满意度两度登顶

霞浦县医院实现从末位到领跑的跨越

2025年度,宁德市公立医院出院患者满意度调查放榜,霞浦县医院一举登顶;2026年上半年放榜,榜首还是它。而此前很长一段时间里,这家医院的满意度成绩单,长期挂在全市末位。从“垫底”到“连冠”,这所县级医院到底做对了什么?

深夜导管室,为渔民抢出“生命航道”

数日前,深夜11时许,霞浦县医院导管室的无影灯亮起,一名突发急性心梗的患者被推进大门。签字、穿刺、造影、导丝通过、球囊扩张——从进入医院大门到导丝通过病变血管,全程不到60分钟,比国家标准划定的90分钟快了近半小时。

霞浦县医院是宁德市第一家、全省二级县级医院第三家通过标准版胸痛中心的县级医院。2025年,该院胸痛中心完成急诊PCI介入手术111例,平均入门到导丝通过时间小于60分钟,达标率95%,急性心梗院内救治成功率从70%提升至97.3%。

家住海岛乡的渔民老郑对此感触颇深。他因反复胸痛就诊,冠脉造影提示三支病变、狭窄均超过90%。放在几年前,这样的病情意味着长途转院,甚至可能在出海途中错过抢救时机;如今,他在县医院顺利完成冠脉介入治疗,康复出院后成了义务“宣传员”,海岛乡亲循着他的脚步,主动走进县医院。

“急诊不敢送,上转风险大”,曾是霞浦百姓对县医院的印象;如今,这里成了他们“在家门口放心看病”的首选。信任的重建,靠的不是运气,而是一场从管理到技术、从流程到人心的系统重塑。

把患者的“吐槽”,变成一张张工单

逆袭的起点,不是手术刀,而是“听劝”。

2024年以来,霞浦县医院将满意度提升列为“一把手”工程,成立建设工作领导小组。院领导巡查、参加科室晨会成为每周固定动作,现场协调科室难点、收集职工建议;每月一场专题联席会议准时“开诊”,研判问题、部署整改。


满意度建设工作会议

患者的意见如何落地?医院建立《关于满意度建设存在问题反馈整改流程》:重点投诉及时形成清单,反馈至分管领导,根因分析、限时整改、办结销号。说白了,就是把每一句“吐槽”都当成工单:派单、督办、清零。

管理向更细处延伸:入院24小时、检查前后、手术前后、出院后,全流程健康宣教环环相扣;住院、门诊、手术三维满意度问卷同步铺开,“哪里不满意”一目了然。

流程做“减法”,服务做“加法”







在霞浦县医院门诊大厅,红马甲“志愿者”(如图)里藏着不少熟面孔——他们是行政后勤人员。按照“临床为病人、后勤为临床”的理念,全院行政后勤力量工作前移,每天定时出现在导诊、咨询、缴费、取药、控烟等岗位上:诊室里的医生专心看病,大厅里的“红马甲”专管跑腿。流程上的“减法”一项接一项:电子码就医、先诊疗后付费、一次挂号管用到底、周末体检等便民举措相继推出;2024年9月起,“无假日门诊”全面落地。针对不会用智能手机的老年患者,话务中心对外公示服务电话,预约咨询一个电话搞定。

院区里,新增停车位1200多个,住院楼窗户改造、绿化修缮;院外,2024年1月上线的“医患随访系统”,从入院短信到出院后100%健康指导,动态回访叠加矛盾预警,让不少投诉在爆发前就被“接住”。

满意度不是“讨好”出来的,归根结底,要靠救治能力托底。

2020年12月,福建省立医院与霞浦县医院签约共建医联体,累计12批次95名省立医生驻点。依托帮扶,医院将大内科、大外科细分为14个学科:神经外科年手术量从不足10台跃升至130余台,胸外科从无到有,全省县域医院首例ECMO+急诊PCI术落地,2025年急诊转院人次较2020年下降60.7%。

