

感动似水,点滴滋润;感动如阳,丝丝温暖……在无锡市第三人民医院,有这样一群白衣天使,他们不仅注重时时充实提高自己的医疗技术,而且在服务患者方面,也是事事施向善之心,努力解除病患身体和心灵上的痛楚。

无锡市第三人民医院(以下简称无锡三院)始建于1929年,经过80多年的发展成为一所集医疗、教学、科研、预防、保健、急救于一体的市级综合性医院,是省内规模领先、技术设施一流的三级甲等医院和全国重点中西医结合医院。多年来,医院深化改革,全面推进改善医院优质服务行动,在服务市民健康、打造人文医院等方面交出了一份满意的答卷。

通讯员 肖近 丁一 现代快报/ZAKER南京记者 朱鲸润/文 本版图片由无锡三院提供



重温医者誓言

无锡三院:

# 白衣天使以人文之心暖患者心田



无锡三院外景



用心救治病人



真情服务百姓

## 领先医疗塑造发展生命线

“病人选择去哪家医院看病,往往先是打听这家医院的名医名科。”市民徐先生介绍,他外地的亲戚在一次火灾事故中不幸被烧伤,当地医院没有救治能力,徐先生打听到无锡三院烧伤整形科吕国忠主任是领域内的专家,便立即联系了无锡三院。“在这里,我们对专家的医术放心,他们日夜治疗照顾病人,这种医德让我们敬佩。”

据了解,近年来,无锡三院重点推进“创名院、建名科、树名医”的品牌战略,实现医疗领先技术和医疗质量管理两方面的提升。一方面医院积极推动“四大中心”(创伤救治中心、内镜诊疗中心、整形美容中心及健康管

理中心)建设,与上海瑞金医院、复旦大学附属肿瘤医院、江苏省中医院、南京市心血管病介入中心等形成战略合作联盟,打造专(学)科建设新平台,并作为全国首批中医诊疗模式创新试点单位受邀参加专题会议进行经验交流。

医院顺利通过国家级三级中西医结合医院持续改进检查评估,烧伤科通过“十二五”国家中管局重点学科中期评估,烧伤整形科、脾胃病科通过国家级中医重点专科中期现场考核,烧伤科以良好成绩通过省级临床重点专科现场复核评审,肾内科顺利通过省中医“十二五”重点专科验收,介入科创建成为无锡市

级重点专科。

2015年、2016年,医院连续两年进入复旦大学医院管理研究所发布的中国最佳专科排行榜提名。

烧伤科获得全国排名第11名,华东地区排名第5名,是无锡市唯一上榜的专科。医院作为核心主持单位的课题获2015年度国家科技进步一等奖,填补了无锡市的空白。2016年获省科技成果二等奖、中国中西医结合科技成果转化三等奖等在内的各级各类奖项十余项;获国家自然科学基金等科技项目二十多项;发表SCI收录论文30余篇;获国家实用新型专利授权9项,计算机软件著作权1项。

## 优质服务打造百姓金口碑

“每次去医院都感觉是回亲戚家。”去年5月份,中国最美志愿者、无锡“张海迪”——周明珠回到无锡三院,向参与救治她的医护人员赠送了她的新书。2012年1月26日,27岁的周明珠因先天脊柱侧弯及胸廓畸形引起的心脏功能不全并发严重的肺部感染,被送入无锡三院重症监护科进行救治。经过86天的精心治疗,周明珠和医护人员创造了生命的奇迹。多年来,无锡三院的医护人员早已和周明珠情同兄妹。

优质服务打造出百姓心中一座金口碑。

在服务管理上做文章,无锡三院集中开展文明素养提升培养工程。

在门诊服务上做文章,合理调整门诊布局流程,有效改善门诊诊疗环境;优化门诊“一站式”服务功能,建立客户服务中心;积极搭建多学科诊疗平台,探索一体化诊疗服务新模式,综合各相关科室人员,建立多学科参与的疾病诊疗团队,胃癌前病变MDT和胃肠道肿瘤MDT诊疗人数均处于无锡领先地位。

在住院服务上做文章,进一步规范医疗行为,大力推广临床路径管理,提高诊疗行为透明度,规范检查和治疗行为。同时大力推进“无痛医院”建设,满足患者对舒适医疗和快速康复的健康需求。提升护理服务水平,推出患者床边订餐、床边结算等温馨服务举措。

在特色诊疗服务上做文章,充分发挥中医特色优势,成立复旦大学附属肿瘤医院“刘鲁明名中医工作室”,成立中医“治未病”中心,开设糖尿病足、冬病夏治“三伏贴”、药膳门诊等中医特色专病门诊及特色治疗项目,引进多名省内著名中医专家来院开设专家门诊,成功举办养生膏方节活动及国内著名专家膏方巡诊活动。前不久,无锡市伤口治疗中心落户无锡三院,四级诊疗网络管理体系将为广大慢性伤口患者带来福音。

今年以来,无锡三院高级专家诊疗中心还开启了全新的优质医疗服务定制服务。高级专家诊疗中心配备从事本专业临床工作20年以上的主任医师坐诊。

## 智慧手段推进信息化服务

“我每次来医院看病都是在微信上挂号,方便!”在无锡三院的看病经历,让患者黄先生每次都对医院信息化服务赞不绝口。据了解,无锡三院推出锡城首家掌上微信医院,实现微信预约挂号、实时支付、报告查询、健康教育等服务项目。

近年来,无锡三院充分发挥信息化在医院精细化管理和医疗服务流程优化中的作用,积极推进感知医疗智能化,加快智慧医院建设。推进“掌上医院”建设,利用信息化手段为患者及家属提供“四微”服务(微网站、微就诊、微互动、微关怀)。

医院“RFID医院智能护理系统”项目获得“无锡国家传感网创新示范区第二届物联网十大应用案例”;“SDA智能终端

及RFID移动医疗解决方案”荣获第五届中国国际物联网(传感网)博览会最高奖——金奖。深化感知医疗智能化手术室管理项目,包括手术室用血管理系统、手术室药品管理系统、手术室设备及高值耗材管理系统等,对手术过程中的人和物实现智能化管理,确保手术过程安全。

拓展医疗物联网、“互联网+”应用,开展合理用药监测、耗材管理及物资管理等,实现医嘱自动审查和医药信息在线查询,对医疗安全、合理用药、耗材管理进行实时监控。运用医德医风档案软件、网管软件、防统方软件、随访软件等加强对医务人员医疗、服务等行为的监管。

## 优秀文化建设温暖医院

在全院开展以“让个人更出彩、让团队更优秀”十大系列主题活动,自编《人文三院沐春风》歌曲全员咏唱;给全院职工发送一封《廉政家信》,请员工家属当好“廉内助”;在道德讲堂中开展传统文化《弟子规》的学习,提升文明服务素养;开展“健康大讲堂”、“健康社区行”,服务零距离”志愿者活动……

医院文化是医院建设发展的源动力。无锡三院以“两学一做”学习教育为载体,在加强医院学科、技术和硬件建设的同时,把医院文化建设放在战略的高度,建设富有温度的“人文

医院”,以党员标兵和党内先进为楷模,积极践行全心全意为患者服务,引领全体职工不忘初心,坚守奉献。

如今,通过全院职工的共同努力,病人看病难、看病贵的问题得到了有效解决,2016年,药品支出同比下降13.47%、门诊人均费用同比下降1.5%、出院人均费用同比下降11.85%。与此同时,老百姓的口碑和满意度也随之不断上升,第三方评价医院综合满意度达到了96.35%,在市属医院中名列前茅,充分展示了医疗服务改善的成果。