

无锡市儿童医院多措并举改善就医感受提升患者体验

用心守护 感受温馨

“

挂号时间长,等候时间久,辗转于多个科室间求医问药……围绕儿童看病就医的急难愁盼问题,无锡市儿童医院(江南大学附属儿童医院)贯彻落实“改善就医感受 提升患者体验”主题活动精神,积极转变服务理念,拓展服务内涵,优化就诊流程,创新服务举措,以“看得见的成效”增进儿童青少年健康福祉。

”

“患”位思考,门诊服务“新体验”

门诊是医院面向社会的窗口、群众就医的第一站。医院围绕就医流程、服务举措、诊疗环境等方面提质升级,于细微之处见温度,积极营造温馨舒适、安全有序的就医氛围。

为更好地为广大过敏患儿服务,医院于2024年3月成立了无锡市首个儿童过敏诊疗中心。将呼吸科、消化科、耳鼻喉科、皮肤科、眼科、中医科等过敏性疾病相关的优势专科进行集中管理,“一站式”提供先进的过敏性疾病检验检查项目,多科联合为患儿开展个性化、长期、规范的诊治,避免了儿童和家长来回奔波。

这仅是医院破解“看病难”问题的一个缩影。针对检验科场地拥挤、患儿扎堆采血、等候时间长的现状,医院增加采血窗口,调配技术娴熟的护士参与采血工作,提高穿刺成功率;呼吸道疾病高发时期,医院在门诊二楼内科诊疗区开设“咽拭子标本采样室”,由专人集中采样以确保标本采集规范,既方便了患者,还提高了医生的诊疗效率。围绕学

龄儿童“没时间看病”问题,医院开设午间门诊、晚间门诊、晚间专家门诊、特需门诊、高级专家门诊等,多层次满足就医需求。针对疑难罕见病、多器官疾病的诊治,成立过敏性疾病、不明原因腹痛、实体瘤等7个门诊MDT团队开展多学科联合诊疗,为患儿制定系统化、规范化、个性化的诊疗策略。DR摄片、普通B超、普通CT等项目承诺当天预约、当天检查、当天出报告。因当天不能做检验检查或不能出报告、无法完成诊疗的普通门诊患儿,同一科室回诊实行“一次挂号管三天”的政策。

此外,医院着力打造门诊一站式服务中心,将医保统筹、病案审核、退费审核、便民设施租借、失物招领等服务进行集中管理,并提供检验检查报告快递、病案快递、听障人员电子手语导医等增值服务。门诊部开展常用导医培训,鼓励导医人员用英语为外籍人士提供就医咨询、导医、陪检等服务。

信息赋能,智慧服务“多便捷”

医院充分发挥互联网优势,加快推进智慧医院建设。2023年12月底医院推出门诊检验检查自助开单服务,家长挂号后在“无锡市儿童医院”微信公众号、自助机上即可完成部分检验检查项目开单、缴费,进一步优化了就医流程,减少患者候诊时间,现已累计服务4200余人次。针对部分专科“一号难求”现象,医院实行分时段预约,科学配置号源,同时建立爽约机制,将未就诊的号源全部返回当天挂号系统。医院还把预约挂号、缴费、诊前自助开单、候诊查

询、住院预交金、住院点餐充值、住院日清单、报告查询、用药提醒管理、电子票据等服务功能搬至线上,通过手机端就能享受便捷服务。此外,互联网医院的线上问诊、复诊续方等智慧医疗服务有效解决了患者等候、排队、奔波之苦。一项项互联网服务举措的推出,真正实现了“让信息多跑路,让群众少跑腿”,提升了患者满意度。在2024年4月的全省互联网医院运行情况通报中,无锡市儿童医院的互联网在线诊疗人次排名全省第二十名,全市第一名。

急救先锋,筑牢健康“生命墙”

重症医学科被称为守护生命的最后一道防线,是医院各临床专科坚强的后盾支撑,更是救治危重症患儿的主战场。医院充分整合优质医疗资源,持续提升重症医学科的专业水平,为重症患儿筑牢健康的“生命墙”。

涵涵因感染病毒引起急性暴发性心肌炎,生命垂危。面对家长求助的眼神,重症监护室副主任诸澎伟带领医护团队迅速投入战斗,为患儿畅通生命通道,运用呼吸机辅助通气,又紧锣密鼓地安排血浆置换、连续血液净化等对症治疗……他们日夜守在病床前与病魔抗争,终于将涵涵从死亡线上拉回。涵涵的母亲特地送来锦旗与感谢信以表

