

# 坚守为民初心 助力健康辽宁建设

## ——辽宁省肿瘤医院倾力打造患者满意医院

本报记者 王敏娜

### 改变 GAIBIAN

2019年,对于辽宁省肿瘤医院干部职工而言,是难忘的一年,也是值得骄傲的一年。一年来,随着医院“硬实力”和“软环境”的同步提升,患者满意度大大提高,辽宁省肿瘤医院跻身全省前列。

以往排队挂号的情况得到有效缓解。如今,在省肿瘤医院,患者的等待时间少了、焦虑情绪少了。同时,医务人员的工作更有效率了。

改变,源自医院党委直面问题的勇气和敢为人先的决心。

一直以来,在我省患者满意度调查中,辽宁省肿瘤医院始终居于前列,但2018年名次出现下滑。面对这一问题,省肿瘤医院领导班子没有回避,而是以积极的态度寻求解决问题的办法。医院发现,导致患者满意度下降的主要原因是伴随着就诊患者的激增,患者就医感受不好,其中提到最多的就是反复缴费和排队等待时间过长的的问题。

省肿瘤医院领导班子对这一问题高度重视,在2019年初,医院下定决心建设具有区域示范效应的就医流程,并将之列为重点工作。通过向南方一些做得比较好的医院学习,结合本院实际情况,省肿瘤医院实施“就诊全流程改造”,改善门诊环境,改善患者就医体验;开通多种预约诊疗方式,在门诊上线多功能自助设备、智能导诊机器人,减少患者排队等待时间;在省内率先上线病房自助机,提供“一站式”服务,患者在病房医生处办理住院后,直接到护士站接诊,随后在各病房自助机上就可进行住院押金缴纳、腕带和收据凭条的打印以及后期各种费用充值等操作。

截至2019年年底,省肿瘤医院共上线45台病房自助机,自助机评价使用率达30%。各病区通过护士站办理住院的患者已经达到科室收入患者的70%至75%,腕带打印功能使用达到80%至85%,机器充值功能使用在85%左右。病房自助机的上线,节省了患者办理住院手续的时间,极大提升了患者的就医满意度,得到了患者的高度赞赏。同时,也缓解了门诊大厅排队挂号办住院的拥堵现象,极大改善了就医环境。

改善服务永无止境。新的一年,省肿瘤医院将继续以患者为中心,把方便患者就医作为改善医疗服务的突破点,充分利用信息技术优势,加快智慧医院建设,进一步改善患者就医感受。

### 核心提示

医者,治病救人,贵在仁心仁术。以病人为中心,以问题为导向,全力攻克肿瘤,让广大患者受益,是辽宁省肿瘤医院一直坚守的初心。

作为一所集肿瘤防治、科研、教学于一体的大型三级甲等专科医院,过去的一年,省肿瘤医院认真贯彻落实党的卫生与健康工作方针和政策,以群众满意和百姓健康为工作的出发点和落脚点,发展肿瘤专科优势,以全方位、全周期保障人民健康为目标,深入开展改善医疗服务行动,从患者身边小事、细节做起,努力为患者提供优质、高效、贴心的医疗服务,有效改善患者就医体验。

全心全意为人民健康服务,让省肿瘤医院得到了业界认可和诸多荣誉,近年来先后获得国家卫生健康委“改善医疗服务示范医院”“改善医疗服务优质服务岗”“最佳癌症筛查完成奖”“改善医疗服务创新医院”“全国模范职工小家”等荣誉。刚刚过去的2019年,医院获得辽宁省五一劳动奖状,肝胆胰外科获评国家级青年文明号,手术室女医务人员集体被授予“省三八红旗集体”荣誉称号。

### 创新 CHUANGXIN

创新是医院发展的驱动力。

2017年至2019年,省肿瘤医院开展了143项新技术、新项目。其中,胸外科开展的肺癌袖式成形手术,成功率及3年生存率高于国际平均水平;头颈外科开展的经口腔前庭入路的腔镜下甲状腺根治术,在甲状腺微创手术治疗领域达国内领先水平;乳腺外科开展的单乳腔镜下保留乳头乳晕双侧乳房皮下腺体切除术,为外科腔镜技术在乳腺癌治疗方面开辟了新的领域……

