

宁波市第一医院 品质服务搭建医患共赢之路

有人说医患关系是如今最难解的一对矛盾，患者有那么多的不解不满，医护人员也有那么多的汗水苦水，如何面对与破解？在宁波市第一医院，技术要过硬是第一位，服务要暖心也是第一位的，细节服务与创新服务成为医患沟通的有效“武器”。



心理咨询中心的开设关注市民心理健康需求

门诊管理 科学设置与人文关怀的展示区

一幅建于上世纪80年代的医疗楼，内部格局几经变化，却依然成为第一医院内“最具人气”之所在。在改建完成的第一医院绣山综合医学楼内，不变的是熙熙攘攘的往来病人，改变的是更加合理的就医流程和处处透着细节化的管理理念。

整合资源，以专科为就诊单元的设置，不但有效分流了一天5000多人次的门诊量，而且为患者提供了更为丰富的专科诊疗内容。如一院的心血管内科，不但是浙江省的区域专病中心，更是国家级的介入诊疗培训基地，一直是院内就诊量最大的专科之一。在门诊的2楼独立开辟的心血管内科专病中心，将心血管病的诊治集中又细化，冠心病、心律失常、房颤、起搏器随访、高血压等都有专门的门诊，心电图检查和心

脏超声又被放置在诊区旁边，优化现有的医疗资源，为病人带来了更专业和方便的服务。继心内科诊区独立后，整合神经内科和神经外科的神经疾病诊疗区，建立在中美糖尿病中心基础上的内分泌疾病诊疗区、为不育不孕夫妇提供全方位检查检验及诊疗的生殖医学诊疗区相继推出。同时医院里的门诊形式丰富多彩，既有浙一医院郑树森院士团队的定期门诊、美国糖尿病专家的“美式”诊疗、集中一院最佳阵容的名医门诊等“高大上”的门诊形式，也有脂肪肝门诊、炎症性肠病门诊、痴呆门诊等有着特定针对病患的专病门诊，将病看专，诊疗能力水平逐步提高，门诊是真正体现一家三甲医院实力的窗口。

旧貌换新颜的一院门诊还有很多创新的流程。每个诊室门口挂的不是固

定的牌子，而是一个简洁的电子显示屏，上面不但有接诊专科和专家信息，还显示当前就诊和等候就诊患者信息，患者在预检台刷卡后就进入了候诊序列，分诊屏幕会提示什么时候进入诊室前候诊，再也不用像以往那样挤在门口担心被人插队。在一人一诊室的就诊环境下，医生和患者都会有更好的心情面对彼此。

第一医院在全市首家应用的门诊药房自动配药系统和检验全自动智能采血系统，让配药和检验环节的人等药、人等抽血，变成了药等人、采血等人，不但让患者节约了就医时间，更让人工容易造成的差错在信息化流程下无所遁形。

一院门诊很多的暖心小举措其实来自于医院普通员工的细心观察。门

诊注射室是医院的一个窗口，人流量大，患者有着不同的病情。鉴于空腹抽血可能导致低血糖发作，注射室的护士有人网购小小收纳盒、折叠式纸杯，有人买来了吸管，有人拿来了奶糖，很快自备起一个爱心糖便民箱。检验科的员工提议能否有简易早餐方便患者，得到院部的支持，营养膳食科备了免费早餐，有适合血糖患者的玉米馒头和菜包，还有西式小餐包，这让很多抽血患者连声称赞。

2014年的8月宁波市成立了医院门诊质控中心，市第一医院以出色的PK成绩成为挂靠单位，一院门诊部的谢洁芬主任信心十足地说：“我们第一医院要带领宁波医院的门诊管理水平不断提升，让全市人民都能得到规范、高质量的门诊服务。”



病区开展小组式健康教育形象又生动



志愿者在协助运送病人



运用自动配药系统的门诊药房



社区医生在一院跟诊学习



注射室“繁星圈”品管圈获宁波市首届品管圈成果汇报一等奖

志愿服务 活跃在医院的一道“亮丽风景线”

“获奖了！获奖了！”宁波市第一医院志愿者联盟被评为浙江省优秀志愿服务项目的消息传来，一院志愿者QQ群中一片欢呼。一院志愿者队伍成立两年多的时间里，从摸索蹒跚到蔚然壮大，坚实前行中伴着无数汗水和快乐。

