

爱在医线

2015济宁首届“改善医疗服务”擂台赛·特刊

济宁市第二人民医院

“看骨科到二院”成鲁西南特色品牌

本报记者 李倩 吴鹏

济宁市第二人民医院作为城区的一所国家二级甲等综合医院,为了不断提升和改善医疗服务,积极推行了“护理总值班”制度,倡导“把时间还给护士,把护士还给临床”,配合同步推出的“先看病、后付费”、“优质护理”等一系列惠民利民举措,全面巩固、提升居全市领先水平



►把护士还给病房不再只是一句口号。

推行“护理总值班”制度 “把护士还给患者”成为现实

“从被动服务到主动服务,由主动服务到感动服务,你在患者心中有多重,患者在你心中就有多重。”市二院副院长王玉莲说,优质服务无止境,让每一位入院患者康复、满意而归,是市二院所有医务人员的共同追求。

在改善医疗服务行动中,市二院推行了“护理总值班”制度,真正把时间还给护士,把护士还给临床,用心呵护患者,用真情温暖人民群众,随着这一举措的

全面推行,患者的满意度明显提高。“这里的护士很细心,很多家人、儿女考虑不到的事,护士们都做到了。”说起济宁市第二人民医院的护理服务,在这里住院的王大爷很满意。

“骨科患者三分治疗,七分护理。”这一点,对于在鲁西南地区诊疗骨伤病颇有口碑的市二院来说,护理工作更是重要很多。因为科室里多为术后患者,护理不好就有可能造成关节脱位,术后愈合不畅等情况,那

就会造成患者受二茬罪。

“在我们医院,这种情况是绝不允许发生的。”市二院护理部主任王敏介绍,医院推行“护理总值班”后,将综合护理治疗推到病床前,护士和患者之间的沟通时间更多了,各病房的服务满意度普遍提高了,把护士还给患者不再只是一句口号。

市二院推行“护理总值班”制度后,有专人负责全院各科24小时临床用血核对及传递工作,危急重病人化验标本的送检等

工作,更好地把时间还给护士,把护士还给患者。“从治疗上,每一片药、每一次输液;从患者的生活照料上,一次洗头、一个翻身、一次喂饭,这些工作看似简单平凡,却时时体现出人文关怀。”王玉莲介绍,为了不断增强护士的职业荣誉感,医院加强专科护士培训,清晰岗位管理,让每一个护士都有清晰的职业规划,让护士向专业化方向发展,“让护士以工作为荣,为病人提供更好的服务。”

济宁市第二人民医院简介

济宁市第二人民医院是一所以创伤外科为特色,集医疗、教学、预防保健、急救为一体的二级甲等综合医院。是济宁市骨科医院,山东大学齐鲁医院济宁分院,济宁医学院教学医院,山东省职业病筛查治疗定点医院,济宁市工伤康复定点医院,任城区复明工程、残联救助工程、适龄妇女两癌筛查定点医院。在职职工1100余人。拥有陀螺刀、1.5T光纤磁共振、16排螺旋CT、DSA等万元以上设备520余台(套),病房功能齐全、设施一流,配有中央空调、中心供氧、中心吸引、护士呼叫、空气净化、消防自动报警、自动喷淋和智能化自动控制等系统,层流净化手术室、重症监护室设施配备均达到国内先进水平。

医院坚持“以特色技术为先导,创建现代化和谐医院”发展方向,树立“给我一份责任,还您一身健康”服务理念,遵循“仁爱、敬业、严谨、创新”医院精神,实施优质护理示范工程,着力打造优质服务品牌。先后获得“健康中国梦全国百姓放心示范医院”、“全国最具特色骨科医院”、“中国医疗机构公信力示范单位”、“山东省消费者满意单位”、“省级卫生先进单位”、“山东省卫生厅优质护理示范病房”、“山东省病理质控工作先进集体”、“济宁市文明单位”、“济宁市‘先看病后付费工作先进单位’”等荣誉称号。

增加病床,提高服务能力 让更多患者安心治疗

分科最细,床位最多,从业人员最多、技术力量最强是市二院骨科长期享誉鲁西南的根本原因,多年来一直是市区及周围地区骨科患者就医的首选,由于病员多,“一床难求”成立一种无奈的常态。近期,他们通过调整院内行政办公用房等方式,最大限度挖掘院内潜力,顺利增加床位100张,为缓解骨科住院难这样的“民生大事”出了一份力。

市二院骨科“一床难求”的

情形,曾经一度成为话题。骨科床位年使用率始终居高不下,很多病人需要排队等很长时间才能住上院,为了提升医疗服务,缓解这一难题,市二院党委下定决心,提出了“增加病床,提高骨科服务能力”的工作要求。医院成立了专门的工作小组,策划商讨解决方案,立即着手调研,制订预案,测算配置所需经费,最终确定了“削减病区非业务用房,腾出行政办公区域”等两项措施,对骨科进行“扩容”。

行政办公本来都挤在寸土寸金的门诊楼,加上会议室、档案室、资料室等等占据了门诊楼三分之一的面积。为了给群众一个“交代”,市二院党委成立了专门的班子,对行政办公、病房资源进行“重组”,将全部行政人员搬迁至租赁房内,腾出区域全部改造成病房,将原本位于康复楼的肿瘤科搬至新建病房,成立了眼科病区,康复病区。将骨关节科和脊柱外科扩大了一倍,大大缓解了骨科

住院“一床难求”的被动局面。

新建病房的成功搬迁和门诊楼的成功改建投入使用,标志着市二院增加100张床位的任务全面完成。100张床位增设并投入使用以来,患者普遍满意度上升,医院骨科服务能力也随之上升。市二院院长武文华表示,医院病床扩容“一步到位”,一是提高了市二院骨科的服务能力,二是在缓解百姓“住院难”方面,做了一点应该做的事。

骨科诊疗技术水平领先全市 不断加速推进名院建设

市二院作为一家二级甲等综合医院,许多科室都享誉鲁西南,如骨科、内分泌科、中西医结合康复医学科、呼吸内科、急诊科,都是市级重点学科。

其中,市二院的骨科诊疗技术居全市领先水平,“看骨科到二院”已成为鲁西南地区家喻户晓的特色品牌。据介绍,市二院开展了全膝、髌、肩关节置换术、关节翻修术及各种韧带损伤重建术等;开展了颈、腰椎间盘突出症、腰椎滑脱症、脊柱侧弯及脊柱骨折脱落、脊髓损伤的手术治疗;断指(肢)再植、拇指再造手术达到国内领先水平;熟练掌握严重性骨盆骨折、多发性四肢骨折、粉碎性关节内骨折、高龄老年髌骨骨折、各种脊柱损伤手术治疗;对风湿、类风湿关节炎、痛

风、老年性骨质疏松的诊治有独到之处;微创治疗:电视胸腔镜技术、椎间孔镜、关节镜技术等鲁西南地区领先。神经外科在重症颅脑外伤诊疗及神经介入治疗各种脑血管疾病方面具有丰富经验;胸外科是我市最早开展了电视胸腔镜技术,并在手术治疗漏斗胸方面取得了丰富经验。

市二院不断加速推进名院建设,积极引进尖端技术。与北京协和医院、301医院、中日友好医院、积水潭医院、上海复旦临床病理诊断中心等上级医院有着密切的业务关系,常年聘请知名专家来医院坐诊、手术。与山东大学齐鲁医院建立了网络专家门诊,真正实现了同国家级名院名医的高端对接。



市二院ICU病房。