



扫一扫,关注卫生系统微信公号

瑞医 2015 硕果累累 荣登全国县级医院之首 高分通过国际 JCI 认证

核心提示:刚刚过去的 2015 年,对于市人民医院(简称“瑞医”)来说,是一个丰收年、辉煌年。这一年,医院综合实力跃居“中国县级医院竞争力排名”第一位;这一年,医院以 9.85 分的高分通过了 JCI 认证,完成品质升级,让患者在“家门口”享受国际标准的优质医疗服务;这一年,医院以“内涵提升”为基调,以“病人满意”为主线,强化内涵建设,加强精细化管理,不断提升人文服务;这一年,医疗质量持续改进,护理服务不断优化,科研教学成果丰硕,党风行风和文化建设不断推进;这一年,医院通过“互联网+医疗”模式,大力完善智慧医疗服务,让医院服务更加人性化、亲情化,切实改善老百姓就医难问题——

关键词:榜首

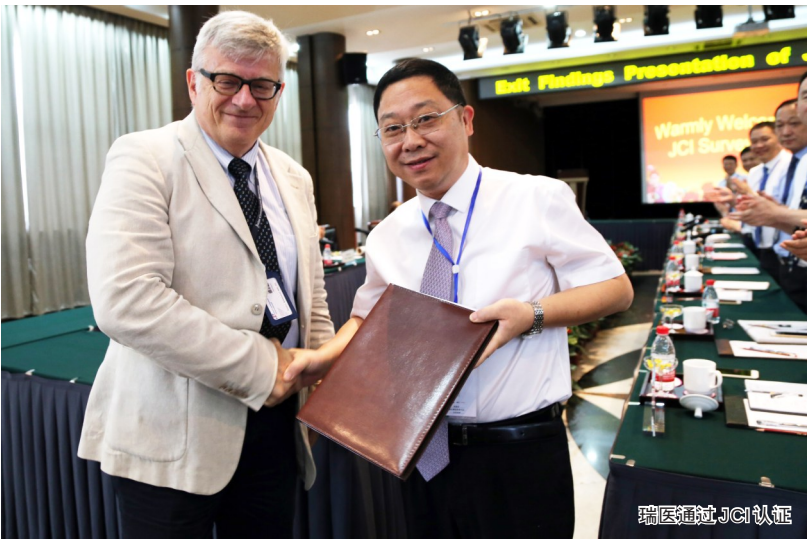
荣登全国县级医院百强榜榜首

门急诊 334.7 万人次,住院病人 99717 人次,住院手术 33249 人次……这是 2014 年瑞医交出的惊艳“成绩单”。2015 年 3 月 28 日,2014 年“中国县级医院·竞争力 100 强”排行榜揭晓,瑞安市人民医院荣登全国县级医院百强榜榜首。

面对逐级攀升的门诊量,医院多方挖潜。为更好方便患者就医,医院开通周末门诊,全院近 200 位高级职称专家轮流坐诊,挂号看诊费用同平时一样,让病人在周末不用请假、不用排队也能看好医生。此外,为进一步方便患者就诊,医院辅助检查服务全面跟上,医院的放射科、心电图室、B 超室、化验室、药剂科等辅助科室和服务窗口同时开放,平时能做的检查在周末也能做。

关键词 :JCI 认证

高分通过国际 JCI 认证



2015 年 7 月,JCI 总部发出正式通知,市人民医院以 9.85 分的高分(满分 10 分)通过 JCI 认证。市人民医院是温州地区第 2 家、省内第 6 家拥有 JCI 认证的医院。据了解,JCI 认证是全世界公认的医疗服务标准,代表了医院服务和医院管理的最高水平,也是世界卫生组织认可的认证模式。

在启动 JCI 认证一年半的时间内,瑞医持续完成了上千次的质量改进。为应对紧急情况,医院重新购置 40 台除颤仪器,设立 24 小时专用院内急救电话。一旦有人出现心跳骤停,医护人员可以及时找到最近的除颤仪进行抢救,急救人员会在 5 分钟之内赶到需要紧急救援的地点。医院现在经心肺复苏的抢救成功率达到了 75%,而目前省级三甲医院的成

多年来,瑞医坚持“以病人为中心”的服务理念,并不断改进服务。为更好地保护患者隐私,创造安全、轻松的就诊环境,医院全面推行“一人一诊室”制度,门诊医生在接待患者时都将实行“一对一”诊疗。在医院,为达到降低风险、保障安全与医疗质量的持续改进,每一条细节要素都贯穿了“保证医疗质量和病人安全”的准则。病人从挂号就医开始,护士就要进行评估,除日常的测呼吸、脉搏、血压等,还包括疼痛程度、营养情况、跌倒风险、文化背景、经济能力等。医护人员则藉此详细了解患者情况,提供个性化诊疗方案。一系列人性化制度的推出,让患者真切感受到了医院“病人至上”的服务理念,赢得患者交口称赞。