在医院的各个角落都能见到身穿玫红色志愿服务背心、胸前挂着粉红色宁波市第一医院志愿者牌子的志愿者，他们或为病人提供各种咨询，或给予就医流程引导，或维持秩序、搀扶老弱，成为医院的一道亮丽风景线，许多病人和家属都是心存感激地对志愿者说声“谢谢”。随着志愿者队伍的不断壮大，一院志愿者的服务项目已从单一的门诊大厅向病区扩展，他们

协助医院的后勤服务人员推着病床或轮椅护送病人进行各种检查、治疗，提供力所能及的服务，市抗癌协会志愿者到病房利用现身说法为癌症病人进行心理疏导和健康生活指导。

志愿服务队伍不断壮大，退休大姐来了，经营老总也来了，上班族利用休息天也来了。老志愿者带小志愿者，医院定期带教培训，目前已发展到院内外716位成员，日均服务人次达600-800人，累计服务已达67万人次。

医院制作了专门的志愿者聘书、志愿者服务导引手册，建立了志愿者官方网站和QQ群，定期组织志愿者的联谊活动。在百年院庆之际，邀请

志愿者参加职工运动会及文艺晚会，这一系列的活动，使得社会志愿者们深深地感受到医院也是他们的家……

赠人玫瑰，手留余香，服务他人，快乐自己。这是志愿者们服务后留下最多的一句感言，在这个群体中包含着社会上各行各业的爱心人士。在志愿服务的过程中，许多小插曲让人感动，让人体会到可爱的志愿者们对宁波市第一医院这个集体的深深认同！有志愿者在服务时捡到了病人看病时遗失的皮夹子，里面有银行卡、身份证，还有好几千元钱，站在原地等失主整整半天。在2013年10月宁波遭受水灾时，各大企业、学校均已停工、停课，医院逐个通知志愿者不要过来服务，

但当天的3位志愿者还是赤着脚淌着过膝的洪水，准时出现在医院的志愿者岗位上，他们说：“只要医院有病人，就需要我们志愿者。”许多志愿者自己生病住院都隐瞒不告诉医院，出院后马上加入服务队伍。他们说，自己生病住院过，更能体会作为病人的痛苦和无奈，这些病人是多么需要我们志愿者的帮助啊……

宁波市第一医院的志愿者团队被团市委授予宁波市首批“志愿驿站”称号，2014年又被评为浙江省优秀志愿服务项目，志愿者王西萍还荣获宁波市优秀志愿者称号。他们为构建和谐、美丽的宁波写下光辉灿烂的一页，让爱的阳光普照着医院的每个角落。

优质护理 暖心行动与新颖手法的结合体

4年前优质护理的概念开始在医院里被倡导，那个时候很多病人包括护理人员本身都还是将生活护理与优质护理联系在一起。而在4年后的今天，宁波市第一医院作为宁波市护理质控中心的牵头单位，用先进的护理理念赋予了优质护理更深层次的内涵。护理品牌、品管圈、责任制整体护理，带给病患的是落在实处、暖在心里的行动！

总结优质护理服务，简单地说，就是“把时间还给护士，把护士还给病人”。在宁波市第一医院住院的所有病人，都有自己的责任护士。

“以前每个护士各有分工，年轻的护士负责量体温、发药等，高年资的护士负责打针、健康宣教等，这样的工作模式是流水账管理，患者有事不知道该

找谁”。在全国优质护理先进个人、一院肝胆胰外科护士长徐琴鸿的眼中，如今的责任护理才是真正的责任制。徐琴鸿说，现在1名护士管8名患者，这些患者所有的护理都由责任护士来负责，患者有事都可以去找她。

该院护理部主任史定妹介绍说，现阶段优质护理服务实施的是责任制整体护理模式。每位住院病人都有自己的责任护士，责任护士对病人实施全面、全程、专业、人性化的护理服务。住院期间，基础护理、病情观察、用药、治疗、沟通和健康指导等各项护理任务，全由责任护士来负责承担，护士员进行生活协助。从而使得护士能有更多的时间在病房能及时地发现患者病情细微变化，大大提高了护理质量，与患者的关系也更融洽了。

