

医者仁心

2018年中国医师节特刊

# 海南省人民医院完善就医环境,推进信息化、人性化服务 为医疗服务注入更多人文关怀

■ 本报记者 符王润 通讯员 汤颖



海南省人民医院新门诊急诊楼与内科楼。本报记者 张杰 摄

作为海南省综合实力第一的医院,海南省人民医院在137年的发展历程中,不断创造历史,为群众的健康保驾护航。多年来,海南省人民医院坚守使命,以患者为中心,在不断提升医疗服务水平的同时,也为患者倾注了更多的人文关怀,不断改善患者的就医体验。

## 全力提升患者就医体验

近年来,海南省人民医院通过改善患者就医环境、完善住院服务流程等措施,让患者从各个方面都能感受到便捷和舒适。

根据“修旧为用、拆旧建新、流程再造”的治院理念,近几年,海南省人民医院在完善传染病医院大楼、海口市龙华区管理的基础上,第二住院大楼、心血管内科大楼相继改造完成并投入使用,尤其是新门诊急诊楼、内科楼的相继启用,使患者的就医环境得到了很好的改善。同时,医院通过“环境分区、功能分区、服务分区”的办法,全院布局变得更加清晰合理,便于管理也方便了患者。

为患者提供便利的努力贯穿到了医院各个就医流程中。在门诊处置中,医院从实际情况出发要求抽血室提前一个半小时上班,高峰期调配人员协助,方便上班族和老人早来抽血,切实为患者着想。如今,医院患者抽血等待的时间已经缩短为5至30分钟。

在住院服务方面,医院不断完善入、出院转院服务流程,及时传递患者转院(科)相关信息,严格执行探视和陪护制度,创造安静、整洁、安全的住院环境。在后勤保障上为行动不便的住院患者提供陪检等服务,改善膳食能量,提供临床营养服务。医院还十分重

视患者的健康教育和出院随访,及时追踪患者康复情况。

为解决平均住院日长、等候入院时间长、等候手术时间长、病床周转率低等问题,早在2012年10月,海南省人民医院就成立了我省第一个预约诊疗服务中心,整合12个科室19个病区的700多张床位,进行集中预约、调配,有效缩短了平均住院天数和术前等待日。

省人民医院还畅通投诉渠道,改进就医体验。在门诊、住院大楼显著位置公布投诉电话和投诉流程;在全院各大楼设置56个“病友信箱”,每个病房设“留言本”;在官方网站设“投诉监督信箱”;设专人受理12320及12345热线投诉问题。对所有投诉问题及时调查核实,给予患者答复,并建立投诉问题台账,定期梳理投诉反映集中的问题,有针对性地进行整改,进一步提升服务水平,提高患者满意度。

## 信息化让患者就医更便捷

8月16日,在省人民医院崭新的门诊急诊大楼内,虽然患者众多,却井然有序。以往患者大排长龙等待挂号、缴费的场面已不复存在。“现在我们来看病都是微信支付了,不用再排队。而且一楼也有十几台挂号缴费机,自助就能完成缴费了。”海口市民林语笑着说,如今到医院看病,挂号缴费的时间节省了很多时间。

“让信息‘多跑路’,让患者少跑路。”在省人民医院副院长赵建农看来,在信息化时代,信息应该成为患者的“双脚”。从2015年起,医院加大了信息化建设工作的力度,近3年多的时间,医院先后投资了6400多万

元进行信息化建设,不仅补齐了原先缺少的部分业务信息系统,还加强了“互联网+医疗健康”体系的建设。2017年12月,省人民医院8万多平米的新门诊急诊楼和内科大楼投入使用,引入“互联网+医疗健康”的发展思路,对门诊就诊进行了全面的优化,向着智慧医院的建设目标全力前进。

2016年初,省人民医院独立开发了微信公众号和支付宝生活窗等新媒体平台的建设,同时,医院的预约挂号平台先后连入了“海南农信银行手机APP”“海南智慧医院手机APP”“海口椰城市民云手机APP”等多种第三方公众服务平台,门诊医生信息、患者就诊信息、线上挂号、就诊信息推送、线上自助缴费、检验结果实时查询等功能一应俱全。此外,医院还特别开发了诊间扫码付功能,医生开具完医嘱后,患者可在诊间完成扫码付费的功能,减少了患者等待时间。

