

# 医疗送诊服务 关爱千家万户

## —2013年泰安市中心医院医疗服务工作纪实

随着医院竞争的日趋激烈，人们选择医院就医，就像购买商品一样，不仅要求产品质量有保证，更要求有完善的售后服务。多年医改的前进步伐，医患关系也演变出多种形式，医疗服务内涵被扩大，形式也被实践成形形色色，许多医院也开始了探索新型医疗服务模式。医护人员对患者的认识也正在慢慢地发生转变，对患者由传统的“被动服务”转变为进行“主动服务”。

提到医院服务，人们往往想到的是挂号收费是否排队苦等、大夫医术是否信得过、护士脸色是否和蔼、看病住院是否舒心……这些印象往往是发生在医院内部。人们习惯把医生护士这些角色定位在医院门诊楼和病房里。

“对于一所医院来讲，提供科学、规范的诊疗服务只是社会责任的一部分，而医院能用爱心、责任感去力所能及地帮助那些需要救助的人，那才是大爱。积极开展医疗服务工作，是社会发展的需要，同样也是医院义不容辞的责任。”泰安市政协副主席、市中心医院院长刘君认为。大爱不是一种负担，而是一种传递，一丝温暖，一份义不容辞的责任。面对人民群众的健康需求和改革发展的新形势，泰安市中心医院把服务做精细，从细节入手，让百姓满意。

### ◎全方位服务

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。通过整合资源，创新机制，把提供优质医疗服务作为加快医院建设的标准，将提高医疗服务质量和医院发展的重要基石，以精细求深入，把精细化的服务理念贯穿到医院建设的各个层面，提出了“全面、全程、无缝隙”的

亲情式服务理念，变封闭式服务为开放式服务，变条块式服务为一站式服务，切实为患者提供优质、高效的医疗服务。

医院内，泰安市中心医院为方便患者就诊，全面推行电子病历、预约诊疗和适时工作制；设置警务室和保安室，守护人身财产安全；更新门诊座椅，悬挂书画作品，缓解病人忧郁的心情；安装门诊叫号系统和检验结果自助打印系统，减少患者候诊时间，保护患者隐私；设立一站式结算大厅，交挂号缴费不再拥挤，检查取药不再摩肩接踵；导诊分诊热情耐心，患者就诊秩序井然有序。该院在全国率先开展“精细化服务”，大到门诊、病房、走廊，小到床边、角落，各类创意温馨提

示、警示标志、引导标志随处可见。医院不断在细节上下功夫，对长期卧床的患者，医院推出的流动洗头车极大地方便了患者的生活。在每个病房的治疗室内，医院还设计了安全警示牌，时刻提醒医护人员，杜绝医疗失误。

医院外，泰安市中心医院医疗社区服务被划分得十分精细。形象地来说，医疗服务要做深，深入到医疗服务的每一个细节；医疗服务要做长，从预防到就诊治疗，再到出院康复观察；医疗服务要做宽，不仅局限在医院内部的服务，医院外部的医疗服务同样重要；医疗服务要做高，标准要高，保证服务切实有效。在2013年，泰安市中心医院实现了出院回访率百分之百。

### ◎零遗漏回访

与医院内医疗服务最好衔接的要数对出院患者的回访。泰安市中心医院开展的出院回访工作，不仅是医患沟通的桥梁，还是实现医患共赢互利的重要途径。不仅采用电话、信件和上门访视的多种形式把回访这一简单流程做出了花样，还做出了人文关怀。

出院患者回访仅仅是打个电话关心一下患者的状况那么简单吗？当然不是。2013年夏天，一次对莱芜双胞胎孕妇的回访，让大家逐渐认识了泰安市中心医院的“人文式回访”。主治医生、护士、工作人员亲自上门回访病人，还带着慰问品，许多人不禁称奇。泰安市中心医院不但设有专门的随访中心，在2013年医院还为随访中心配备了3辆“健康随访车”，安装了随访信息软件，配置了专门人员，保证了随访工作的顺利开展。针对需要特别关照的出院患者，负责医生与护士都会跟随随访中心工作人员一同上门看望患者。随访中心每月根据患者出院前情

