

“服务管理年”实现“四个明显”

全县卫计系统转变服务态度,提升服务能力,改善就医环境,提高群众满意度

自去年11月份以来,商河县卫计局在全县卫计系统开展“服务管理年”活动,并将其作为2018年度“深化省级文明县创建50件实事”之一加以深化,使全县卫计工作实现“四个明显”:转变服务态度,提升服务能力,改善就医环境,提高群众满意度,获群众点赞。

►为群众上门查体。



相关链接

医院服务智能化 患者就医更便捷

目前,商河县人民医院、中医医院已实现银行卡、医保卡、支付宝、微信等多种支付方式。县人民医院的移信通设备6月安装启用,实现了自助缴费功能,进一步方便了患者。孙集镇等乡镇卫生院也正在逐渐推行移动支付。“开启微信、支付宝快捷支付以来,极大缩短了现金找零、刷卡输密码的时间,方便居民及时就诊。”孙集镇卫生院工作人员说。

近日,记者来到商河县中医医院。“大爷您应该挂内科,内科病房在一楼。”在门诊楼上,导医咨询台的工作人员正在忙着给患者指路。新建成的综合病房楼早已交付使用,包括体检中心、化验中心、放射中心、血液透析中心、康复中心及部分病房,综合楼设有安防监控系统、网络信息系统,实现了智能化和数字化的管理,保障了患者安全就医、便捷就医。

今年,商河卫计人迎来了首个“中国医师节”。工作人员说:“服务管理年期间,我们加大了文化建设,以首届医师节为契机,探访行医40年以上的老一辈医师,评选新时代‘最美医师’,在全县树立典型,起到模范带头作用。”

活动开展以来,商河县卫计局和各医院的微信公众号逐渐活跃起来,挖掘医患真情互动素材,多渠道进行宣传。先后推出“三分钟宝宝诞生记”“红棉袄医生”“上海旅游途中救人”等先进典型,推出卢淑霞、王东升、高成森最美医师等学习模范。

“通过这些典型模范,让我们的医生常修从医之德,常怀律己之心,做有信仰的医生,才能不辜负患者的健康所系,性命相托。我们工作开展以来,解决了一些问题,但仍有不足,接下来要怎么做,还是群众说了算,欢迎大家对卫计工作提出建议和意见,也希望社会各界对我们的工作进行监督。”商河县卫计局局长蔡海林表示。

本报记者 李芸云
通讯员 吴如明 徐迎春

党组织标准化建设 党建工作全面过硬

“管理服务年”这一主题有两层内涵,一是“服务”,要树立好服务意识,全心全意为人民服务。“群众到医院看病,我们笑脸相迎,热诚服务、认真诊治、合理用药、诚信收费等等,这就是服务。”另一方面是“管理”,即医疗机构内部管理,通过内部管理实现经济和社会效益。“就医群众对我们不满意的地方,我们立即改,近一年的时间里,全县卫计工作者的服务态度得到转变,服务水平得到了提高。”商河县卫计局局长蔡海林说。

据蔡海林介绍,一直以来,党建工作是基层医疗机构的薄弱环节,活动开展以来,商河县卫计局从基层医院党建工作入手,开展基层党组织标准化建设,要求各基层医院着力练好“内功”,把不断提高基层党组织建设质量作为重中之重,推动基层建设全面进步、全面过硬。开好支部委员会,制定支部发展规划;加强理论学习,推进学习教育常态化;落实组织生活,推进“三照三转三改三推”等一系列活动随之展开。

局党委主要领导亲自带队以季度督查和专项检查相结合的方式,深入各党支部实地查看是否定期召开支部党员大会、支委会、党课和主题党日活动,党员是否都能按时参加;此外,结合“大学习、大调研、大改进”开展10项专题调研;组织系列“主题党日”活动,集中学习党建知识;组织广大党员干部参加全市机关党员干部理论考试。

