



三级甲等综合医院
普爱萍人 萍聚精进

2017年第2期 总第152期

萍醫通訊

PING YI TONG XUN

萍乡市人民医院主办 准印证号：赣内资字第J044号 本版五期 投稿邮箱：pxsrmyy়zxk@163.com 网址：<http://www.pxsrmyy.cn/>

服务于患者需求 构于患者满意

——写在市人民医院被评为“优质护理服务表现突出医院”之际

今年4月，国家卫生和计生委办公厅、国家中医药管理局办公室、中央军委后勤保障部卫生局联合下发了《关于对提供优质护理服务工作上表现突出的集体和个人进行通报表扬的通知》，在全国100家医院、225个科室、560名护士通报表扬。作为全市上榜的两家医院之一，萍乡市人民医院荣获国家卫计委“优质护理服务表现突出医院”。

绿色医院优化住院环境

萍乡市人民医院历经88年的传承，于2015年整体搬迁至新院区，医院在全院首创“医院门诊大厅、急诊大厅、住院大厅、医技楼、病房楼、职工宿舍、家属宿舍、家属活动中心”为一体的“绿色医院”。现在的医疗大楼中，可以感受到自然通风、环环保、光环境、声环境的舒适与适宜。实行了禁管治疗的病区，则让患者感觉安全、整洁、静怡。医院引进了500张的“爱心病床”，方便患者及家属探视，提升了病区的服务水平。在医技形成全面化服务与临床的闭环，保证临床需求。由该院院长苏晓莲的话来说，优质的护理服务只是服务的一部分，医院的整体服务质量是全方位的。从患者入院到出院，到随访和复查的一系列综合服务。

多部门合作规范就医管理

走进市人民医院繁忙的门诊大厅，虽然就诊的患者人山人海，但看不到一派乱象，所有工作井然有序。十多台自助服务终端机一字排开，这些终端机不仅能能够进行挂号、缴费、取药、报告单打印、医保报销等服务，而且方便快捷，省时省力。前来就医的患者在自助机上增设了患



患者满意度评价信息系统

者及家庭成员健康度评价，在病区就诊的患者扫描二维码即可进行实时的个人健康咨询及对医院、医护人员工作满意度评价。这些评价数据为我院的管理决策提供了数据的支持。长期以来，办病人、办医生的弊端复杂，是医院流程优化的一大难题。为了最大限度减少患者就医体验，市人民医院下决心想办法，决心破解这一难题。整合患者就诊流程，简化手续办理、简化手续打印、入院缴费、入院宣教于一体的“一站式”服务中心，将患者就诊流程简化为“一进、一问、一查、一登记、一收费、一出诊、一结算、一出院报销、一出院带药、由临床药师进行出院用药指导的“一站式”服务中心，真正实现了“一站式”服务。

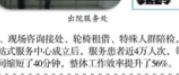


入院服务处

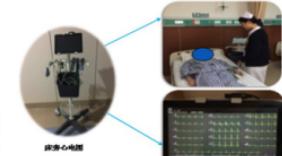
自助服务终端机
患者满意度评价信息系统
入院登记
入院缴费
药品审评
药品审核
入院宣教

中心，最大限度节约的是患者就诊的时间，提升工作效率。

配合一站式服务，医院还在“黄全珍”工作室建立了综合导诊、候诊、咨询、投诉、会诊、预约、检查指引、电话、现场咨询解答、候椅租借、特殊人群陪检、健康扶助服务。一站式服务中心成立后，服务时间延长4个小时，每位患者办理出院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。



医护人员学习室及休息室，医院还开发了护理信息管理系统，护理法律知识、规章制度、流程、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理制度、护理学小讲堂等均可在护理资讯平台查询，使患者得到全方面、全程、个性化、个性化的护理服务。



