

不忘初心,全心全意为人民服务

——走进三甲医院南阳医专第一附属医院

□本报记者 高超 通讯员 渠建东

南阳医专第一附属医院去年10月30日成功晋升为国家三级甲等综合医院!这是该院建院66年来,脱胎换骨般的蝶变,也是医院发展史上新的里程碑!日前,记者走进南阳医专一附院,感受医院在技术、服务、管理等方面的新气象。



医院大楼



温馨服务



微创手术

技术精湛 微创技术赢得患者信赖

走进医院,记者遇到在微创外科正准备出院的宋大爷。80多岁的老人精神状态非常好,他激动地告诉记者:“原来一听说胃部要开刀动手术,就担心挺不过这一关。没想到医院给我做的是微创手术,刀口非常小,康复比较快。你看我虽然年纪一大把,手术才做完七八天,就能正常活动了,食欲甚至比以前还好,儿女们都很满意!”

其实,南阳医专第一附属医院的微创外科自成立伊始,已独立完成腹腔镜下脾脏切除术、腹腔镜下甲状腺大部分切

除术、腹腔镜胃旁路术治疗Ⅱ型糖尿病等几十种微创手术。其多项新技术填补了我市该领域的空白,并且带动了南阳微创外科技术水平跨入全省先进行列。在微创外科的影响下,目前医院的胸外科、肝胆外科、胃肠外科、泌尿外科、小儿外科、妇科、乳腺外科、甲状腺外科等,全部实现了手术微创化。

在南阳医专一附院,与微创外科同样强大的,还有心血管专业、神经脑血管专业、肿瘤科、儿科专业等,这些专业在豫西南地区乃至

全省内都具有较高的技术水平。

现在医院开展的业务几乎涵盖了现代医学的所有领域,主要有重症监护系统、骨科、妇产科、呼吸内科、消化内科、内分泌科、中医不孕不育科、医学影像科等优势专科。普通外科的腹腔镜胃癌根治术、结肠癌根治术、直肠癌根治术、肝叶及肝段切除术、胰十二指肠切除术等,变能外科的胸腔镜下肺叶及肺段切除术、纵膈肿瘤切除术、胸交感神经链断离术等,妇科肿瘤根治术等均已实现微创。

贴心护理 荣誉是患者满意的见证

“不愧是‘三甲’医院,感觉就是不一样。”正在医院治疗高血压的李先生感慨地说,“在医院里住着放心,不仅技术有保证,医生和护士的服务也很贴心,让人心里暖暖的。”

“让护士得到关怀,让护士关怀患者”,该院在护理工作中开展人文护理服务,使住院患者满意度不断提高,已超过97%。

这样做不只让医生、护士满意,最主要的是让患者满意。近三年来,南阳医专一附

院已先后获南阳市优质护理服务技能竞赛团体二等奖、个人特等奖和一等奖;先后有25人分别获南阳市优质护理服务管理工作者、五一巾帼个人等荣誉称号。同时,该院还对护理人员实行动态管理,根据临床护理工作量为基础,根据患者特点、护理级别、床位使用率等对护理人力资源实行病区、科室、护理部三级弹性调配,及时满足临床工作的需求。同时,增加护士常规专项培训经费,对新人职护士、各

层级护士、专科护士、护理管理人员进行多种形式的再次培训,配置掌上手持终端PDA扫描系统,遵照医嘱给患者实施正确的治疗、给药、输血等护理服务,保障患者安全,使护士真正做到当班当责,谁的患者谁负责,每个护理人员都能做到“入院有告知,住院有宣教,出院有交代”,加强患者沟通,健康教育贯穿患者就医全过程,从而更好地提升护理队伍整体素质,给患者提供更为贴心的护理服务。

管理升级 科学化管理保障患者安全

“三甲”医院,在普通患者眼里,是一个医术高超、安全可靠的医疗机构,而在业内人士看来,则是由一大批医疗专业人才组成的具有现代化企业管理理念的战斗团队。南阳医专一附院就实现了由经验化管理到规范化管理再到科学化管理的飞跃。

以前,哪个医生能做哪种手术,没有严格的标准,主要是凭经验、靠感觉。现在则有一套规范的考核标准,医生在一定时期内顺利完成手术的次数达到相关标准,考核通过后才被授权进行更高级别的手术。这样一来,哪个医生能做哪种手术靠数据说话,跟职务、名气无关。一方面能够促使医生不断自我加压提升技能,降低手术风险,另一方面通过公开查询能够使患者就医更加放心。

同时,医院建立健全质量管理体系,坚持医院质量全面、全程监控,并以“强化质量管理,提升医院内涵”为主题,坚持“以患者为中心,以质量为核心,以安全为重心,以患者满意为目标”的方针,倡导运用现代化科学管理方法“PDCA循环”以及“品管圈”管理活动等质量工具,有效降低住院患者跌倒、坠床发生率,并提高了护士执行查对程序正确率;按照目标责任制和奖惩条例进行处罚,增强了医务人员责任心,有效避免了医疗安全事件的发生;通过基础管理和环节质量控制,医院的终末质量大幅提升,入院出院诊断符合率、手术前后诊断率、急诊和病区危重患者抢救成功率也得到提高,全面提升了医院品质,并使患者的安全得到进一步保障。

形象提升 内外兼修赢得好评树口碑

对内狠抓医院管理,对外奉行患者至上。南阳医专一附院实行“无假日门诊”,节假日正常开诊,所有医技科室正常上班,以满足上班族、学生及外地病人等社会各阶层患者的就诊需求。对已出院的病人,该院认真落实出院病人回访制度,电话回访率超过98%。通过回访,医院深入了解患者近况,并指导患者后续治疗。

南阳医专一附院人用真诚和汗水铸就了高大的社会形象。在院内,他们严格执行医疗服务物价政策和收费标准,让病人明明白白看病;在院外,为回报社会,医院相继开展了各类公益活动,如“豫暖童心”救心活动,已完成先天性心脏病求助手术24例,减免医疗费用30多万元。医院还利用节假日,开展40多场各种形式的健康义

诊和健康咨询活动,为辖区儿童进行免费健康体检2000多人次;开展“国家百万贫困白内障患者复明工程”惠民服务,为2000多名贫困患者减免费用共计160多万元。在“亮出形象正党风医德建设争先锋”活动中,医院党员积极发挥模范带头作用,碰到困难,迎难而上;用良好的医德医风赢得了患者一致好评。

上善若水,水到渠自成。医专一附院人并没有把“三甲”看作是事业的终点,因为他们相信“没有最好,只有更好”。他们表示:“科学化人性化更加科学的管理是我们不懈的努力,持续改进是我们坚持不懈的精神,技术和服务的不断进步是我们永恒的主题,以最好的姿态奉献社会,我们永远在路上。”⑩7