

江苏省人民医院提升患者就医体验

超声预约时长从5天压缩至1天

超声检查预约周期长、排队久,是一些三甲大医院的通病。近期,江苏省人民医院(南京医科大学第一附属医院)优化就医流程、增设检查力量双措并举,让超声检查平均预约时长从原来的近5天压缩到1天,真正实现“当天开立、当天检查”,极大减少了超声检查等待时长,减轻了外地患者看病往返奔波之苦。

通讯员 杜丽娜 吴畅 现代快报+记者 刘峻

做检查、下诊断、写报告“一肩挑”

不同于CT、磁共振等项目的检查与诊断分开,超声科医生既要一对一检查患者,还要做出诊断,又要撰写检查报告,因而对单个患者投入的服务时间要远高于其他项目。

而患者情况千差万别,例如部位或者患者情况各异,使得超声检查诊断时间难以预估,多数检查无法在当天安排,需要提前预约。种种因素叠加,导致超声检查预约久、排队长,成为一些大医院长期面临的难题,所引发的投诉时有发生。

作为江苏省内最大的综合性三甲医院,江苏省人民医院承担着全省及周边地区的医疗救治工作,2022年医院全年门急诊患者量近623万人次,出院约21万人次。门急诊量屡创新高,超声检查患者的数量也在与日俱增,导致该院的患者预约时间过长问题,相对于其他大医院更为突出。

据统计,江苏省人民医院3月份超声检查预约时间平均需等待112.08小时,超长待检时间,不可避免地增加了患者看病的综合时间成本,极大拉低了就医体验感和满意度。特别是一些外地患者,由于预约检查时间相对延后需要多次往返,增加了就医时间成本,也加重了交通、住宿费用等隐性看病负担,还有可能影响患者后续诊治。

过去一些大医院主要是让医生不断加班,作为缓解超声检查等待过长的临时应对之举,但超声科医生检查工作量本已十分饱和繁重,一味压担子,不仅难以保持接诊高

质量,也不利于医务人员身心健康。破解这道难题,需要新的思路。

“软硬兼施”不断压缩检查等待时长

人力不足、标识不清、设备不够、空间不足……医院党委班子多次带领医院职能部门、临床科室联合开展实地调研,深入一线科室、走访医生患者,摸清超声检查等待时间长问题的症结所在。

结合调研梳理的问题,自今年4月份以来,江苏省人民医院短期内推出了系列“软硬件”优化改造的举措。为提高检查效率,增加打字人员,按需配备语音识别设备辅助超声医师书写报告,让医生解放双手。午间增加预约登记工作人员合理导诊,让患者在每个时段都能及时预约。

优化就诊流程和环境。医院在超声检查微信导诊通知中增加了自助预约、排队提示等内容,在候诊大厅增加4台显示屏展示候诊信息和专家信息,让患者等候期间能够更好了解检查进度。此外,超声检查科在候诊区配置窄条凳,细化更新墙面导引标识,解决通道混乱、候诊无座的问题,改善候诊区域诊疗环境,缓解排队过程中焦虑情绪。

上述系列举措实施后,医院超声检查平均预约时长已由原来的112.08小时缩短至45.17小时,缩短了59.69%,接诊效率明显提高。但是,要实现让患者能够在24小时之内完成预约到检查全过程,仅靠目前的措施还难以实现,需要突破物理空间的“先天不足”。

江苏省人民医院各类办公和临床用房本已非常紧张,如何从现有



超声检查 视觉中国供图

空间里开辟出新的空间,可谓“螺蛳壳里做道场”。院领导班子带领相关职能部门通过集中讨论研究、现场办公、综合评估,最终决定将医院门诊二楼大平台南侧的办公用房改造为“超声检查二区”诊间。

项目自4月28日开工,在此期间经过多部门和超声诊断科通力合作,克服种种困难完成改造,增加了6个检查室,主要用于满足患者日常需求量高的乳腺、甲状腺、肌骨、肝胆胰脾等超声专科检查。

由于新开设的检查二区与原来门诊超声检查室相隔较远,为避免患者因服务流程不畅而来回奔波,医院在二区的患者候诊区内配备充足的检查报道机、报告打印机、自助缴费机,全面实现患者挂号、缴费、检查、出具报告的“一站式服务”。