据统计,从2016年5月系统上线以来,新媒体平台的人数已达52万人,在线挂号缴费患者达178万人次,线上缴费金额达3.07亿元。门诊患者就诊次均耗时从原来的4个小时左右缩短到了不足1小时。

今年,医院与阿里巴巴集团合作开发了人脸识别实名在线建档系统(微信小程序),患者利用微信小程序即可刷脸后实现在线建档,也可以及时解决患者在特殊情况下没有携带身份证件,无法在线建档或身份确认的问题,目前已近940多名患者通过此种方式实现在线建档。作为国内第一家使用人脸识别建档技术的单位,省人民医院今后将与阿里巴巴信息互通,将技术实施于数据诊断、慢病管理等工作,更好的提高就医

诊断的效率。

赵建农表示,医院正不断落实“医护一体化、门诊病房一体化”的方针,计划在2018年底实现护理信息化、患者信息数据化的目标,包括无线查房、数据集成、护理统一等内容。

## 给患者倾注更多关爱

8月9日下午风雨交加,70岁的吕阿姨依然如期从家里赶到了省人民医院乳腺外科的病房。吕阿姨在2001年加入海南省人民医院乳腺外科成立的慈善团体——海南省粉红关怀“爱汝之家”俱乐部,成为第一批乳腺癌康复志愿者。7年来,吕阿姨都坚持定期到乳腺外科与病友交流,帮助患者缓解紧张情绪。

“乳腺癌对于女性的伤害无法想象。我们在接诊过程中发现,很多乳腺癌患者消极治疗,精神萎靡不振,甚至有自杀倾向。对这些患者的治疗,心理疏导也是非常重要的。”省人民医院乳腺外科护士长辛红梅表示,科室成立爱汝之家的初衷,就是希望对乳腺癌患者进行心理疏导,帮助她们度过难关,“为患者治疗身体上的疾病是我们医务人员的职责,但是我们更希望能够给予她们精神上的支撑,将医护工作者、社会爱心人士、爱心企业联合起来,给患者带来更多人文关怀。”

据了解,自2011年成立至今,海南省粉红关怀“爱汝之家”俱乐部的志愿者团队已经发展到了45人,由医护人员、社会爱心人士,以及曾经的乳腺癌患者组成。他们定期组织召开“话疗”服务,与新患者沟通交流。至今已为省内400多名乳腺癌患者进行有效的心理护理。

在省人民医院,有这样一个由8名医护人员组成的特殊团队。他们的工作,就是上门为贫困癌症患者提供镇痛治疗、心理辅导和护理等医疗服务,他们就是省人民医院宁养院的医护团队。省人民医院医务处副处长、宁养院主任吴斌介绍,宁养院是李嘉诚基金会捐资支持的为贫困癌症患者提供免费镇痛治疗、心理辅导、护理指导的临终关怀医疗机构,目的是为了减轻肿瘤患者躯体痛苦,舒缓患者及其家属的心理压力。2007年,省人民医院成立海南第一家宁养院,为癌症晚期患者提供临终关怀,周期性地对癌症晚期患者及家属进行上门回访服务,已先后陪伴2800多名癌症患者走完了生命最后的时光。

吴斌表示,宁养院一直秉持“五全”的关爱理念,即全人、全程、全家、全社会、全队,在患者患病期间,通过药物、心理和健康关怀,协助患者参与治疗。除了关怀患者外,对于已故患者的家属,宁养院还提供包括子女教育、心理疏导等方面的服务。“医者仁心,作为一个职业医生,我们能体会患者的痛苦,我们也会尽自己所能去帮助他们。”吴斌表示,今后医院还计划成立社工部,引领更多的社会志愿者学习宁养服务,以帮助更多需要帮助的患者。

为了给患者及其家属更多的人文关怀,自2007年起,省人民医院就开始推动志愿者服务活动,志愿服务团队不断壮大。目前,医院建立了包括门诊、乳腺外科、宁养院、健康大讲堂五个志愿者服务分站在内的成熟团队,志愿服务日常化、常态化,累计服务时长20000余小时。

(本报海口8月19日讯)

