



三级甲等综合医院

晋爱泽人 群聚精进

2017年第2期 总第152期

萍乡市人民医院主办 准印证号：赣内医字第J044号 本版五期 投稿邮箱：pxsmyzyzk@163.com 网址：http://www.pxsmymy.cn/

平 医 通 讯

PING YITONG XUN

源于患者需求 终于患者满意

——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5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《关于对优质护理服务工作中表现突出的集体和个人进行通报表扬的通知》，全国109家医院、225个病房、560名护士获通报表扬，作为全省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。医院在全国首创“医院+公园”模式，健康公园内，漫步道蜿蜒，亭榭错落，绿树成荫。院区内，严格执行车分流，四季常青的花带使步行人群得到了很好的保护；住院楼层与楼下采用光电导照明，所有病区安装了中央空调和新风系统。在这座获国家住建部“三星级绿色建筑”称号的医院主体大楼中，可以感受到自然通风、热环境、光环境、声环境的温暖与舒适。实行了精细化管理，让病人感受安全、舒适、静。

医院引进全球500强的“爱玛客”物业公司，实现24小时环境、物流配送，患者转运达到国内先进水平。在医院内完成全院手术服务于临床的格局，保障临床需求。用医院院长苏晓娟的话来说，优质护理服务只是服务的一部分，医院的整体服务是全方位的。从患者入院到出院，从随访到复诊的一系列综合服务。

走进市人民医院繁忙的大厅，虽然就诊的患者人山人海，但看不到忙乱现象，所有工作人员井然有序。十多台自助服务终端一字排开，这些终端机不仅能够进行挂号、缴费等基础功能，还能方便患者及家属对医疗服务进行真实评价，医院在查询机上增设了患

者满意度调查表及随访打印机。

患者满意度评价信息表。

自然粉秀秀颜值及随访打印。

患者满意度评价信息表。

患者满意度评价信息表。

患者满意度评价信息表。

患者满意度评价信息表。

患者满意度评价信息表。

患者满意度评价信息表。

中心，最大限度节约患者住院时间，提升工作效率。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

配合一站式服务，医院还在“黄金急诊工作室”建立了综合急救服务接待处，完成急会诊、检查预约、电话、现场咨询接待、轮椅租借、特需入院陪检、健康体检等服务。一站式服务中心成立后，服务患者近4万人，每位患者办理入院时间缩短了40分钟，整体工作效率提升了56%。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

理人员学习及学术交流，医院开发了护理管理信息系统，护理法律、法规、规范、制度、流程、护理常规、护理指南、护理质量管理、护理技术指南等均可在护理管理平台上查询，使患者得到全面、全程、人性化、个性化的护理服务。

温馨提示：萍乡市人民医院执行实名制就诊，以身份证号为唯一号，请市民务必携带身份证。 市医院急救电话：6777777

向“不良事件”要“安全” 萍乡市人民医院质量管理有良方

医疗安全（不良）事件管理”是病人安全管理的重要抓手，也是等级医院评审核心条款及患者安全目标中重要的一条。如何加强医疗安全（不良）事件管理，并通过管理的过程，持续改进质量，这是医院质量与安全管理的重点课题。萍乡市人民医院自等级医院评审以来，牢抓医疗“不良事件”这一关键，进一步健全质量与安全管理体系，不断提升病人安全管理体系的获得感。

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度发生患者死亡于门诊抢救室返回事件。这导致患者安全造成了直接影响。医院即刻给予了高度重视。纳入季度预警事件，成立质量管理小组，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%。经过不断的引导改进，目前该院标本合格率达于100%。

从“错误”中学习，“患者安全”的第一步。该院每季度选取2-3例医疗安全（不良）事件进行警示教育。这些事件均与患者安全密切相关，而整个警

育的过程中则体现“两个目标”：“不迁怒”、“不贰过”。

“不迁怒”指的是发现问题不指责一线人员，而是从系统中找原因；“不贰过”则是重复的错误。可以见到的错误、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

“我不指责一线人员在工作中出现的错误，而是要从中医管理系统中存在的问题，提出更高安全级别的要求，从而改进质量，提高病人安全管理体系的获得感。”这是萍乡市人民医院医疗安全（不良）事件管理教育会上最常听到的一句话。

2017年3月，一位住院患者反映险些将外用药品高锰酸钾口服。经管医生、护

士和临床药师得知后，立刻给予正确的用药指导，并上不良事件。虽然这是一起个别患者的紧急事件，但对患者用药安全造成重大影响。追踪原因，深入调查。一周后，医院所有临床科室对所有外用药品采取标识清晰、特殊包装管理，进一步规范质量。

这是萍乡市人民医院季度医疗安全（不良）事件管理教育的一个缩影。该院

管理层深知，不论大小，只要与患者安全有关，就必须严肃处理。系统分析，通过进一步风险管理提升安全级别。该院要求医务人员要深思、慎行、慎思、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，确保病人生命的安全。

完整的“闭环管理”，力争“不贰过”

然而，处理医疗安全（不良）事件管理并非一朝一夕的努力。从2012年开始，萍乡市人民医院就开始探索，将“安全”放在首位，管理思路逐渐明晰。

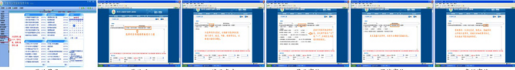
为统一一线人员认识，该院以医疗安全（不良）事件系统进行更新改版。“只需要填写事件发生时间、发生地点、发生时间、发生事情。管理部门人员过来调查。”一位一会上报了20多例的护士

