

# 大医精诚 全心为民

## ——江苏省淮安市第一人民医院荣获“全国改善医疗服务示范医院”称号

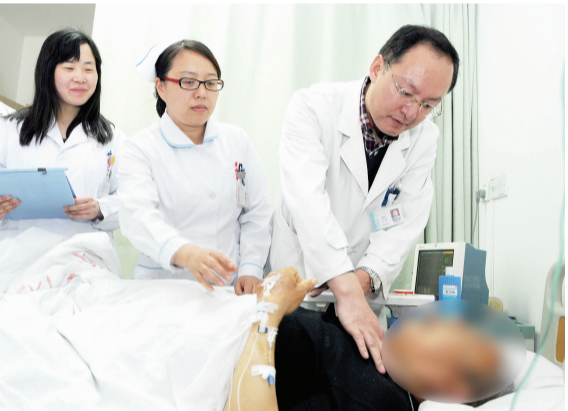
■ 王树文 王玉玲 陆雪川 刘佳鑫



国际友人突发急症，在淮安市一院胃肠外科住院，陶国全主任为其成功手术，院党委书记徐克平前去看望。外国友人竖起大拇指，说这个医院技术一流。



院党委书记徐克平、副院长于亮在为患者义诊。



淮安市一院院长杨晓钟在查房。



副院长高勇在向援助武汉医护人员献花。

日前，淮安市第一人民医院荣获国家卫生健康委医政医管局、《健康报》社颁发的“全国改善医疗服务示范医院光荣称号”，淮安市一院副院长吉雅玲、运营管理处管晓明荣获“改善医疗服务突出贡献工作者”，淮安市一院门诊部、医保处、口腔颌面外科荣获“改善医疗服务示范科室”。淮安市一院广大医务人员，在上级党委及医院党委的正确领导下，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持一切以人民为中心，把人民健康放在心坎上，博爱、厚德、精诚、创新，以人为本，尊重生命，改善服务，赢得了社会各界的普遍赞誉。

### 不畏艰险抗击疫情，凝心聚力共克时艰

2020年春节，一场突如其来、态势凶猛的新型冠状病毒肺炎疫情笼罩中华大地，对淮安市也有重大影响。按照上级指示精神，淮安市第一人民医院党委迅速行动，成立疫情防控指挥组，医护春节无休，安排医院各个部门，在人力调度、物资保障、消毒隔离、宣传教育等各个方面，全力以赴防控疫情。500余名医护人员连夜请战，9名精干力量奔赴武汉一线，其余精锐力量构筑起坚实的院防线，同时支援本市定点医院传染病救治医院……

门诊作为医院的前沿阵地，担负着重要的防控责任，不能让疑似病例进入住院区域，也不能让疑似病例流向社会，成为了疫情防控的首要关口。淮安市一院门诊部严格做好“严防死守、科学防控”的同时，进一步优化就诊服务流程，全力做好精细化管理和感染管控，切实为人民群众的正常就医建立起全程、全责的三甲综合医院门诊防控体系。将门诊重点区域如预检分诊处、发热门诊、急诊等实行分区，门诊部工作人员为各分区责任人，每天持续巡查督促，发现问题现场整改。对所有门诊急出口实行封闭式管理，关闭包括所有门诊地下车库通道和电梯运行楼层在内的其余所有出入口。加强人员调配，以门诊导医组为主要预检分诊力量，同时联合院办，安排部分行政科室志愿者参加门诊急预检分诊工作，并实行弹性排班，值班人员每日提前1小时到岗，严格筛查出入门诊就医的患者。分为工作人员通道、患者通道、住院楼连接通道，安排人员全程值守，根据制订的流程、门诊运行时间严格控制进出人员类别和开放时间。医技辅助科室的科主任为科室疫情防控第一责任人，确保措施落实到位、人员安全管控到位、宣传教育到位、防护到位。将门诊疫情防控责任网格化、属地化，确保门诊疫情防控无遗漏、无推卸。

医院党委把疫情防控工作当作生动教材，多次邀请援鄂归来的医疗队员为大家授课，因势利导开展教育。2020年4月18日，江苏省最美医护工作者、江苏第二批援鄂医疗队员、淮安市一院重症医学科副主任医师惠亮亮为医院全体职工带来“武汉抗疫，我生命中永远难忘的50天”主题报告。4月29日，该院在门诊五楼报告厅成功举办了“天使会客厅”活动，特邀四位援鄂护士葛慕莲、夏慧、李旭然、史妍妍为嘉宾，她们分享的驰援武汉的抗“疫”故事与心路历程让全体医护人员们受益匪浅。5月11日下午，援鄂天使葛慕莲讲述她的抗疫故事，“全国卫生健康系统新冠肺炎疫情防控工作先进个人”陈亮讲述他眼中的护理，“没有军号和硝烟，我们却行走在危险的边缘，没有刀枪和利剑，我们依然努力捍卫着生命的尊严”，他们声情并茂的演讲让现场观众热泪盈眶。类似这样的活动，淮安市一院举办了很多场，不仅在医院内讲，也应邀到淮安的各大高校、到政府机关、到社区去演讲。该院的惠亮亮主任还被淮安市人社局聘为“青年思想导师”。

**高标准推进医院信息化、互联网+ 迈出新征程**  
“动动小手指，开药送到家”。淮安市第一人民医院以三甲医院优质诊疗资源为核心，借助“互联网+”手段，以慢性病患者为切入点，设计专业、规范的慢性病管理方案，通过网络平台有效联结医联体和医疗集团内单位，形成上下联动的健康管理服务网络，构建分级诊疗和双向转诊路径，搭建涵盖院前、院中、院后全流程管理的多功能网络平台，探索互联网+医疗管理新模式。

