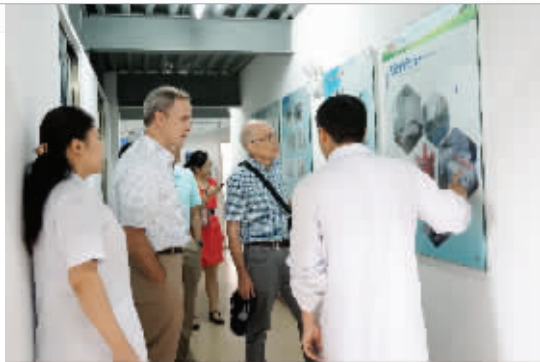




南医大二附院眼科组队参加全省百万贫困白内障患者复明工程行动



美国全科医生专访南医大二附院全科医学科



南医大二附院举办“2014肠病与粪菌移植学术会议”

# 南医大二附院 主动适应医改, 打造全新服务体系

江苏省委、省政府在十二五期间提出的“民生幸福工程”的理念,以及2013年国务院医改办提出的关于建立医疗联合体,实行分级诊疗,城乡一体化的改革思路,给了医院很大的启发。说到底,医院发展最根本的基础是全心全意为病人提供优质、满意的服务。没有优质、满意的服务,“民生幸福工程”和“医疗联合体”都只能是一句空话。作为一所发展中的医院,南医大二附院一直坚持打好服务牌,强调“胜服务”理念,在服务上谋赶超、谋突破。为了更好地“服务病人,满意病人,感动病人”,南医大二附院主动适应医改,积极探索新型的医疗模式,努力打造全新服务体系,最大限度地拓展医院的服务范围,不断提升医院的服务能力,从而推动医院科学快速地发展。

## 创新服务理念 提升医院医疗技术水平

优质的服务理念必须用优质的医疗技术来诠释,没有优质的医疗技术,服务病人、满意病人,感动病人只能是一句空话。南医大二附院努力把创新服务理念落到实处,十分重视提升医院整体医疗技术水平,着力构筑技术发展高地,注意整合医院内部资源及利用社会资源加快学科建设,构建高水平的

特色专科。

近年来医院引进和培养了数十位博士、硕士等高端技术人才,尤其注重临床实用型人才的培养,实现人才梯队配套;相继开展了一批高难度、风险大、科技含量高的新技术和新项目,许多项目填补了医院空白,提升了医院的整体实力。

同时努力完善医疗制度,加强医护人员三基考核,实施规范化管理,加强门、急诊的专业化和规范化建设,增强医疗安全防范意识,制定医务人员服务规范,规范医疗行为;在护理上进行科学系统化护理模式的改革,推行无陪护病房,让患者得到更优质、更全面、更整体、更系统化的服务。

## 注重服务细节 不断创新和完善服务方式

医院各部门的工作流程都围绕着“服务病人”这个中心使之不断地得到完善,尤其在一些细节的安排上面更是力求做到以人为本。科学调整门诊布局,将挂号、收费、发药、检验、放射检查等相对集中到一个区域,而且,挂号收费合而为一,在同一个窗口即可完成;设立在门诊大厅的服务中心一周七天开放,实施“一站式”服务,并将“一站式服务”内容落到实处,细分为:院前、院中、院后三大块,院前门诊服务:咨询、预约;院中门诊服务:

引导、陪同;院后门诊服务:健康体检、回访、健康管理、医生主动发放联系卡等等,每一部分都有专人负责实施和检查;充分利用信息化管理平台,实现多种形式的预约;针对目前我市儿童就医比较困难的现状,南医大二附院这几年重点建设和发展有着传统优势的儿科,设置了10个亚专科,新生儿、小儿呼吸、小儿肾脏、小儿内分泌、小儿消化、小儿眼科、小儿皮肤科等都有各自的特色,现在儿科每天的门诊量达1000多名,有6个病区,包括儿

外科在内床位200张,每年总住院人数10000余名,并根据患儿的需求增加诊室,每天都安排有高级专家门诊,周六周日也不例外,即便是小儿皮肤科、小儿耳鼻喉科这样的专科周末也同样开诊,17:00—21:00还特别开设了特需专家门诊,方便上班族下班后带孩子来就诊。同时还开通了24小时新生儿抢救绿色通道,新生儿专用救护车和专业人员可在最短的时间内上门迎接新生患儿。



中央电视台采访南医大二附院新型农村合作医疗异地联网即时报工作



南医大二附院心血管外科积极参与“心佑工程”,免费救治新疆先心病患儿

## 拓展服务范围 努力打造全新服务体系

随着新一轮公立医院改革以及城乡对口支援工作的推进,南医大二附院积极探索城市三级医院与县级、城乡医院及社区卫生服务中心的对口支援及合作模式,扩大医院影响覆盖面,彰显医疗服务公益性。近年来医院建立的省级对口支援单位有新疆克州人民医院、陕西省西安市长安医院、句容市人民医院、连云港市灌南县新区医院等;合作建设医院有兴化市戴南人民医院、宿迁市泗阳人民医院、安徽省全椒县同仁医院、滁州皖东人民医院、南京南钢医院等;并协助管理原下关区五个社区卫生服务中心。去年,医院共派出6批次8人次到西安市长安医院参加对口支援工作;派出67人次到灌南新区人民医院、句容市人民医院、泗阳县人民医院基层医院指导工作;派出近百人次医师到原下关区5个社区卫生服务中心进行对口支援工作;接受新疆克州人民医院来院进修6人次。今年9月,医院又与鼓楼区政府投资建设的大型全新社区卫生服务中心——幕府山社区卫生服务中心正式签署紧密型合作协议,通过专家对口支援坐诊,帮扶创建康复病房等形式,长期强化该中心的医疗和康复这两块服务功能,而这恰恰

正是社区卫生服务中心亟待提高,并且是广大社区居民急需的医疗专业服务。医院拟派医生在中心定期门诊;把恢复期病人和住院时间长(如超过30天的)且病情稳定需要康复的病人转至社区康复病房;同步做好医院与社区之间的信息技术支持工作,实现医疗资料的信息共享,探索真正意义上的双向转诊和分级诊疗等实施路径,如方法成熟可在其他社区推广运用;近年来,在省卫生计生委的关心支持下,为了方便农村患者的就医,南医大二附院认真落实新农合异地(乃至跨省)患者的即时即报工作,受到广大农民患者的欢迎和好评。

虽然南医大二附院在主动适应医改方面做了一定的探索,但对照上级主管部门的要求和其他兄弟医院还存在着明显的差距,还需继续努力,不断进取。党的十八大为新医改指明了前进方向,我们要努力把党的十八大精神转化为做好当前工作、推动医疗卫生事业改革发展的具体思路 and 实际行动。继续坚持以人为本、创新发展和服务的理念,多管齐下、改进服务,真正做到“服务病人、满意病人、感动病人”,只有这样,医院发展才会永远保有强大的内驱力。



南医大二附院全景图