功率仅 60% 左右。医疗服务质量的提高带动病人的满意度提高,2015 年上半年,患者满意度达到 96.61%。

市人民医院通过 JCI 认证,对市民是一个喜讯,对国际友人也是一个惊喜。这意味着,今后国际友人来瑞安旅游或工作时,如果在市人民医院看病,就可以回其所在国报销。因为通过 JCI 认证,国外的保险公司对此予以认可。国外患者来医院看病后,带上就诊资料和收费单据等,就可以回到自己国家报销。

“通过 JCI 认证不是目的,而是为了赢得患者实实在在的满意,未来我们要把 JCI 评审指标作为医院常态工作要求,继续为市民提供高质量、又安全、可持续发展的医疗服务。”市人民医院院长卢学勉表示。



瑞医大楼

关键词:学术亮点

科研教学成果丰硕

看一家医院的实力,首先就要看其学科、学术成就。2015 年 11 月 7 日,第六届中美糖尿病并发症高峰论坛暨国家级继续教育班在瑞医成功举办,来自国内外近 400 名专家和学者出席了本次盛会。这类具有高档次的论坛,瑞医内分泌科已经连续举办了 3 届。自建科以来,内分泌科医疗质量一直稳居全院前茅,不仅成为温州医学院首批硕士研究生临床培养基地,卫生部首批骨质疏松诊疗技术协作基地,全国糖尿病教育管理认证单位,甚至成为美国世界健康促进基金会中国基层糖尿病教育培训基地,温州医学院中美糖尿病研究所瑞安研究中心。该院联合以上医疗单位于 2013 年成功申报了浙江省第四批适宜技术示范基地,基地为慢病防治技术为主,由院长卢学勉亲自挂帅,2014 年至 2015 年

着重对内分泌科、神经内科、康复医学科、肿瘤内科这几门重点学科推广适宜技术。

近年来,瑞医医疗质量持续改进,科研教学成果丰硕。9 月,国家卫计委牵头全国百余家医院成立中国卒中中心联盟,日前卒中中心联盟在杭州为浙江省联盟医院举行授牌仪式,该院成为省内首批卒中中心医院之一。11 月,该院老年医学学科群和介入医学学科群被列入温州市第五轮“311”工程重点学科群建设项目,神经内科和眼科被列入重点学科建设项目,围产医学科被列入重点专科建设项目。2015 年,瑞医眼科获评浙江省卫生厅新一轮的浙南区域专病中心。眼科不断开拓微创手术领域,创新眼科技术。如开展微切口白内障超声乳化手术,手术切口缩小至 2.2 毫米、2.0 毫米甚至 1.8 毫米。

关键词 :人文服务让患者更满意

管家婆 患者满意率达 99.07%

2015 年,瑞医以“内涵提升”为基调,以“病人满意”为主线,强化内涵建设,加强精细化管理,不断提升人文服务。其中,最受患者“点赞”的就是病友服务中心。该中心于 2014 年 11 月份开始试运行,12 月 2 日正式成立,陆续开通了预约挂号、电话咨询、微信互动、受理投诉、健康指导、出院随访六大功能,被患者亲切地称为“管家婆”。截至 2015 年 9 月底,该中心共计接听 18379 通咨询电话,电话咨询接

通率达 100%,回訪电话 2090 通,微信互动 5442 人次,患者满意度达 99.07%。

为了让患者享受更贴心细致的服务,自 9 月份开始,瑞医还针对门诊医生的满意度调查进行每月一通报,调查结果和医生的奖金挂钩。短信方式的满意度调查结果为:住院平均满意率为 95.93%,比 2014 年提高了 0.7 个百分点;门诊满意率为 96.85%,比 2014 年提高了 0.5 个百分点。

关键词 :互联网+医疗

掌上瑞医 APP、官方微信平台上线

无需现场排队,挂号、候诊、缴费,动动手指就能“搞定”。2015 年 7 月,瑞医推出的“掌上瑞医”正式上线,市民通过手机下载安装“掌上瑞医”客户端,动动手指就能实现预约挂号、账户充值、实时叫号、检验报告查询、智能导医服务、医院导航服务等。

瑞医官方微信平台也推出便民措

施,增加信息查询功能,用户可直接通过微信平台进行“科室查询、出診查詢、处方记录、费用记录、检查记录、檢驗记录、帐户余额”等查詢。只要关注该公众微信,用户不但能和过去一样通过微信挂号,更可以通过微信进行化验报告等查詢,随时随地了解就診信息。

(记者 陈成成 通讯员 黄敏 整理)