近年来，淮安市第一人民医院充分发挥信息技术优势，着力提升“互联网+医疗”服务能力。先后成立医院信息化建设领导小组和医院网络安全领导小组，由院长担任领导小组组长，形成主要领导亲自抓、分管领导具体抓、部门科室共同推进的信息化建设网络。医院信息化水平得到了长足发展：2017年9月顺利通过HIMSS六级评审；2020年7月通过国家电子病历功能和应用水平五级测评；2020年8月通过国家互联互通标准化成熟度四甲文审测评；连续两年进入中国医院竞争力医院信息互联互通HIC百强榜。以信息化手段全

方位提升患者就医感受。

### 党委坚强有力内涵献爱心，优质服务链温暖患者

2020年初，医院启动“提升患者就医体验满意度百日行动”，在门诊评选优秀的“星级服务科室”、“星级服务个人”以及“口碑医师”等，以点带面，促进服务理念提升。早在2015年，淮安市一院党委发起“服务零距离，爱传千万家”主题公益活动，由党支部党员带头，为出院患者特别是贫困患者提供换药、复诊、调整药方等院后随访服务。成立至今，8个党总支54个支部累计开展爱心家访活动229次，家访出院患者1751人次，受益群众约45000人次。党员志愿者在献爱心的同时也在“实境课堂”中受到教育。

“微笑列车”志愿服务队以淮安市第一人民医院医务人员及部分社会志愿者为主体，倡导、践行自行车绿色出行理念，以自行车为出行工具，以唇裂术后的患儿及其所在乡镇的留守儿童、孤寡老人为服务对象，开展义诊义治、健康宣教、功能康复、心理辅导、慢病随访、生活照护、贫困救助、爱心帮扶等多种形式的志愿服务。10年来志愿者们足迹遍布淮安市各县区、各乡镇以及周边沐阳、泗阳、泗洪、宝应、灌云等地区。微笑列车志愿服务队自成立以来，组织志愿服务活动200余次，家访唇腭裂患儿520余名，同时直接服务人群约62000余人次。形成了“亲民为民”志愿服务品牌，2016年荣获“中国第三届青年公益服务大赛银奖”。

医院还秉承“博爱、厚德、精诚、创新”的院训精神，构建以人为本的医院文化，创新服务管理理念，提高患者满意度。在医院精神的引领下立足岗位，优化服务流程，注重亚专科建设，深化专业内涵，提供专业、优质的服务，通过对患者入院、出院到院后过程中每个人、每个岗位、每个环节给患者提供最佳服务，建立有科室特色的优质服务链，各病区结合专业特点，开展特色服务，打造“一科一特色”服务品牌，提倡“六心”服务：

(一) 热心接：护理组负责完成预约登记，交待入院流程及入院登记；护理人员30分钟内完成病人入院安置。通知医疗组到患者床边采集病史。

(二) 耐心讲：护士详细讲解办理入院流程及所需物品；办理转诊手续；向病人讲解入院宣教内容；特殊检查的配合及注意点；医生交代手术前各项准备工作的目的、意义、手术后配合及注意点；出院前提供个性化出院指导，并提供相应的纸质版宣教材料，医院还推进全民疾病与健康教育，自主拍摄了110个病种的健康教育片，让患者及家属“住一次院，掌握一项技能”。

(三) 细心观：科室开展叙事护理，床位护士用叙事的方法，切实做好患者的心理护理，建立叙事护理微信群，医护人员分享患者的心理状况问题，及时干预，做好疏导。并在入院时护士认真观察及时间询问病人有无不适症状，及时处理；观察用药反应；观察专科病情。使用各类风险评估单，认真评估，落实安全措施。

(四) 诚心帮：对于老年人、行动不便者主动联系360完成外出陪检；重病人由负责护士、医生陪检；主动协助生活不能自理的病人，提供必要的生活照顾。

(五) 温心送：主动提醒或协助出院病人整理收拾好物品；有需要或困难者协助送至电梯口；主动为有需要的病人联系接送的车辆。

(六) 爱心访：病人出院一周内完成电话随访并记录，对有困难者安排医生护士进行家访，做好患者拆线、换药、复诊、健康指导等工作。针对患者不同特点，医院成立一支病区助理团队。为科室患者提供专业的、个性化的指导、训练，对出院的患者提供家访及视频指导，受到患者及家属的一致好评。

淮安市第一人民医院通过一系列优化和改进，全面提升了医疗服务水平，着重改善了群众看病就医感受，形成了良好的“平民医院”品牌效应，社会知名度和美誉度不断提升，呈现强劲的发展势头。近年来，医院先后获得全国文明单位、全国改革创新医院、全国卫生计生系统先进集体、中国和谐医患先锋、全国“五四”红旗团委、国家级青年文明号、2018亚洲医院管理大会“最佳临床服务项目”类卓越奖、2019博鳌健康界峰会第三季中国医院运营管理案例第一名等荣誉。2020年荣获全国医院质量管理案例奖一卓越奖。在江苏省卫健委公布《关于2018年度三级公立医院绩效考核结果的通报》，淮安市第一人民医院在参评的115家医院中排名第四，在全省三级综合公立医院处第一方阵。在全国三级公立医院绩效考核中名列第72位。



2020年1月27日，淮安市一院领导和部分职能部门人员为支援武汉的队员送行。



“微笑列车”志愿服务队荣获“中国第三届青年公益服务大赛银奖”。



医院对2020年度门诊星级服务方面树立的标杆、先进典型等进行了表彰。



2020年6月19日，淮安市第一人民医院食管癌防治中心获得“感动中国·美在江苏，2019年感动中国年度人物”，该院胸外科主任赵建强（左三）登台领奖。

