

伴随人们生活节奏的加快,工作学习压力不断增大,一些人受到精神心理疾病的困扰。1992 年起,世界卫生组织把每年的 10 月 10 日定为“世界精神卫生日”,旨在宣传精神卫生知识,提高人们对精神卫生的认识,关心精神障碍患者。在“世界精神卫生日”到来之际,本报记者来到衡阳市第二人民医院,看看这家精神专科医院为了守护精神疾病患者的健康做了哪些努力?

全力打造百姓满意的“心灵”医院

■衡阳日报全媒体记者 朱嘉林

在衡阳,提起衡阳市第二人民医院,大部分市民可能都感到陌生,了解的人并不多。生活中,我们对于精神病患者常常讳莫如深,鲜少关注这个特殊的群体。衡阳市第二人民医院又名衡阳市第一精神病医院、衡阳市精神卫生中心,集精神心理类疾病预防、治疗、康复、教学、科研、托养等于一体,是衡阳市公共卫生体系的重要组成部分。

该院创建于 1972 年,占地 118 亩,坐落于珠晖区东风南路。院内绿树成荫,空气清新,环境优美,设施齐全,是良好的心身疾病治疗康复场所。建院 50 年来,该院本着“恪尽职守、真诚服务”的宗旨,弘扬“重道、尚学、厚德、惟和”的精神,倡导以患者为中心的优质护理服务,持续改进医疗服务质量,努力为广大患者提供优质、便捷、温馨的服务。

在发展的道路上,该院紧紧围绕“以患者为中心”的服务宗旨,突出问题导向,针对患者关心的问题精准施策,不断改善就诊环境,提高服务能力,减轻患者负担,延伸院外服务,用实实在在的行动把精神卫生服务贯穿全程、惠及全民,进一步增强群众看病就医体验感、获得感,促进了我市精神卫生事业健康稳步发展。经过不懈努力,去年,该院顺利通过三级精神专科医院创建工作。



医院外景。

A

“软硬兼施”，持续改善就医体验

“新形势下,精神专科医院的发展对于全民健康卫生事业而言越来越重要。”谈到医院的发展,衡阳市第二人民医院党委书记周尊友表示,三级精神专科医院是一个全新的起点,未来,该院将从转变发展理念、提升综合能力和改变管理机制等多方面努力,“软硬兼施”,持续改善患者的就医体验,不仅要打造让患者及家属满意的精神专科医院,更要努力朝着“真正有特色、有实力、有影响力”的三级甲等医院”目标而不懈努力。

一直以来,服务都是该院的核心竞争力之一,也是医院精细化管理的重要抓手。无论是医院、科室、职能部门、医护人员,该院把对患者的服务融入到日常管理和工作中。走进衡阳市第二人民医院,这里绿树成荫、窗明几净,为患者提供了舒适、温馨的就医环境,处处给人以家的感觉。“这里没有歧视,没有恐惧,在这里患者不仅可以控制病情,还可以通过先进的治疗理念和治疗流程逐步回归社会。”周尊友介绍说。

“伴随现代社会的发展,精神疾病患者越来越多,临床需求较大,医院当前也出现了床位紧张的情况,因此,医院未来将增加医疗用地,持续改善医疗环境,让精神病患者这一弱势群体在花费少的情况下享受到更优质的服务。”周尊友指出,立足“三级专科医院”的新起点,该院将结合市精神卫生现状和精神心理卫生特点,改善中心基础设施,加大设施装备投入,加强精神公共卫生体系建设,不断提升医院综合实力,为衡阳市心理健康和精神卫生防治中心的建立贡献力量。谈及发展,周尊友所说的字字句句都与患者息息相关,“以患者为中心”的宗旨在该院自上而下贯彻落实。

硬件设备上,为了增强患者的就医体验感,市第二人民医院加大医疗设备投入与更新,实现电子健康卡的应用,结合支付宝、微信支付、银联卡等功能,提供了多种便捷的缴费方式,满足了患者在非诊疗环节流程下快速高效的服务需求,让患者真正享受到“一路绿灯,畅通无阻”的就医体验。医院还结合三级精神专科医院发展需要,增添 CT、脑血流仪、血药浓度监测仪等设施设备,满足患者就医,提高服务满意度。

在学科建设上,医院重性精神科、老年康复科、儿童青少年心理科创建省、市级重点学科,筹备开设睡眠障碍科、心身科、物质依赖科等亚学科。医院还计划建设中医药科,并应用于精神病患者的康复治疗,医院相关人员已专门前往吉首市精神病院学习。此外,在科研上,医院完成国家级科研合作项目 2 项,争取市级科研项目 1 至 2 项,开展院内农疗项目,今后也将继续做好科研课题、科技进步奖和继续教育项目的申报。

该院持续增强软实力,在深化优质护理服务上狠下功夫,完善护理质量控制和持续改进机制,实现优质护理病房覆盖率达 100%。医院打造专科护理品牌,结合学科发展,精心培养睡眠医学、心身医学、物质依赖等亚学科专长护士,匹配学科创建的需要,探索重性精神疾病护理特色,做强儿童青少年心理护理能力,创新老年心理护理服务,走深走实有护理。同时,还成立了皮肤压力性损伤、跌倒、吞食异物等高危病人管理小组,降低护理不良事件的发生。

改善患者就医体验的同时,提升医疗质量也是该院工作的重点。医院建立医疗质量管理与控制体系,落实医疗质量、医疗安全各项核心制度,规范诊疗行为,加强药品、医疗技术和大型设备临床应用管理。此外,加强医疗安全不良事件的监管,实施医疗动态检查,加强对重点部门、关键环节和薄弱环节管理,推行多专家、多学科联合会诊制度,确保医疗质量和医疗安全。