感激之情。近年来,科室着力提升危重症患者的救治能力,拥有先进的监护抢救设备和一支技术过硬、经验丰富、团结协作的医护团队,已形成较为完整的急救医疗体系,收治心肺呼吸骤停、暴发性心肌炎、重症肺炎、脓毒性休克、中毒、严重复合外伤等危重症患儿,开展心胸外科、神经外科等术后重症病人管理约150人次/年。床边气管插管、气管切开、中心静脉留置及中心静脉压检测、有创动脉压的检测、床旁血液净化治疗、床旁纤支镜治疗等已成为科室特色技术,为重症患儿提供了规范、高质量的生命支持,全力守护“生的希望”。



2名新疆先天性心脏病儿童在无锡市儿童医院接受免费手术治疗,家长为医护人员赠送锦旗



等待手术期间,手术室医护人员陪孩子看动画片

“术”适无忧,人文关怀“显温度”

对于孩子来说,手术室意味着与家人的分离、未知的疼痛以及冰冷的气氛。手术室医护人员集思广益,在保障手术安全的同时打造“有温度的手术室”,让爱与生命同行。

手术室负责人介绍,手术前一天,手术室护士会到床边访视,以视频形式介绍手术室环境、麻醉及护理注意事项等。在关注儿童不良情绪的同

时,做好家长的安抚工作。手术当天,维持手术间适宜的温湿度,为患儿盖上提前预热的中单,尽可能减少皮肤暴露;术中,根据需要选择合适的加温设备并实时监测患儿体温,以保障手术安全。在等待手术时,麻醉师或护士会播放孩子喜欢的动画片,与孩子玩耍、讲故事等,将人文关怀融入围手术期的各个环节。

面向基层,倾情帮扶“显担当”

为畅通基层健康帮扶的“最后一公里”,医院牵头成立无锡市儿科医疗联盟,现有26家成员单位。医院充分发挥技术、人才、科研等优势,通过双向转诊、远程会诊、业务培训、技术指导等,逐步增强基层儿科医疗服务能力。

“原先一号难求的儿童医院徐旭主任居然在家门口的医院开了工作室,今后再也不用为孩子看病发愁了!”2023

年,呼吸内科李玲主任、内分泌科徐旭主任在鸿山医院、江阴市第三人民医院开设名医工作室,团队成员定期坐诊,满足群众“家门口看名医”的就医需求。医院全年共派出21名医务人员到联盟成员单位开展医疗帮扶工作,累计诊疗1.7万人次;协助硕放街道社区卫生服务中心开设儿科门诊,该中心现已具备儿科服务能力。

聚焦健康,公益服务“暖情怀”

近日,2名新疆先天性心脏病儿童在无锡市儿童医院接受免费手术治疗,除去医保报销部分,剩余的费用均由锡商公益基金会承担,此举大大减轻了两个家庭的经济负担。近年来,医院积极履行社会公益职责,成为中国红十字基金会“成长天使基金合作医院”,在无锡市红十字会指导下成立卓胜微红十字儿童关爱基金,与锡商公益基金会合作开展“困境儿童先天性心脏病救助”公益项目,积极发挥医疗救助托底保障作用,先后为14个符合条件的无锡及西部医疗资源匮乏地区的低收入家庭患儿提供帮助,较好地彰显了公立医院的公益形象。

医院党团员志愿者发挥先锋模范作

用,积极开展“党团同行护健康”“青春童行为你而来”“关爱特殊儿童”等志愿服务项目,每年开展近150场健康科普讲座,提升群众防病治病的能力。志愿者们利用休息时间为门诊急症患者提供导医、护送陪检等服务,陪伴住院儿童画画、游戏,给予健康指导等,广受好评。

始于患者需求,终于患者满意,源于医患同心。无锡市儿童医院将继续秉承“爱心仁术 福泽儿童”的医院精神,从“心”体会,“患”位思考,不断回应群众就医新需求、新期盼,以精湛的技术和优质的服务带给广大儿童青少年更有温度的就医体验,点燃持续改进医疗服务和高质量发展的新引擎。



无锡市儿童医院李玲、徐旭在江阴市第三人民医院成立专家工作室



急诊重症医学科开展儿童高级生命支持(PALS)培训



导医和志愿者为需要帮助的人群提供导医导诊服务