

## 质量与服务双提升系列报道

## 优化服务流程，提升服务水平

## ——泰安市中心医院只做更好的服务

在医院竞争激烈，医患关系紧张的今天，患者选择医院，不仅考虑医院的硬实力，还有服务水平。从挂号能不能少排会儿队、看病时医生有没有给一个微笑；到办业务能否方便快捷、出院后还能有暖心的问候……

“一家医院的设备配备、病房数量等硬实力，固然是医院运转的基础，强大的医疗队伍更是一家医院的灵魂，但最根本的是医疗质量和服。形成良好的服务体系，做到没有最好、只有更好，让患者看好病，又舒心，是我们的目标。”泰安市中心医院院长刘君说。

本报记者 邓金易

院长当起监督员  
紧抓服务不手软

泰安市中心医院始终坚持把“以病人为中心”的服务理念贯穿于医疗卫生服务的每个环节，落实到每一项工作中，把改善人民群众看病就医感受作为加强医疗服务工作的创新点和突破点，不断创新服务理念，优化服务流程，积极构建人本服务机制。

“今天上班温度计消毒了没有？血压计准不准？是否经过检测？工装上必须别上姓名牌……”由刘君院长带头的服务监督小组一大早就穿梭在医院中，监督每个部门每个环节的工作，并随机向患者及家属询问在看病中是否遇到一些问题。

每位医护人员的工作风貌、工作态度、到服务质量，甚至是医院食堂的膳食、和院内环境都是督查小组关注的重点。

“患者到医院来，是为了寻回健康。但早年，大家只关注怎样把患者的疾病治愈，却忽略了为患者服务。所以不少患者虽然痊愈了，但对医院却有一

些怨气。我们现在就是要改变这种问题，希望患者不仅能得到健康，还能得到快乐。”刘君院长说。

而在服务方面，医院为方便或者推出了电子病历、预约诊疗以及错时门诊；并更新座椅等设施，并悬挂缓解心情的书画；并为长期卧床的病患，推出流动式洗头车，极大地方便了他们的生活。

不仅如此，医院还推出医疗博士团，不仅进社区、进农村，还进部队、进企业，做到了医疗服务要长、医疗服务要宽、医疗标准要高。

“服务督查制度，主要是为了医院在服务患者的水平上，能够更加提高而产生的。我们对于患者的服务和我们的医疗质量，能够相互提升。只有服务搞好了，医疗质量才能越来越好。我们每天都会安排院领导带领各职能科室，到全院各部门进行实地考察。我们认为，我们听取患者的诉求，才能提升我们医院的工作质量。”刘君院长说。

设立受理服务大厅  
让办理手续不再难

在中心医院内，新设立的受理服务大厅，替代了过去的超市的位置，成为了解决患者办手续难题的重要去处。办理出生医学证明，或者是向财务部咨询报销的相关事宜，现在都可以直接在受理服务大厅做到。

“以前患者或家属办理一些手续，或者是咨询相关问题，都需要到相关科室或病房进行，并且有些还不是全天上班，给他们造成了一定的困难。院里根据患者的实际需求，抽调每个科室的专门人员，统一在受理服务大厅帮助患者解决他们在看病中遇到的问题。”泰安市中心医院门诊部主任董和桂说。

在受理服务大厅记者看到，每个窗口都有明确的指示标志，表明窗口职能，使患者一目了然。而且以往看到的扎堆排队的现象也不复存在，有些业务专门拉长了办理时间，患者可以酌情选择合适的时间办理业务，排队拥挤的情况极少

发生。

刘君院长介绍说，受理服务大厅的成立，是基于优化服务流程诞生的：“患者到医院来，在办事流程上，我们尽量给他们带来方便，我认为这是在众多的医院竞争中，很有优势的一项。不需要用‘医托’，让患者真正感到医院的好处。”