在巩固责任制整体护理模式的基础上，宁波市第一医院还着重在临床护理服务中充分突出专科特色，开展各专科新颖护理项目。2014年，一院推出了首批6个非常有特色的护理品牌。

护心天使观察法是心血管内科三病区的18位护士在工作中摸索出来的一套保护心脏、护理心情的“看、问、查、阅、护、跟”6字诀，在细心中观察病情变化，为治疗赢得时间；一心一“胰”护理法是肝胆胰病区的护士们用“脑勤、眼勤、手勤、嘴勤、腿勤”的护理方式，与患者肝胆相照、共战病魔；“常青藤”康复护理法是神经内科的护理团队运用肢体、语言、自理、智力、吞咽等专业护理康复法，改善脑梗死患者的疾病后遗症状况；“爱心护理”关爱法是老年医学病

区针对年均80岁以上的患者用随时随地的问候和微笑、询问和解惑，让老人们感到被重视、消除不安，提高治疗的配合度；母婴激情式护理法是产科团队在产前宣教、产程辅助、婴儿护理、产后访视这一整套流程中为妈妈和宝宝提供科学规范指导；关爱天使护理法是内镜中心护理团队不断改进操作和服务细节，减少检查给患者带来不适的贴心服务。

目前一院住院患者对护理的满意度从原来的92%提高到现在的99.5%；护士的职业满意度明显提高。同时，患者陪护和自聘护工比例明显降低，从原来的39.2%降至现在的14.8%，大大减轻了患者的家庭负担；由于护士直接在病房护理，呼叫铃声明显减少，比以前更加安静，利于患者休养。

社区支援 处处有新招，招招落实处

社区支援服务一直以来都是大型综合性医院的主要工作任务，但是怎么做，怎么让百姓受益却是一个值得深思的命题。

“医疗联合体”，简称“医联体”是2014年宁波市卫生局提出的一个优质医疗资源下沉的新举措，它是在一定区域内通过不同类型、不同级别的医疗机构联合，带动基层医疗机构能力和服务水平的提升，并通过打通双向转诊通道和整合医疗资源，形成分级有序的就诊体系。

对于市第一医院而言，与基层医疗机构对接的首要任务就是要帮助他们真正提高规范诊疗、鉴别诊疗能力，让社区

医生值得居民信赖。一院在宁波首家成立了“基层服务指导科”，出合了很多新招将医联体工作做得风风火火。

在对接形式中，有与宁波市第九医院的全面合作托管，有与奉化人民医院泌尿外科的专科合作托管，有与宁海西店卫生院多学科帮扶，有与海曙、江北多家社区卫生服务中心通过云技术结成工作联合体实施双向转诊。一院的专家不但定期进基层培训社区医生，开展社区健康教育讲座、服务群众，而且社区医生可以来到一院参加2个月一期的慢病学习班，社区首席医生还能在一院坐诊！

在一位社区医生的学习心得里，她还感慨到社区医生慢性病诊疗培训，不单单只是提高基层医生的业务水平，更重要的是在社区医生身上学到了与病患沟通中的技巧，继续完善基层工作。2014年5月开始，一院派出十多位专家分别到海曙区白云、月湖、段塘、灵塔、中医院五家社区卫生服务中心坐诊。每个社区卫生服务中心都为专家设置了独立的诊室，在出诊期间均配备一名全科医生协助诊疗，随访学习。专家在诊疗过程中会根据患者病情，直接通过云平台进入一院门诊医生系统开具药物、检验检查单等，病人可以直接来一院取药或作检查，免去再次挂号排队就诊的程序。同时在每个社区卫生服

务中心均放有一院的自助挂号机，社区老百姓可以到社区挂到一院的当天门诊号。社区办理多点执业的医生也可以进入一院的门诊医生工作站为社区的老百姓开一院的药物及检查化验单。

日前与市第一医院开展对接合作的基层医院和社区卫生服务中心已经有近30家，每一家都在与一院的合作中深深感受到务实与成效。市第一医院院列敏院长说，现代化医院不是多高档多气派，而是把品质做出来。品质是什么？品质是认真细致的服务温暖人心，品质是有胸怀与牵手医院共同进步，品质是融洽共赢的医患关系！