况分别进行电话、信件和上门访视，随后对回访信息进行统计与分析，将材料“不增不减、原汁原味”地反馈给院领导和相关科室。每月对回访到的病人情况进行数据分析，客观反映满意度、成功回访人次、表扬人次、批评人次、反馈问题例数，并以质量工具分析出满意度、不满意度、表扬率、失访率的变化。对患者提出的问题分类分析，将医疗、护理、医技、物业、收费、食堂、后勤、其他部门的反馈问题数量分类比较，并按投诉人次进行了数量排名，通过分析材料查找原因。医院再以“有则改之、无则加勉”的态度理性剖析管理或服务中的不足。医务部根据出院病人回访反馈结果，对医务人员在诊疗过程中出现的质量缺陷及服务缺陷及时进行诫勉谈话，提出整改措施，规范诊疗行为；护理部从回访意见出发，每月在护士长会议上对回访反映问题分析、总结、讲评，注重满意“回头看”，严格控制质量安全，促使各科室寻找自身不足，有针对性地进行补充和修正，强化服务效能。真诚地为患者服务，让医院获得了患者的肯定和赞许。一位乳癌患者治疗结束

后对工作人员说：“来医院5次了，每次我都很满意！老百姓到医院就害怕大夫护士训人、不搭理人，我认为你们医院不难为人。你们的回访让病人出院后有了一个说心里话的地方，每次接到电话我都挺高兴的，心里想：你看人家又挂念着了，心里暖和和的！”一位外地的农民大哥，回访中泣不成声，诉说他的爱人因急腹症凌晨来院，因开放绿色通道后抢救及时，转危为安，他认为医院挽救了他的家庭，几次哽咽不能讲话，并表示：“我想做个锦旗，再买挂鞭炮去谢谢恩人们！”

将出院患者回访从简单的电话关心，变为了解病情康复情况、指导用药及恢复方式、咨询对医院各方面服务工作的满意度……泰安市中心医院把帮助患者解除病痛的最后一关紧紧守好，同时也客观反映了医院实际状况，实现了医院的有序和长远发展。回访使患者在出院后，能得到医护人员的关心、帮助，将医院的关爱和健康教育延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起了联系的桥梁，充分体现了以患者为中心的现代服务理念。

### ◎高标服务

义诊已经不再是社会上陌生的词语，几名医生、一两张桌子、一台血压计和听诊器便可以凑齐一场简单的义诊。近些年，医院逐步重视社会公益事业，义诊这一最直接让群众受益的方式，逐渐成为众多医院关爱社会、扶助基层的选择。医生、护士纷纷上街下乡，但群体受益程度和社会反响效果如何？却值得人们思考。

泰安市中心医院坚持把最有效的诊疗服务送到群众身边，把义诊做成了一套高标准、高配置模式。泰安市中心医院的高标准义诊模式要求，义诊必须要求每个科室都要派出代表医生、护士和志愿者参与义诊。体温计、血压计、听诊器、体重身高测量称、简易心电图检测仪器……能为患者提供的服务都尽量带至义诊现场。在今年东

平县的一次义诊当中，几位村民表示，“泰安市中心医院的义诊太‘实惠’了，仿佛是做了一次体检一样全面，简直是把泰安的大医院搬到了我们家门口。”

泰安市中心医院成立“医学博士团”，把医院最精良的医师团队派到基层，服务群众义诊，保证让基层群众享受到最权威的诊断。该院定期组织“医学博士团”成员走基层，采取集中授课或设点咨询、健康义诊、发放健康教育宣传资料等形式为广大人民群众送去健康，让普通群众在家门口也可以享受到三甲医院专家的医疗服务。进社区、赴工厂企业为群众送健康，先后开展了“为一线工人送健康”“送健康进千家万户”、“党员活力细胞”、“团员青年志愿服务”、“健康消夏广场义诊”“服务企业健康直通车”、“对口支援新泰市四家公立医院”，赴灾区救援，参与国际维和等活动。无论是社区街道、田间地头、异国他乡，还是

灾难救援现场，我们总能看到泰安市中心医院送出的优秀医生。泰安市中心医院与市慈善总会合作，开展微笑列车唇腭裂修复慈善活动，为唇腭裂患者实施全免费手术；与市残联配合，积极参与白内障复明行动，每年义务为白内障患者实施复明手术，让他们重见光明，重新走向新的生活。