精准施策见实效,把实事办到患者心坎上

经过两个阶段的优化改造,尤

其是在超声检查二区试运行后,江苏省人民医院门诊超声检查平均预约时间已从最初的112.08小时逐步缩短至19.84小时,预约到完成检查24小时内即可完成,基本实现当天开立当天检查,接诊效率明显提高,为就诊病人后续诊疗争取了充足的时间。

同时,江苏省人民医院还给予外省患者,尤其是老年患者人性化服务,弹性安排就诊,患者满意度显著提升。下一阶段,医院计划采购更为先进的超声设备,提升超声检查的硬件实力,同时动态追踪检查开单量、等候时间等各项数据,灵活调整服务流程,让患者检查诊治不再难。

一系列举措推出后,积压病人减少,排队现象缓解,这也极大地改善了医务人员的工作环境。此外,医院通过增加辅助人员、升级设备、建立更合理的激励机制等方式,帮助员工在保证检查质量、提高工作效率的前提下缓解工作压力、提高工作积极性。

母女俩同患胆囊结石都找他“保胆取石”

快报讯(通讯员 殷舒月 罗鑫 记者 任红娟)54岁的王女士10余年前体检时就发现胆囊结石,因为没有任何不适症状就一直没干预,也没有定期复查。近半年来,王女士开始反复感觉右上腹不适,医生考虑为胆囊结石引起,建议她做胆囊切除,她迟迟未做决定。

近日,王女士专程从安徽来到江苏省中西医结合医院,找到普外科主任中西医师李明宏,希望他为她“保胆取石”。原来,8年前王女士的女儿也患胆囊结石,李明宏为其做了“保胆取石”微创手术后,女儿恢复很好,没再复发。李明宏详细了解王女士的病情后,为其做了充分检查,王女士胆囊功能良好,符合保胆指征,于是择期为其行“腹腔镜下胆囊切开取石术”。手术很顺利,术中取出一枚约3cm大小的结石,保留了胆囊。术后,王女士恢复良好,康复出院,李明宏嘱其改变不良生活方式和饮食习惯,坚持服用一段时间中药,定期复查。

很多患者在诊断胆囊结石后都有同样的疑问:我这结石严不严重?需不需要手术处理?对此,李明宏表示,发现胆囊结石时,即使没有症状还是应该积极干预。因为结石在胆囊内,会对胆囊内壁产生持续不断的摩擦、刺激,长此以往会导致胆囊功能逐渐受损,等到疼痛不适再寻求治疗,可能失去比较好的手术机会。那如果进行手术治疗,是选择保胆取石还是切除胆囊?胆囊作为消化系统一个非常重要的器官,具有储存浓缩胆汁,帮助食物消化和吸收等功能,切除胆囊不仅会引起消化不良、腹痛腹泻等症状,患者还可能要承担因胆囊切除手术所带来的一系列相关并发症(如胆管炎、胰腺炎等)风险。而保胆取石也并不是适合每一个胆囊结石患者,需要经过医生专业的评估后才能决定。总而言之,保胆是为了保留有功能的、健康的胆囊,反之,切除的是不健康的、没有功能的胆囊。

胆囊结石形成的原因相当复杂,既有遗传因素又有环境因素,前者较难改变,而后者则可以人为调整。为了避免胆囊结石的形成,李明宏建议,在日常生活中需要特别注意避免以下几点:

1.长期高胆固醇、高脂肪饮食:高胆固醇食物会增加肝胆代谢负担,导致胆汁中胆固醇浓度过高,最终形成结石。高脂肪食物摄入过多易导致肥胖,肥胖也是引发胆囊结石的主要原因之一。生活中应低脂、低胆固醇饮食,多吃水果、蔬菜,补充膳食纤维。

2.不吃早饭:长期处于空腹状态会让胆汁浓度过高,胆固醇长期饱和就会引起胆囊结石。应每天规律三餐,让胆囊每天有序、按时工作,及时排空胆汁才能避免胆囊结石的形成。

3.不爱喝水:喝水量少不利于排尿,排尿会排出体内垃圾、多余的水、尿素、尿酸和无机盐。因此,平时要多喝水,每天喝7-8杯水(1500~1700ml)可预防胆结石。

4.长期生活不规律:长期生活不规律会扰乱人体正常的生物钟,致使胆汁分泌紊乱、胆囊收缩功能受影响,最终导致结石形成。生活中应保持良好作息,摒弃不良习惯如熬夜、暴饮暴食、大量饮酒等。规律的生活不仅能预防胆结石形成,对各类疾病的发生都有预防作用。