医疗技术的提升离不开人才支撑。为进一步加强人才队伍建设,全面实施“人才强院”战略,省肿瘤医院制定多项政策广纳贤良:设立博士后研究计划,与中国工程院院士詹启敏

教授、长江学者刘强教授等合作培育高端人才;鼓励并支持临床及科研人员到国内外先进的基础医学和临床医学单位进修学习、攻读学位。全年有36个临床科室和行政管理部门先后派遣医护人员和管理人员131人次到国内相关先进的医疗和管理单位进修学习,6名临床一线医生赴日本、美国的先进医疗中心进修学习。

在“外引内培”模式推动下,省肿瘤医院造就了一支充满活力、技术过硬的高素质人才队伍,人才的集聚促进了医院学科建设和科研更上层楼。

据悉,2017年,省肿瘤医院共发表SCI论文75篇,2018年较前一年增加了9篇,2019年更是增至119篇,且获省重点研发计划3项、省自然科学基金6项、重点领域联合基金2项、博士启动基金6项。2019年还是近十年来医院科技奖项收获层级最高的一年,获得辽宁省科技进步一等奖1项、

二等奖1项、辽宁医学科技三等奖3项、辽宁省自然科学学术成果奖11项。医院在原有大肠癌防治、食管癌、肿瘤医学影像、肿瘤分子靶标、妇科恶性肿瘤多组学研究、乳腺癌、肿瘤放射增敏与组织防护7个省级重点实验室基础上,又获批辽宁省胶质瘤重点实验室。

学科队伍建设不断夯实,科研能力不断提升,推动省肿瘤医院医疗技术水平和综合服务能力稳步提升,医院也凭此跻身国家癌症区域医疗中心创建单位之列。

### 情怀 QINGHUI

“有时,去治愈;常常,去帮助;总是,去安慰。”这不仅是为医的三种境界,也是省肿瘤医院一直以来坚定的信念和情怀。省肿瘤医院领导班子认为,帮助病人解除疾苦、战胜疾病,不仅仅依靠先进的医疗技术,更需要人文关怀。一直以来,省肿瘤医院倾力打造一个有人文情怀、有温度的医院。

省肿瘤医院通过扎实推进“不忘初心、牢记使命”主题教育,开展学雷锋树新风、青年文明号在行动等活动,不断提升医务人员的道德修养和服务水平。端正的医风、高尚的医德、良好的职业精神,成为省肿瘤医院的新名片。关爱患者,不是一句口号,而是全体职工的工作生活准则,体现在工作和生活的点点滴滴之中。

省肿瘤医院还成立了多支特色志愿服务

队,开展志愿服务活动,打造医院就医环境“新风尚”。如今,走进省肿瘤医院门诊大厅,可以看到身穿橘红色马甲的志愿者为就诊患者提供文明引导等志愿服务。开设在大厅一侧的烘焙店、咖啡厅为患者和家属提供了舒适的休息、等候、就餐区域,舒缓看病带来的紧张情绪。此外,省肿瘤医院还拓展肿瘤专科特色服务,深化优质护理服务内涵。医院在以往构建精准护理管理模式、学科协作的基础上,不断延伸临床护理服务的内涵,安宁疗护、心理护理、疼痛护理、静疗护理、血栓栓塞综合症防护、营养与饮食护理、恶心呕吐预防与护理、排便异常护理、造口伤口及失禁护理、癌性疲乏护理、肿瘤患者脱发护理11个肿瘤护理亚专业学术组,全面提升专科护理服务水平。在每个病房区域,专门开辟出一个温馨的空间,开展患教活动,为患者减压。



### “讲文明树新风”公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达



# 挑着担子 背负希望



中国网络电视台制 广东龙门 王汉池作