2013年，国家卫生计生委号召卫生系统深入开展群众路线教育实践活动。落到卫生计生行业，去践行群众路线就是要发现群众在健康领域的需要，找出社会上反映的热点问题，从群众需要的地方做起，从群众不满意的地方改起。泰安市中心医院推出的“高标准义诊”，主旨就是让基层群众在家门口得到更好的服务。送出去的是医学精英，到达的是医疗服务薄弱区，开展的是权威、全面的诊疗服务。泰安市中心医院把义诊做出了高标准，为基层和需要帮助的群众带去了实实在在的医疗服务。

### ◎造血式支援

“浇地要浇透，杜绝‘雨过地皮湿’式的帮扶方式，几次帮助只能缓解基层医疗机构的短暂困境，我们不光要为他们‘献血’，还要为他们‘输血’，更要帮助他们‘造血’。”市政协副主席、市中心医院院长刘君在谈到支援基层医疗机构问题时表示。

作为全市卫生系统的龙头单位，该院无论是技术设备硬实力，还是专家服务软实力都堪称全市一流。为切实提高基层医院的医疗诊断水平和服务水平，更好地为社区居民健康服务，使医疗优势资源实现共享，泰安市中心医院分别与县级医院、乡镇卫生院签订了帮扶协议，在人才、技术上给予大力支持，重点在大型、特需医疗设备、疾病诊疗信息和居民健康资料共享等方面提供方便。该院还与基层医院开通了“双向转诊”，患者如有需要，可直接转入泰安市中心医院，进入门诊和住院程

序，而不需要再排队、挂号、填病历。而对于泰安市中心医院内已经不需要继续住院治疗的慢性病、康复或其他病例，则可以转回基层医院进行康复治疗。

为基层医疗机构培养人才，提高基层医务工作者业务素质，泰安市中心医院每年定期为基层医师义务举办培训班。仅2013年上半年，该院共举办了4期基层医师培训班，累计培训社区医师460人次。此外，协调接收基层合作医院来到该院进修学习4人。同时，为做好对口支援工作，加大泰安市中心医院对口支援力度，该院克服重重困难，尽量安排相对稳定的知名专家到受援医院及基层医院坐诊。2013年，泰安市中心医院分别在新泰市医院、二院、三院、中医院和东平县医院安排二十多名专家长期坐诊，专家全年累计坐诊1231天。

把支援基层医疗机构做成一项长期坚持的活动，倡导的是持续改善医疗服务，让困扰百姓的看病就医问题得到进

步缓解，让更多百姓受益，也为深化医改创造更好的社会环境。泰安市中心医院的各项公益性活动得到了政府和社会的广泛认可，先后被山东省政府表彰为“全省惠民医疗先进单位”，被泰山区政府表彰为“社区卫生服务工作先进单位”；医院的“医学博士进社区，健康服务零距离”活动被市卫生局评为全市卫生系统“三好一满意”优质服务品牌。

社会医疗服务看似是医院服务的边缘，但恰是公立医院践行社会责任，拉长医院服务线，扩大社会健康服务圈的有力之举，真诚为民服务的大医情怀，让泰安市中心医院在做好院内医疗服务的同时，根据基层老百姓的所需、所想、所急，创新服务形式，积极组织开展关注社会特定群体的医疗服务活动；建立和完善帮扶基层医疗卫生服务网络，落实社会惠民医疗措施，把人民群众满意放在首位，让更多人的健康有了踏实的保障。

文/王玲玲 摄影/耿志伟



医院向基层医疗单位捐赠医疗设备。



医院荣获全省卫生系统为民服务创先争优“示范窗口单位”荣誉称号。



设立社会医疗服务站，为患者提供预约挂号等便民、惠民服务。



定期组织医学博士团医疗专家进乡镇为群众义诊。



设立“先住院、后付费”窗口，为患者开辟生命“绿色通道”。



开展优质护理服务，提高临床护理质量。



安装全自动血压监测仪，为患者提供便民服务。



医院购置“健康随访车”，上门为患者随访查体。