# 首个“中国医师节”我省庆祝活动精彩纷呈 国家老年疾病临床医学研究中心(湘雅)海南分中心成立

在庆祝活动上,医护人员集体宣誓。  
通讯员 王滨海 摄

■ 本报记者 符王润 通讯员 汤颖

8月16日下午,在海南省歌舞剧院内,来自我省各级医疗机构的医师代表共聚一堂,共同庆祝我国首个“医师节”。由海南省卫生计生委主办、海南省医师协会协办、海南省人民医院承办的我省首个“中国医师节”

庆祝活动在这里举行。来自省内多个医疗机构的医护人员以多种形式的文艺演出,展现了广大医师和医务工作者积极进取、健康向上的精神风貌,以及我省卫生健康事业改革发展的成果。

在庆祝活动上,国家老年疾病临床医学研究中心(湘雅)海南分中心及其协同创新

联盟也正式成立。

## 医师代表诠释新时代职业精神

对众多医师来说,中国医师节的设立,是十分振奋人心的。海南省人民医院院长、海南省医师协会会长李灼日表示,国家将每年的8月19日设立为“中国医师节”,充分体现了党和国家对卫生健康工作的高度重视,对全国1100多万卫生与健康工作者的亲切关怀和肯定,将进一步坚定并激发全国卫生健康系统奋力推进健康中国建设的决心和信心,将极大鼓舞和激励广大医师的工作热情,必定载入中国医药卫生史册,具有里程碑意义。

大医精诚,医者仁心,是对医师职业精神的高度赞扬。作为医师代表在庆祝活动上发言的海南省人民医院泌尿外科主任康新立认为,在新时代,针对高、中、低三级医生,都应该赋予这种精神新的注解。

对于高级医生,他表示,要精准诚意地传帮带,要让中青年医师快速成长起来,要见后来者居上,要助力长江后浪推前浪。“常言道,一个篱笆三个桩,一个好汉三个帮,没有

完美的个人,只有完美的团队,高级医生要建好团队,建好梯队,要专注学科建设,要严于律己,而不是专注个人事务和名利。”

对于中级医师,他表示,中级医师已成为医院的实力派,是医院的中流砥柱,在综合医院里,一定要发挥综合实力;在诊疗过程中,切勿只顾自己的专业、见木不见林、头疼医头脚疼医脚,“要力争让病人,一次住院,治好多个疾病;一次麻醉,做好多个手术;为住院病人节约每一分钱、每一天。”

对于初级医师,康新立认为,想成为一名好医生,就要养成好习惯。养成好习惯的最佳时间段,应该是毕业后3—5年。“无论你是博士、硕士、学士,积累临床经验的时间曲线,大致是一样的。临床医学是实践经验的积累,要在临床上摸爬滚打、向病人学习、向经验丰富的上级医师学习。”

“如果有医师问:精诚的大医在哪里,仁心的医者在何方?我想告诉你,大医精诚在你的诊断和治疗里,医者仁心在你的医嘱和处方中。正所谓大医精诚不张扬,医者仁心不抽象。”康新立道出了自己对“大医精诚,医者仁心”的体会。

## 精彩节目演绎温情故事

歌曲、舞蹈、诗朗诵……在庆祝活动上,多种形式的节目不但让人们感受到了医师们对工作的执着与热爱,让人们感受到了医师们的白大褂下,也藏着一颗多彩而温情的心。

“妈妈在病房,儿女在他乡,你的笑靥,让她在爱的海洋中徜徉,嘘寒又问暖,把尿又喂汤……”在庆祝活动现场,一首在海南省人民医院取景拍摄的歌曲MV打动了众多在场的观众。这首歌曲以海南省人民医院真实的故事为背景,歌词真挚,旋律感人,将温情的医患故事娓娓诉说。

开唱歌伴舞《对口支援——爱在天地间》、钢琴伴奏诗朗诵《分级诊疗——高与矮》、音乐情景剧《改善医疗服务行动》……来自海南省人民医院、海南医学院第一附属医院、定安县人民医院、临高县人民医院等医疗机构的医务人员为观众献上了12个以医疗卫生工作为主题的精彩文艺节目,博得了观众们的阵阵掌声。

(本报海口8月19日讯)