而中心医院的一站式结算大厅，一站式服务台也给患者提供了不少便利。交挂号费不用再为长长的队伍所累，取药也不必挤在同一个窗口；导诊也更加明确方便。

“以前我亲戚家生孩子，来办出生医学证明，只有每天下午可以，还得跑病房，特别难找。现在我家孩子生了，在受理服务大厅，周一到周五工作时间都能办理出生医学证明，特别方便。”市民王先生说。

在医院建设方面，只要是对患者有益的、能方便患者的机构和设施建设，中心医院从来不会吝惜人力物力财力的投入。



▲刘君院长带队在急诊室监督检查工作。本报记者 邓金易 摄

患者、家属给点赞  
医疗、服务没得说

一位在等孙子看病的老人说，带孩子看病，还是信得过中心医院。“孩子前两天不知道怎么了，皮肤上起了不少小疙瘩，就带他来医院看看。我家孩子都是在中心医院看病，这里的大夫态度好，不训人，而且拿药也方便，我们放心！”

二十几岁的赵女士说，自己身体比较健康，但如果生病，就会首选中心医院。“我从小就挺壮，一般不怎么生病，但是有几次发高烧，都有点迷糊了，来中心医院看，吃过药就好得差不多了。曾经颌骨发炎，跑好几家医院都看不到，来中心医院扎几针，就再也没犯过。”

而最让人暖心的还属医院的零遗漏回访。通过网络、电话、信函甚至是上门回访的方式，在住院患者出院后，医院总会定期关照他们，关心他们出院后的身体

状况。且从2013年起，中心医院就为随访中心配备了3辆“健康随访车”，方便随访中心的工作人员上门对出院患者进行上门回访。

“每次接到中心医院的回访电话，我都觉得很暖心。虽然我已经有出院3年了，可是这样的回访，让我感觉仍然被关心着！对于中心医院的医护人员，我能感觉到家人一样的温暖。”一位出院患者说。

用这种方式，中心医院架起了一座和患者、社会之间的桥梁。从了解康复情况，到指导用药、咨询对医院的满意度，实现了医院服务的延续性。长远看来，对医院未来的发展是极有好处的。

“患者的满意，是一个金子招牌，这个招牌不用任何其他的粉饰和鼓噪，完全是出于患者对医院的良好印象带来的。用医院良好服务换来的品牌效应，是最有价值的。”刘君院长说。

服务监督要勇气  
敢于揭丑需决心

“作为一个督查员，其实是需要一些勇气的。”刘君院长坦言。“在监督的过程中，会遇到就医人员各式各样的问题和意见。比如患者希望挂号排队时间能够再缩短一些，病房能够再多一些。”

“但遇到问题不可怕，关键是怎样去解决这些问题。”刘君院长说。“监督员就是患者和医护人员之间的桥梁。发现问题，传达问题，并一起想办法为就医者解决问题，这是监督员需要做到的。”

据了解，泰安市中心医院每天门诊接诊大约能接待病人3500人次，住院病房以外的加床能有二三百张床，常年住院病人为2100到2300人。人流量大，病情复杂。刘君院长说，作为医护人员，应该多为病人换位思考，力求解决病人的困难。

“对于需要在走廊加床治病的患者，我们感到很歉疚，也希望能尽可能给他们提供最好的服务。患者来医院是为了寻求帮助、获得健康，而我们医护人员累一些也值得。今年我们的门诊大楼即将落成，我们也很高兴，可以在走廊里加床的二百位病人，提供更好的住院环境了。同时，我们也会尽量改善医院的服务质量，使软硬件设施同步发展。”刘君院长说。

泰安市中心医院在做好医疗服务的同时，关注每位就医者的需求，想他们所想，急他们所急，以创新的服务形式，争取就医者最大的满意度，把就医者放在首位，让就医者获得健康并感受到温暖，并为深化医改创造了更好的社会环境。



刘君院长向值班保安了解医院就医秩序情况。本报记者 邓金易 摄



市民王先生在受理服务大厅办理出生医学证明。本报记者 邓金易 摄