说，“一旦发生和安全相关的任何事情，我们都会及时上报。”据了解，医院不仅会对个人进行任何惩罚，每报一例还奖励20元。

在萍乡市人民医院，一线人员上报的医疗安全（不良）事件全部归到质量管理部的“总平台”，按事件类型分发到管理部门的“分平台”，管理部门深入现场调查后，在系统上将调查过程、处理

意见等完善后，才能完成审核的过程。为保证职能部门调查的及时性和准确性，该院要求所有不良事件必须在3个工作日内调查完毕，与患者安全密切相关的事件必须在1个工作日内调查完成。

根据上报、及时调查、定岗分析、典型教育……完整的流程形成“闭环管理”，全院正朝着“不贰过”的目标迈进。



向“不良”要“安全”，目标是“患者满意”

翻阅《萍乡市人民医院医疗安全（不良）事件分析报告》，从2016年4月1日至2017年3月31日，一整年的时间该院共上报1103例，与评审条款A级标准要求对比，每百张床位报告不少于20例的数据比较，该院减少了5倍。其中24例事件均在一个

工作日内进行了上报。管理部门现场调查率达到96.2%。

目前，该院以医疗安全（不良）事件管理为切入点，任何制度、流程、预案的制定及修订，必须体现完善的PDCA过程，还将质量管理纳入绩效考核体系，做

到多劳多得，使奖优罚。

纵观近五年该院的网络投诉比率，年下降率达到10个百分点，而从该院经常开展的第三方群众问卷调查得知，群众满意度稳定保持在98%。

（文/组宣科/萍乡市质管科明晓）

“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

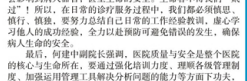
“不迁怒”指的是发现问题不指责一线人员，而是从系统中找原因；“不贰过”即重复的错误，可以见到的错误、别人犯过的错误均不再犯。“不迁怒”就是医院不良事件管理的精髓和要义所在，而“不贰过”则是医院全体同仁在不良事件警醒教育中要达到的目标。秉承这种管理理念，4月24日下午，我院2017年一季度医疗安全（不良）事件管理教育会如期举行。

会上，质量管理科暨药剂科对我院一季度不良事件（总括分析）一季度共上报228例不良事件，与去年同期（2016年）相比上报数量上升14%。其中55例228事件均在一个工作日内进行了上报，占44例。而临床科室超过3个工作日未报，全院超上报率为6.1%。管理部门上报的不良事件进行追踪审核，现场调查率为96.9%。

会上两次强调了“不迁怒”、“不贰过”就是医院不良事件管理的理念。他指出，生命只有一次，作为一名医务工作者，我们的每一个规范操作，势必会影响到病人器官，甚至生命的安全。生命容不得我们“贰过”！所以，在日常的诊疗服务过程中，我们都必须深思、慎行、慎思，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，确保病人的安全。

最后，何建中副院长强调，医疗质量与安全是整个医院的核心生命所系，要通过强化培训学习，理顺各管理流程，大力推进质量管理，不断提高解决问题的能力等方面下功夫，形成全院浓厚的质量与安全文化。

（文/宣教科通讯员明晓）



医疗质量与安全管理委员会副主任何建中副院长在

要闻回顾

4月4日，我院邀请萍乡市老年大学摄影班的老师们，他们深入医院进行采风，用镜头捕捉医务人员无私奉献、爱岗敬业、精益求精、精心服务的精彩瞬间。



萍乡市老年大学“走进医院”摄影班一行在院内合影。

4月13日下午，我院举办了2017年度党支部书记及党支部书记培训班。各党支部书记、副书记和部分支委委员、支小组长参加集中学习培训。

从健康江西记者站获悉，萍乡市科卫网是健康江西萍乡地区唯一的《健康报》特约刊。这表明，医改政策与发展成果得到健康报社的关注和肯定。

4月20日是全民爱眼日，风湿免疫科有13位医护人员，为全院职工及家属进行了爱眼宣传，并开展爱眼知识问答、眼疾义诊及眼病筛查等系列活动。

4月21日，苏赣赣院以《绿色健康，呵护健康》为主题在第九期赣院赣院技术交流会上专题演讲。该院在赣院举行的全国性会议上一次专题发言，表明我院的“绿色医院”建设经验得到赣院界的肯定。

4月24日，我院召开了2017年度江西省大型医院巡查动员大会，会上提出三点要求。

4月25日下午，市人大常委会在市人大常委会会议室举行“人大讲堂”学习活动，邀请了该院内分泌代谢内科专家苏赣赣院长作“糖尿病与胰岛素治疗”知识讲座。

5月5日，我院在当天全市纪念抗战胜利七十二年座谈会上，

5月8日，我院邀请萍乡市交警大队来院为全院医护人员上了一堂生动、深刻的交通安全教育课。进一步提高了全院职工的道路交通安全意识和自觉维护交通安全的意识。

5月12日国际护士节，我院召开护理工作座谈会，会上表彰了2016年度“护理服务标兵”，对我院护理工作专家马玉琴、何海萍等同志在“护理服务标兵”评比中表现优秀。



萍乡市人民医院参加2017年全国质量管理大会。

以“以学促学，以学促学，以学促学”为主题，5月15日下午，我院召开2017年度“三三三”党委理论学习中心组学习会议，会议要求，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月15日，我院召开2017年度党风廉政建设和反腐败工作专题会议，会议强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

5月13日，为贯彻落实全市2017年创建全国文明城市工作，我院召开创建全国文明城市工作推进会，会上强调，要坚定“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

