

改进服务模式 创建满意医院

青岛市第八人民医院优化服务方便患者就医 患者满意度不断提高

本报记者 李珍梅 通讯员 纪翠萍 梁景国



“创建人民满意的医疗卫生机构，必须要从医德医风、医疗质量和水平三方面一起抓，任何一方面都不能滞后。”记者昨日从青岛市第八人民医院获悉，自今年3月起我市卫生系统继续开展创建满意医院活动以来，八医继续从9个方面开展了一系列创建活动，把“让人民满意”的理念深入到医院每个服务窗口和医务人员的一言一行中。

每项工作须责任到人

为了提高创建工作的效率，八医制定印发了2011年创建“人民满意的医疗卫生机构”活动工作方案，使每项工作都有具体的责任领导、分管科室、责任人。医院将创建活动内容纳入了日常质量考核及院级重点目标，建立起工作目标创建责任追究制度，与综合目标绩效考核体系直接挂钩，细化到每月、每季、半年及全年的质量考核之中进行监督落实。制定了“创建‘人民满意的公立医院’活动内容检查表”，由监察科、质控科等相关职能部门定期对创建活动进行督导检查，“对发现的问题及时反馈，并与日常考核挂钩，确保各项服务举措的执行落实。八医党委书记于国华说。

预约挂号24小时运行

在实施“优质服务示范‘窗口’创建”中，八医门诊部分窗口做到“服务窗口等待电子叫号”系统日常使用率



八医护士展示护理床前交接班工作

达到100%；实行预约挂号服务，启动了网络预约挂号、电话预约挂号和现场预约挂号方式，设立专人负责预约挂号，实现群众就医24小时预约。全年节假日不休，节约病人就诊时间，解决病人看病难的问题。

此外，青岛市第八人民医院还要求窗口做到挂号、缴费、取药等候时间一般不超10分钟，就诊高峰时段等待时间最长不超过15分钟；在门诊大厅继续设置服务总监，进行“巡查式”、“迎前式”服务，每日进行巡查，现场解决问题，将医患纠纷消灭在萌芽状态，避免矛盾激化。

改进护理分工提高服务

在“优质护理服务示范”工程的实

施中，八医进一步探索实施护士的分层级管理，发挥一线高年资护士的优势，改变临床护理分工形式，推行临床责任制工作模式。实行患者入、出院“第一时间”接待制度，入、出院事项宣教制度；在科室建立了护患沟通栏，护士心语角等，增加了基础护理在病房质控中的权重和患者对基础护理工作满意程度的评价。

此外，于书记还表示，在门诊大厅中，八医已经实现了挂号收款窗口一体化，开放一到四楼挂号、收款服务，缩短群众等候时间。中心注射室实施了流程改造，将原来的输液大厅分为成人输液区和儿童输液区，避免交叉感染、相互影响的情况。为减少患者输液排队等候的时间，实行了弹性排班，

提高了患者的满意度。

生命通道保障畅通高效

在创建满意医院活动中，八医还实施了“急救绿色通道”畅通工程，不断完善、优化急诊服务流程与规范，进一步加强急诊人员的培训以及科室之间的协作，实行全面质量管理，制定标准化的诊疗常规，保证生命“绿色通道”畅通高效。

另外，八医在去年开展的门诊导诊、爱心理发的基础上，今年医院拓宽了志愿服务领域，招募了青岛卫校的在校学生，利用假期的时间在眼科、门诊输液大厅进行志愿服务。医院还创新开展了以“关爱生命、关注心理健康”为主题的“心理干预”志愿者服务

活动，长期对抑郁症或心理障碍患者服务。

医德医风请患者评价

医院今年继续实施医德医风电子考核评价系统，施行行风优化工程，组织开展了市民体验日、开放日、接待日活动，极力解决群众对医院服务中不满意的问题，继续完善患者投诉处理机制，及时认真听取患者诉求，进一步提高群众满意度。

八医还推行了“医患沟通”工程，构建科学规范的接待处理运行机制，畅通患者投诉渠道，加强医院接待处理投诉举报方面的制度建设，实行首接负责制，建立健全投诉处理信息反馈机制。开展“心之桥”（医患心连心健康服务桥）医患沟通服务品牌工作，进一步完善医患沟通制度，为患者承诺提供放心、透明、高效、优质的医疗服务。

患者满意度不断上涨

于国华书记告诉记者，随着开展创建“人民满意的医疗卫生机构”活动的不断推进，医院的各项工作都在一个持续提高和持续改进的过程中，通过对服务窗口、合理用药、药品比例、护理服务、满意度等关键工作的常抓不懈，各项工作较去年有了新的改进。第三方调查显示，门诊病人满意度由98.7%增长到99.3%，住院病人满意度由99.6%增长到99.8%；门诊急诊服务人次1-5月份达到22.6万人次，同比增长9.86%；期内出院人次1-5月份8698人次，同比增长6.6%。

下一步，八医将完善服务流程，做到主动服务、微笑服务、感动服务，不断优化服务全过程，改善就诊环境，对存在的问题和未完成的活动内容积极改进推进，为病人提供更加规范、安全、满意的服务。

和悦RS宜家系列6.58万惊喜启程





和悦RS宜家系列

不仅仅是品质好，它以2710MM同级最长轴距成就宽适空间，
不仅仅是空间大，它搭载新一代合资1.6VVT动力系统，最大功率可达89KW，百公里油耗仅为6.8升；
不仅仅是油耗低，全制程最新环保生产工艺，让您与绿色一路同行，
欣赏、宜家，幸福家庭首选。



青岛圣泰汽车销售服务有限公司胶州分公司

电话：0532-83246777

地址：胶州市兰州东路399号