每天呕吐30多次,菌群移植治好怪病

无锡的计女士(化姓)半年前糖尿病引起胃轻瘫导致严重的胃腹部不适以及恶心,每天阵发性呕吐达30多次。近日,在南京医科大学第二附属医院内分泌科的精准治疗下,终于找到了康复的希望。通过菌群移植治疗,计女士的症状得到迅速缓解,很快就出院回家。

通讯员 时乔 陈艳萍 现代快报+记者 任红娟

饱受恶心呕吐痛苦,二附院成为最后一线希望

41岁的计女士半年前因恶心呕吐到无锡当地医院就诊,被诊断为“糖尿病性酮症酸中毒”,在接受胰岛素治疗和止吐护胃等对症治疗后得到好转。但在两个月前计女士再次出现恶心呕吐症状,每天要呕吐30多次,计女士说:“感觉胃里有个小球一直在膨胀,一张就想吐,把苦胆都快吐出来了”。这种无规律的持续恶心呕吐导致计女士无法正常饮食,给她带来了极大的痛苦,严重影响到了生活质量和精神状态。四处求医治疗后仍未见好转,症状还在不断加重。一次偶然的机会,计女士经人介绍来到南京医科

大学第二附属医院内分泌科,希望能找到治疗的办法。

多学科联合会诊,采用菌群移植治疗

入院时计女士由于病症折磨,精神状态十分不佳,甚至一度丧失生存希望。二附院内分泌科鲁一兵、丁大法团队经过详细检查,诊断计女士患有“2型糖尿病性胃轻瘫”。副主任医师丁大法介绍,胃轻瘫是糖尿病十分常见的并发症,据数据显示,有50%以上的患者伴有胃肠道病变,胃轻瘫是其中较为常见的一种。它会严重影响患者的生活质量,甚至导致营养不良、电解质失衡和血糖控制困难等严重后果。

在明确病因后,治疗团队联合医院微生物科、消化科、营养科和心理科等对计女士进行多学科联合会诊,开展综合评估后决定为营养不良的计女士进行“经内镜肠道置管术(TET)”直接补充肠内营养。两天后再为计女士施行“菌群移植治疗”。这是一项将健康人粪便中的功能菌群移植到患者肠道内的治疗方法,旨在重建计女士的胃肠道微生物的平衡,从而改善糖尿病胃轻瘫的症状。

二附院内分泌科主任鲁一兵介绍,近年研究发现肠道菌群的紊乱与胃肠动力障碍密切相关。人体肠道微生物在分解食物、产生代谢产物、提高肠道免疫和改善肠道屏障功能方面发挥着重要作用。肠道微生物产生的代谢产物还会通过血液影响中枢神经系统,进而影响人的脑部神经系统和认知功能。因此,菌群移植治疗成为改善糖尿病胃轻瘫的新手段。

菌群移植立新功,症状缓解重获好胃口

令人振奋的是,计女士在经过菌群移植治疗的第二天,就感觉腹胀症状明显减轻,恶心呕吐次数减少并且症状明显减轻。治疗后第四天,记者在病房中采访时发现计女士正在吃饭,两个多月不能正常饮食的计女士已经恢复胃口,能够正常进食不再呕吐了。她对记者说:“现在不想吐了,胃口也好了,儿子前两天也刚参加完中考,现在我感觉轻松多了,生活一下子就有了希望,真的感谢二附院把我这么难治的病给看好了!”

据前来查房的鲁一兵介绍,计女士恢复良好,不日即可出院回家。在继续控制住血糖并遵医嘱定期门诊随访的情况下,恶心呕吐等症状大概率不再复发。

据介绍,近年来南医大二附院内分泌科开展了“洗涤菌群移植”治疗糖尿病及糖尿病引起的神经病变。该治疗方式从临床上能够改善糖尿病引起的胃肠动力障碍,特别是糖尿病胃轻瘫、难治性腹泻和便秘交替患者,为他们解除痛苦,带来健康的希望。