床边心电图监测传输系统

特色护理拓展服务内涵

“患者满不满意是护理水平的金标准”。各个专科积极探索优质护理服务新举措，根据专科特点，制定符合专业特点的心理与健康宣教资料；出院指导、健康促进等多种形式的健康宣教资料；内分泌科开展糖尿病患者“一对一”服务，七年多来深受患者欢迎；肿瘤科开展“一对一”服务，帮助患者解决治疗期间的营养问题，并定期随访，护理部每年召开的“季度服务”的家访情况调查，有效提高了患者家后护理安全感与专业性。该院糖尿病专科护理团队、PICC护理小组、伤口造口治疗小组、糖尿病带小组通过建立微信群实现延伸服务，有效增强了医、护、患情感，强化了医护人员对患者个性化护理。腹膜透析护理门诊、PICC护理门诊、伤口造口护理门诊的成立，为肾衰患者提供了出院后的延续服务。专业化的护理服务，让患者感受到了尊重和关爱，更感受到了人文关怀。

为进一步满足人民群众日益增长的健康需求，2016年，护理部携手各科平均开放床位的科室联合研讨，了解患者及家属的实际需求，践行“以患者为中心”的服务理念，以细节贴心、细心关心患者。秉承“以管理促效益”的理念，医院运用QCC、追踪卡、PDCA、RCA等管理工具进行质量管理，并在全院各科室管理竞赛中荣获奖项5项。医院全面质量管理朝着精细化的目标迈进。

(2016年6月20日《萍乡日报》，文/桂佳丽1叶平)

市委常委、市纪委书记梅仕灿莅临我院开展“两个责任”落实情况调研

6月20日下午，市委常委、市纪委书记梅仕灿莅临我院调研“两个责任”落实情况。市纪委书记徐建中，市纪委常委、秘书长宋荣海，市卫计委党组书记、主任彭文华，市纪委驻卫计纪检组组长甘青霞陪同调研。

梅仕灿一行等一行现场调研了我院改善患者就医体验的各项举措进行了调研。在门诊大厅，梅书记对我院在改善群众就医体验方面的各项工作进行了详细了解。在门诊大厅，梅书记询问查看了按照“三严三实”建设示范点的要求建设的门诊党支部党员学医室、候诊室、住院大厅，梅书记详细了解了我院“黄全珍”工作室的服务项目及其具体工作开展情况，并现场查看了工

在调研过程中，梅仕灿书记对我院着力加强“两个责任”落实情况给予了高度评价。梅书记指出，由人民医在落实“两个责任”上的工作量大，风险高，任务重，工作难度大，所承担的工作量大。在落实责任、风险防范、作风建设、廉洁自律、党风廉政建设等方面，他希望市医院党政领导班子要高度重视，从思想上正视问题，从行动上解决问题，维护风清气正的工作氛围，努力服务好群众健康。不断用新的工作成效回报市委、市政府和全市人民群众对萍乡市人民医院的信任和支持和关心爱护。



梅仕灿书记不辞辛苦“舍弃休息时间”深入科室一线了解情况

温馨提示：萍乡市人民医院执行实名制就诊，以身份证号作为唯一号，请市民务必携带身份证件。

市急救电话：67777777

向“不良事件”要“安全” 萍鄉市人民醫院質量管理有良方

醫療安全（不良）事件管理是病人安全管理的首要抓手，也是等級醫院評審核心板塊及患者安全目標中重要的一條。如何加強医疗安全（不良）事件管理，并通過管理的過程，持續改進质量，這是醫院應當為安全管理的主要課題。萍鄉市人民醫院自等級醫院審定后，牢牢抓住“医疗安全（不良）事件”這一長綫，進一步健全质量與安全管理長效機制，不斷提升病人安全总体體驗的获得感。

从“错误”中学习，“患者安全”的第一步

2016年3月，萍乡市人民医院连续两天密集地发生了三例检验科标本退回事件。这对患者安全造成了直接影响。医患即刻给予了高度重视，纳入季度警醒事件，成立质量管理体系组，深入调查、分析原因，制定整改措施，追踪落实。三个月后，该院标本不合格率从0.23%下降到了

0.081%，下降幅度为64.78%。通过不断的督导整改，目前该院标本合格率已趋于100%。

从“错误”中学习，是“患者安全”的第一步。该院每季度都通过2-3项医疗安全（不良）事件进行警醒教育。这些事件均与患者安全密切相关，而在整个警醒

教育的过程中则体现“两个目标”：“不迁怒”、“不贰过”。

“不迁怒”指的是发现问题是不指一线人员，而是从系统中找原因：“不贰过”则是重复性的错误，可以预防的错误，别人犯过的错误均不再犯。

“不迁怒”一线人员，从系统中查找原因

“我们不指责一线人员在工作中出现的错误，而是要从反思管理本身在问题上，提出更高的改进措施，从而改进质量，提高病人安全整体体验的获得感。”这是萍乡市人民医院诊疗安全（不良）事件警醒教育会上最常听到的一句话。