救治体系的“四梁八柱”随之立起:2022年12月,呼吸诊疗中心通过国家PCCM评审;2023年8月,胸痛中心通过国家认证、后升级标准版;2023年12月,卒中中心通过国家脑防委复评;2024年7月,创伤中心成为全省首批挂牌的县域创伤中心。

创伤中心的价值,写在一个家庭的经历里:去年秋天,霞浦陈先生的老母亲在自家阳台整理杂物时不慎高处坠落,当场昏迷。被送入霞浦县医院急诊科时,陈先生看着担架上浑身是血、意识全无的母亲,感觉天都要塌了。高处坠落带来的冲击是毁灭性的:颅脑损伤、多发肋骨骨折、腹腔脏器破裂,血压测不出,生命垂危。

四大中心:把急危重症留在县域


医生在创伤中心为患者进行手术

霞浦县医院创伤中心的价值在这一刻尽显:无须家属奔波挂号、找科室,医院立即启动严重创伤救治系统,“一键式”多学科联合诊疗(MDT)机制迅速运转,急诊、神经外科、胸外科、重症医学科、麻醉科、输血科专家数分钟内集结,绿色通道全线开启。

急诊团队迅速完成初步复苏与评估后,神经外科紧急处理颅脑损伤、解除颅内高压,胸外科同步行胸腔闭式引流控制活动性出血;患者随即被直接送入手术室,在多学科协作下完成高难度复合伤修复手术。术后转入ICU,在严密监护下闯过感染、器官功能衰竭等关口。

两个多月后,老人康复如常。家属感慨:是县医院救回了母亲。

数据显示:2025年以来,卒中中心完成溶栓98例、取栓14例;胸痛中心完成冠脉介入2000余例,其中冠脉介入治疗手术734例;创伤中心接诊重度创伤患者220人。转诊患者逐年下降,群众就医负担随之减轻。


医生正在为患者进行冠脉介入手术

硬实力的另一根支柱,是人才。

2023年以来,霞浦县医院引进主任医师3名、硕士6名。其中骨科(脊柱外科)学科带头人王诗成、神经内科学科带头人孙珩来自广东三甲医院,骨科专家陈连来自闽东医院;借“霞智回归”工程柔性引进省级专家;选派青年骨干赴华山医院、华西医院进修,“引进来”与“走出去”双向奔赴。

本土人才培养同样开花结果。在向外引才的同时,医院深耕本土人才梯队建设,借力福州大学附属省立医院医联体优质资源,常态化开展教学查房、手术示教、业务授课,通过传帮带模式夯实青年医务人员专业功底,一批院内青年骨干业务能力显著提升,逐步成长为科室中坚力量。

让名医扎下根,把技术留下来

目前医院引进的多个“名医师带徒”工作室正常态运行,专家下乡、骨干进修、搭建远程医疗平台同步铺开,三年落地新技术新项目150余项,专科能力强了,“省级技术县域化、县域服务同质化”也从口号变为现实。

“满意度第一,是激励更是鞭策。”霞浦县医院院长汪敬伟表示,医院将始终锚定群众需求,在服务上做“加法”、在流程上做“减法”,持续精进医疗技术、优化服务品质,为建设健康霞浦、守护一方百姓安康贡献力量。

满意度调查,考的从来不只是态度,而是一所医院把技术、流程和人心拧成一股绳的能力。当群众在家门口就能看好病、舒心看病,所谓“榜首”,不过是水到渠成的注脚。 (张帅)

社址:福州华林路84号 邮政编码:350003 发行部电话:87095933 全国各地邮局收订
广告许可证号:0302 印报时间:10月28日 本报电子信箱:fujianwsb@126.com 零售每份2.00元
一些作者由于地址不详,本报无法及时发放稿费,请作者与本报联系。《福建卫生报》编辑部
印刷单位:福建报业印务有限责任公司 地址:福州市金山金榕北路52号 电话:0591-88618337