国家心血管病中心北京阜外医院，耳鼻咽喉科与上海长征医院、复旦大学附属华东医院，超声科与浙江大学医学院附属第二医院，检验科与宁波卫生职业技术学院……先后建立了常态化、实质性的紧密合作关系，频繁开展人才培养、学术交

流、实地指导等活动。

与此同时，为响应国家优质医疗资源下沉的医改要求，早在2013年，鄞州二院就与姜山、集士港两家基层医院探索建立“纵向医疗联合体”模式，陆续派出24名医护人员前往当地，从现代管理理念输送、诊疗技术指导、专业人才培养等方面给予全方位帮扶，并积极完善双向转诊绿色通道。今年7月，这一模式又得以进一步推广，鄞州二院联合区域内12家社区卫生服务中心成立了“医疗机构联合

体”，并派出泌尿外科、普外科、消化内科、呼吸内科、心内科、神经内科、内分泌科、儿科、妇产科、耳鼻咽喉科、眼科、超声科及影像科共13个临床医技科室的44名专家，每周定期前往医联体成员单位坐诊、带教，同时通过组织开展行政业务查房、医联体业务知识公开课等多种形式，指导基层医务人员提高业务能力，以更好地满足当地群众的医疗服务需求，受到广泛欢迎与好评，辖区居民双向转诊成功率明显提高。

钱湖社区义诊活动



世界急救日手把手教市民“心肺复苏”

热衷公益：便民惠民活动受益2000余人

多年来，鄞州二院广大干部职工在倾心呵护患者健康的同时，又无反顾地擎起了公益的旗帜，积极开展大型义诊、健康讲座等便民惠民活动，为构建和谐社会奉献爱心与真情。

10月19日，由该院第七党支部14名医护人员组成的义诊队伍又一次来到位于鄞县大道边的钱湖社区义诊。第七党支部与钱湖社区结对义诊已经有3年历史，每季度都会派出一支义诊队伍前去做义诊，有时是到高龄老人家里逐户上门，有时是在小区门口、居委会门口设摊义诊，受到了社区百姓满满的好评。

而这只是鄞州二院各类慈善公益活动的一个缩影。

3月6日“全国爱耳日”耳鼻咽喉科举行为期三天的大型免费义诊活动，医护人员先后来到横溪、南裕、东裕、陈婆渡等多个社区，接待就诊咨询群众300多人次；“5.12护士节”当天，护理部组织志愿者第七次来到鄞州区首南街道敬老院送医送药；6月6日“全国爱眼日”期间，眼科专家为数十名患者免费诊疗；9月20日全国“爱牙日”口腔科走进荣安琴湾社区举办了“定期口腔检查，远离口腔疾病”义诊活动，惠及上百居民。

每年肾内科举办的“肾脏周”、“肾脏健康俱乐部”活动，泌尿外科的“流畅工程”、“肾友会”、“结石防治周”活动，心胸外科的“食管癌病友会”、乳腺外科的“粉红丝带”患友联谊会……不定期举办的各种保健知识讲座进社区、急救技能培训进校园等活动更是不胜枚举。

今年9月12日，在第16个“世界急救日”当天，鄞州二院急诊科与院红十字会于医院门诊大厅联合举办“心肺复苏，你就是医生”主题活动，陆续吸引了近500人次驻足围观、学习。医护人员一边对每个步骤进行详细讲解，一边

手把手进行演示，指导现场市民学习“心肺复苏”这一针对心跳和呼吸骤停所采取的最广泛使用的急救技术，有100多人参与模拟演练操作。此后，急诊科、重症医学科护士们又先后多次来到明州热电有限公司、宁波诺丁汉大学、华泰小学等单位和学校，为公司员工及学校学生带去实用的现场急救基本常识以及必须掌握的基本要领和注意事项。

据统计，今年以来，鄞州二院已累计开展各类慈善义诊活动共12次，开展健康教育讲座16次，共计受益2000余人。

“关怀以诚，服务至上”。鄞州二院从一个个细节入手，用一个个生动的实例印证了其在追求优质服务、承担公益责任上的良苦用心。建院近十年来，该院在重视硬件建设和技术创新的同时，始终注重人文细节关怀与便民惠民服务措施的建立与实施，努力做好服务患者、服务社会的“大文章”，用爱与关怀来维系医患关系，也必将实现医患携手、共享和谐的美好明天。

(本版文字 蒋炜宁 谢美君)