2017年3月，一位住院患者反映有些将外用药品高锰酸钾口服，经管医生、护士

士和临床药师得知后，立刻给与正确的用药指导，并上报不良事件。虽然这是一起个别的错误，但暴露了药品管理、药品安全有重大缺陷，追踪数据，深入调查，对症下药，对科室所有外用药品采取严格标准、特殊包装等措施，进一步规范管理。

这只是萍乡市人民医院季度医疗安全（不良）事件警醒教育的一个缩影。该院院

管理层深知，不论大小，只要与患者安全有关，就必须严阵以待，系统分析，通过不断改进，才能从根本上解决患者安全问题。医务人员要精进，护士要勤学，努力总结自己日常的工作经验教训，虚心学习他人的成功经验，全力以赴预防可避免的错误发生，确保病人的生命安全。

完整的“闭环圈”，力争“不贰过”

然而，理顺医疗安全（不良）事件管理并非朝夕一蹴而就的努力。从2012年开始，萍乡市人民医院就开始探索，将“安全”放在首位，管理思路逐渐成熟。

为统一人员数据上报，该院对医疗安全（不良）事件系统进行更新升级。“只需要事件发生时间、发生地点，以及发生了什么事情，管理部门会及时来调查。”一位一年报了20多例的护士

说，“一旦发生医疗安全相关的任何问题，我们都会及时上报。”据了解，该院不仅不会对个人进行任何惩罚，每报告一起还奖励20元。

在萍乡市人民医院，一线人员上报的医疗安全（不良）事件会自动归总至质量管理体系“总平台”，按类型自动分类到对应管理部门的“分平台”。管理部门深入人

员意见等完善后，才能定期审核的过程，为保证职能部门的操作的及时性和准确性，该院要求所有不带事由必须在3个工作日内调查完毕，与患者安全密切相关的事件则务必在1个工作日内调查完成。

便捷上报、及时调查、定期分析、典刑教育……完整的流程形成的“闭环圈”，该院正朝着“不贰过”的目标迈进。



向“不良”要“安全”，目标是“患者满意”

翻开《萍乡市人民医院医疗安全（不良）事件分析报告》，2017年1月份，该院共收到医疗安全（不良）事件报告100余份，其中20份是与评审相关的，占报告总数的20%左右。该院医疗安全（不良）事件报告单上显示，每张报告单上不少于20件的数据化报告，该院就做了45幅。其中24幅级别的事件均在个

工作日内进行了上报。管理部门现场调查率达96.2%，反馈率为100%。该院医疗安全（不良）事件报告单上显示，任何事件发生后，管理人员立即着手处理，调查、原因的制定及修订，必须体现出一定的PICO原则，还将质量管理体系纳入绩效考评体系，做

到多劳多得，优绩优酬。

纵观近几年的纠纷投诉率，下降幅度达到10个百分点，而从该院经常发放的第三方问卷调查表格得知，群众满意度稳定保持在98%以上。

（文/伍佳林叶萍 廖晶莹 邓明凤）

“不迁怒 不贰过”一季度医疗安全（不良）事件警醒教育会如期举行

“不迁怒”指的是发现问题是不责怪一线人员，而是从系统中找原因。“不贰过”即重复性的错误，可以预防的错误，别人犯过的错误不重犯。“不贰过”就是我们不良事件管理的精髓和更侧重、而“不贰过”则是我院全体同仁在不良事件警醒教育中要达到的目标。秉承这种管理思路，4月24日下午，我院2017—年度医疗安全（不良）事件警醒教育会如期举行。

会上，质量管理部门黎群洋科长对我院一季度不良事件情况进行了通报。一季度，我院一季度不良事件数（200例）相比上季度例数上升14%，其中5例2件事件均在1个工作日内进行了上报，有14例一、四件事件超过9个工作日上报，全院超期上报率为14%。管理部门对上报的不良事件进行了排查，不良事件率为9.6%。