在医院管理模式上,今年 3 月,医院优化绩效分配方案,建立健全预算管理制度,明确各层级预算执行管控责任,通过对执行过程开展控制、核算、分析、考评、奖惩等一系列管理活动,保证医疗质量的前提下,提高了医务人员的工作积极性,让服务更加精细化、标准化、规范化。

B

内外协同，延伸服务领域

投入使用。

医院的服务,不仅仅停留在院内,还将触角延伸开展到院外,积极开展后医疗服务,通过对出院病人回访的形式,给予病人疾病知识、用药知识指导,延伸服务能力,提高病人及家属满意度。医院增强急救能力建设,开辟绿色通道,解决“三无”病人及各种社会救助病人的就医难题。此外,医院还派遣数名心理专家进入隔离区,对隔离区医护人员进行一对一辅导培训,对患者开展心理疏导服务。

与此同时,为做好疫情防控的社会心理服务工作,医院组建心理咨询志愿服务队伍,向公众提供心理支持、心理疏导等服务,预防与减轻疫情所致的心理问题,医院开通 3 部心理援助热线电话,为全市群众提供 24 小时心理援助服务。在疫情防控期间,心理援助热线为广大群众安抚心灵、缓解心理压力,提供专业的心理援助及支持,排除恐慌情绪,缓解压力,为疫情防控提供有力保障,筑牢疫情防控阻击战的心理防线。

该院院长陈卉是主任医师、国家二级心理咨询师、

市儿童青少年心理学科带头人,擅长儿童青少年精神障碍及心理行为诊治。同时,她不仅是衡阳市第十二次党代会的代表,也是湖南省第十二次党代会的代表,她对社会心理服务体系建设十分关切。她利用提案、讲座、广播电视、科普宣传等多渠道呼吁社会,加强完善青少年心理健康的体系建设,更好地为儿童青少年心理健康保驾护航,她也呼吁家长更加重视孩子的心理健康,与学校、社会共同做好孩子心理健康的早期识别、预防和治疗。

“我们公立医院应该把社会效益放在首位,通过全方位、多角度的宣传,让精神卫生知识深入人心。”在陈卉看来,精神病医院的发展与全民健康意识的建立密不可分。围绕“健康衡阳”工作大局,结合“世界睡眠日”“世界卫生日”“世界精神卫生日”“医师节”等节日,陈卉经常组织并参与形式多样的志愿服务活动,她还带领医务人员制作了寓教于乐的微视频、专题片、摄影作品等融媒体产品,向全社会科普心理健康疾病知识,传递社会“正能量”,倡导社会文明新风尚。



进学校开展心理健康讲座。



走廊内干净整洁。



用心服务患者。

C

上下联动，不断提升区域医疗能力

为进一步夯实心理健康教育格局,衡阳市第二人民医院与南华大学、衡阳师范学院、湖南工学院等 8 所院校签订“医校合作”工作机制,致力于共同促进学生精神卫生与心理健康,持续大力整合学校心理健康教育和精神卫生领域资源力量,扩增建立心理危机干预指导基地,以心理健康专职教师和精神卫生专业人员为主体,建立高水平心理辅导团队,常态化开展医校教研教改、个案分析、专家会诊、经验交流活动。该机制已开展了三年多,目前已为 1800 余名学生进行了心理评估并帮助他们成功地回归校园,继续完成学习。医院还大力推进各中小学、大学之间心理课程有效衔接、心理档案无缝对接及心理教师联动配合,形成上下联动、一体推进的心理健康教育工作新格局。

作为衡阳市精神卫生中心,市第二人民医院担负着全市人民的心理健康治疗的责任。截至今年 6 月 30

日,市“三无”病人在院 60 人,全市累计录入国家严重精神障碍信息系统在册患者 32312 人,平均报告患病率为 4.86‰;规范管理人数 31542,规范管理率 97.62%;在册患者服药人数 30368,服药率 93.98%;规律服药人数 28731,规律服药率 88.92%,各项指标均超过全省考核标准。

为了加强对基层公卫专干的知识培训,医院定期召开精防专题会议,每月制作下发严重精神障碍信息管理月报,督导基层录入、患者流转、接收、查重、随访等相关管理工作,做强精神卫生工作,开展社会心理服务体系建设试点。医院完善了县、乡两级综合协调机制,建立健全多部门参与的精神卫生联席会议制度,研究解决患者管理的各项问题。健全信息交换报送制度,严格落实重性精神障碍患者肇事肇祸信息 48 小时上报制度,提升严重精神障碍患者服务管理水平。

“今年,衡阳社会心理服务体系建设工作被纳入湖

南首推。”陈卉透露,衡阳市第二人民医院是该项目主要的负责单位。根据方案,该院将在明年完成标准化的心理咨询中心建设,为居民开展公益讲座、心理咨询服务;依托现有资源,开通手机心理咨询互动平台,增加网络平台服务;助力基层医疗卫生机构、社区居委会等场所建设心理咨询室建设,并组织街道、乡镇卫生健康工作人员进行心理知识培训;建立远程技术平台,实现远程服务机制、转诊机制,逐步与网络咨询平台结合;开展心理健康教育专职教师的师资培训等。

多年来,市第二人民医院以为百姓提供优质、高效、满意、安全的医疗服务为己任,始终用爱心、耐心和责任心、默默坚守,无怨无悔做精神健康的守护者,各项工作取得了可喜成绩。该院还将进一步提高医疗服务质量,为全市患者提供更优质的服务,做好百姓满意的“心灵”医院。