“随着活动的开展,党员干部主动参加组织生活成为自觉行动,系统党建工作步入制度化、规范化、常态化轨道。”商河县卫计局党委副书记王淑英说道。

奖惩转变服务态度 培训提升服务能力

随着消费观念发生变化,“顾客满意”理论在医院服务管理中的意义开始提升。“患者生病住院,家属和患者在生理和心理方面都承受着较大压力,对待他们,态度一定要好,决不能让他们病没看好,还生了一肚子气。”商河县卫计局的工作人员说。

在活动期间,商河县卫计局以问题为导向,对标全省卫计系统“双创双提双满意”工作目标,积极加强对各医疗卫生单位“服务管理年”活动的学习引导,宣传发动。开展对窗口人员的服务行为和患者意见的收集和整改情况的联合检查,并针对收集上来的群众意见进行积极改进;深入开展优质护理服务工作,加强人文关怀,各护士站增设礼仪人员,专职接待患者,接受咨询,为患者提供优质护理服务。

值得一提的是,县人民医院制定了一系列奖惩措施,对投诉服务态度不满的,全院通报并给予处罚,起到警示作用。对住院患者发放满意度测评表,出院时全部进行满意度测评,并征求患者对医院服务管理的意见建议,测评结果作为科室及医务人员的奖惩依据,以便于及时改进医疗服务质量。

“打铁还需自身硬”,在转变服务态度的基础上,提升服务能力更是重中之重。为此,各医疗机构在重视人才培养基础上,不断加强三基三严培训

练,通过“走出去,引进来”等方式,积极组织人员进修学习,请上级专家帮扶弱势专业,不断提高医疗质量。

为提高全县医师临床理论和技能水平,今年7月份,商河县卫计局举办全县医师临床技能大赛。9月份,商河县人民医院荣获2018年济南市卫生计生系统护理技能竞赛第七名、县级医院第一名好成绩。9月底,在济南市基层医疗机构中药传技能竞赛中,商河县代表队脱颖而出,取得团体二等奖……“对于患者来说,他们最关心的是治疗效果,治得了病救得了命的医生才是好医生。”商河县卫计局的工作人员说道。

畅通急救绿色通道 出院病人随访跟进

救治患者必须争分夺秒,如何打通“急救绿色通道”,完善急诊服务,也是商河卫计系统在此次活动中急需解决的问题。例如,商河县人民医院积极落实《急诊绿色通道管理制度》,对患者实行先救治,后缴费,确保绿色通道畅通;交通事故需急救住院的患者实行先行垫付救助基金;针对患病贫困人口实行精准扶贫政策;住院部实行医保即时结算,实现出院报销一站式服务,极大地方便了出院患者。

而在商河县中医医院,加强了急诊建设,做到了专业设置合理、人员配备合理、人员相对固定,有内科、外科医师。今年6月份和交警部门合作成立道路交通事故社会救助基金,方便和缩短了交通事故处理程序。“要让患者第一时间得到救治,在生命面前,其他的事情都可以放一放。”中医院急诊科医生说道。

与此同时,各医院积极简化急诊服务流程,实行急诊挂

号、收费优先,对需要紧急救治的急危重症患者,要先行及时救治。探索在急诊中心建立独立的急诊挂号、收费窗口,实现挂号、就诊、收费“一条龙”服务。落实应急救助制度,对需紧急救治但无法查明身份或身份明确无力缴费的,不得以任何理由拒绝,推诿或拖延救治,防止发生突破道德底线情况。

此外,积极推行出院患者



卫计工作人员微笑服务。

随访和满意度测评制度,病人出院后,医务人员利用电话、短信、微信、信函、电子邮件及必要的面谈等多种形式开展随访服务,便于了解病人恢复情况和及时改进医疗服务质量。“平时就我两口子在家,不识字,用药情况都是医生手把手教的,县医院的卢医生还时不时给我们打电话,了解老伴的情况,指导用药,帮了不少忙。”孙集镇张女士说道。