在质量管理和安全管理委员会授牌审核通过的“先进单位”——“大医风范区”荣誉称号转送仪式。这两项典型均为责任心强执行到位而造成安全隐患的事件。在医疗服务中，任何微小的疏忽都有可能造成一起后果不堪设想的医疗事故，希望全院能够紧紧围绕质量与安全之弦，严格执行核心制度、时刻牢记《患者十大安全目标》，形成严谨细致的工作作风，从而保障患者安全和医务人员自身安全，诚求不良事件发生。

医院质量与安全管理委员会主任胡建中副院长在

会上再次强调了“不迁怒”、“不贰过”的理念，指出，生命在于人，只有一生，作为一名医务工作者，我们的每一个决定、每一个操作、每一个命令，都会关系到患者，甚至生命的安危。生命容不得我们“贰过”！所以，在患者的诊疗服务过程中，我们都必须慎思、慎行、慎悟，要努力总结自己日常的工作经验教训，虚心学习他人的成功经验，全力以赴预防可避免错误的发生，确保病人的生命安全。

最后，胡建中副院长强调，医院质量与安全是整个医院的核心与生命所在，要通过加强培训力度、理顺各管理制度、加强运用医疗工具解决分析问题的能力等方面功夫，形成全院浓厚的质量与安全文化氛围。

（文/黄广宇通讯员郑明凤）

要闻回顾

4月 4月的前一天，我院迎来萍乡市老年大学摄影班的老师门。他们深入病房进行采风，用镜头捕捉医患人员无私奉献、爱岗敬业、精湛技术、贴心服务的精彩瞬间。



4月13日下午，我院召开2017年党支部书记及党务干部培训暨党支部书记、副书记及部分支部委员、同志参加集中学习培训。

◆从健康报社江西记者站获悉，组织科对萍乡市人民医院第一党支部（健康报）特约记者。这表明，我院改革与发展成果受到健康报社的肯定。

◆4月19日是全民关注癫痫日，风湿免疫科门诊大厅举行“40癫痫、高血糖日义诊”，并在科室开展癫痫规范化治疗、癫痫饮食及康复治疗药物讲座。

◆4月21日，苏奶奶院长以“绿色环保、呵护健康”为主题在第九届全国慢性病防治知识与技能研讨会上专题演讲。这是我院在行业的综合性会议上一次专题发言，表明我院的“绿色环保”建设已得到建筑业界的肯定。

◆4月24日，我院召开了2017年度江西省大型医院党建工作动员大会。会上提出几点要求：一是要强化政治引领，人大常委会在市人大议事厅举办了“人大讲堂”学习活动，增强了我院内分泌代谢科专家苏晓娟副院长“糖尿病与慢性病防治”知识讲座。

5月

◆5月1日，我院在综合楼一楼医技楼见习区迎接县里检查组第一名。

◆5月6日，我院继续组织交警大队交巡警大队全警出动部署了上一劳动、深挖的交通安全宣传，进一步筑牢医务人员的道路交通安全意识和自身的安全驾驶能力。

◆5月12日是国际护士节，我院召开护理工作表彰会议。会上，表彰了2016年度“护理服务标兵”，并对院护师白金海、吴玉琴、何南萍老师颁发“从事护理工作满周年”荣誉证书。



商丘市卫计委及医政科领导莅临我院视察医政医质工作。

◆以“学技术、练本领、比技能、创一流”为主题，5月15日下午，我院举行2017年“学技术、练本领、比技能、创一流”急诊急救技能竞赛，取得优异成绩，获得此次“三星”竞赛排名第一。

◆5月15日，我院召开了2017年度党风廉政建设和反腐败工作专题会议。会议要求，要坚定信念，“四个意识”，坚定信心推进全面从严治党。

◆5月18日，为迎接我市首个“中国城市创建日”暨全国文明城市创建工作表彰大会，我院召开文明创建工作会议。

◆5月19日，扶农工办工作现场推介会如期召开。会议强调，我院52个结对帮扶点要切实发挥五个“进一步”要求，进一步落实工作责任，切实把扶贫攻坚抓紧、抓实、抓出成效。

6月

◆6月6日是第22个全国“爱眼日”，我院顺利举办了主题为“目浴阳光，预防近视”的“爱眼日”系列活动，旨在提高全民对眼部疾病的认识，唤起公众对眼部健康的重视，指导患者科学就医，让青少年远离近视。

◆6月10日，为深入贯彻落实习近平总书记关于“厕所革命”的重要指示精神，我院召开文明创建工作会议。

◆5月31日，扶农工办工作现场推介会如期召开。会议强调，我院52个结对帮扶点要切实发挥五个“进一步”要求，进一步落实工作责任，切实把扶贫工作抓紧、抓实、抓出成效。

7月

◆6月6日下午，萍乡市医院2014级硕士研究论文答辩会在第一会议室顺利举行。至此，我院今年的硕博论文答辩工作全部完成。

◆6月11日，我院召开2017年职工疗休养动员部署会及启动仪式。会议号召各部门积极组织好疗休养团组，全军重病号医生代表王军委李维勤教授担任疗休养工作召集人杨鹤鸣。

◆6月20日，省政协“医疗卫生营养师”调研组来到我院调研医疗质量管理工作，调研组指出，医院要以人民为中心的工作导向，坚持以病人为中心的卫生与健康服务。

◆6月21日，我院举行突发公共卫生事件应急演练，进一步提升了我院应急处置能力。



周圣英副院长主持医政科和科教科会诊。

◆6月30日上午，萍乡市医院2017届住院医师规范化培训学员结业典礼。与会领导向学员们颁发了结业证书。向新学员们传授临床医学第六临床医学系主任李晓东教授、徐利华副校长汇报了我院建设等方面取得的发展成就，诚挚感谢刘校校长等校领导来院指导工作。

【萍乡日报】

吹响高层次人才“集结号” ——萍乡市人民医院引进医学博士纪实

编者按

熊建忠 神经病学博士研究生，副主任医师，康复医学科主任。



石刚



王桂良



肿瘤学博士研究生
副主任医师
肿瘤内科副主任



肖都



2010年，许贤平从中山大学湘雅医学院博士毕业后，来到湖南人民出版社工作。他继续钻研神经内科常见病、多发病的治疗，同时利用业余时间自学中医知识，考取了中医师执业资格证。2012年，许贤平被选为湖南省医学会神经内科专业委员会青年委员，同时参加了湖南省中医临床家经验学术思想研讨会，在国外期刊上发表专业论文1篇，其中一篇被评为三等奖。

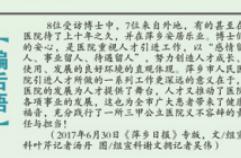
书中“卒中”是人们常有的“脑梗塞”，“脑出血”是严重威胁人口健康的两种疾病。许贤平在省军区总医院工作时，与所在的神经内科科主任王桂军合作，对脑梗死的治疗方案及急救方法做了大量研究。这一技术，从难辨症上来说，是医生们的舞弊；在尽头来说，是医生中最风光的项目，也是医院里各种奖金的分肥大户。但许贤平在研究中的确取得了一定的成果。

“目前从基层医院来看，取栓不仅不困难，医院门诊建设，建议结合介入治疗、神经内科、急诊科、影像科等多科室联合作战的模式，是关键所在。”

病理学 病理生理学博士研究生



— 6 —



在医院，有这么一个岗位。它无声无息却非常重要，因为它的存在，使得许多疑难杂症能够得到治疗，甚至是病魔的克星。毕业生中约有1/3的攻读医学类的博士研究生。宁琳在医院就是从事这项工作。

作为国内许多人民医院培养的医学类博士研究生，毕业生由于中学阶段的教育背景不同，对基础医学的掌握程度也各不相同。如何使神经系科大量的病理诊断工作，对白质部分分析、免疫抗体、免疫细胞培养、动态抑制型的制造等技术有较深掌握，就读书期间所研究课题为“解脲支原体感染与免疫学”，他通过查阅国内外文献资料，结合自己的经验，写出了《我国国家自然科学基金委员会课题项目——省科委计划项目——科委基金资助项目171

联系地址：萍乡市人民医院妇产科

联系电话：0799-6881701

邮编：337000

投稿邮箱：pxsrmwyzzk@163.com