



# 优质医疗添新彩,精准服务再深化

## 济宁市精神病防治院再获省级医疗服务品牌“双项奖”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 孔茜 通讯员 司淑萍 奚婷婷

从省级临床重点专科到省级区域医疗中心再到顺利通过国家医疗健康信息互联互通“四级甲等”测评……近日,济宁市精神病防治院再获殊荣,成功荣获“2020年度优质服务单位”和“2020年度智慧门诊服务品牌”两项荣誉,这个喜讯既是一份认可,更是一份鼓励。该院在不断提升患者就医满意度、安全感的道路上步履铿锵,锐意创新,走出了独具特色之路。

### 智慧门诊全面启用 患者就医体验再升级

在“5G互联网+”时代,智慧化医院建设是提升医疗服务的重要途径。近年来,济宁市精神病防治院坚持以推进互联网、移动医疗和大数据人工智能应用为抓手,深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动,以自主研发为切入点,多形式、多路径创建智慧化服务品牌,与时俱进提高医院综合管理水平和服务质量。

“门诊作为群众来院就诊的第一站,是改善群众就医体验的重要窗口。现在医院智慧门诊已实现全预约诊疗模式,将院内全部预约诊疗号统一管理。”济宁市精神病防治院信息科工程师裔婷婷说,目前医院支持微信预约、网站预约、现场预约、自助机预约、电话预约等多种方式预约挂号,预约时段可精确到1小时以内。同时,医院不断深耕智能

医护人员与孩子一同插花,共度节日  
(资料图)



护士全程陪同协助患者家属办理入院手续  
(资料图)



护士查看核对患者所用药物  
(资料图)



休养员运动会,拉近医患“心灵距离”(资料图)

的搭建,该院预约诊疗服务比例不断增加,2020年患者预约诊疗率为64.70%。而针对需要紧急治疗却无法前来医院诊疗的部分患者,医院可通过远程医学平台,为患者提供远程医疗服务。

### 推陈出新优化流程 人性化服务润心田

平凡的岗位,因为有那份坚守,而变得不平凡;简单的事情,因为有那份认真,而变得不简单。为倾力修复患者的“心灵家园”,从入院开始,济宁市精神病防治院便安排专人全程陪同协助办理入院手续。亲切的问候、温和的话语、真诚的微笑让患者感受浓浓温情,减轻因初到陌生环境而产生的紧张焦虑情绪。而在陪诊过程中进行的住院安全宣教则有了聊天般的轻松氛围,降低患者抵触情绪,这种护理服务的前移仅仅是医院优质护理服务的一个缩影。该院始终坚持以患者新需求为导向,多举措延伸提供优质服务。

“今年受疫情影响,禁止家属探视,为了更好地服务于患者,改善他们的住院环境,我们做了大量的工作。”济宁市精神病防治院护士长司淑萍说,为缓解无法探视给家属及患者带来的焦虑感,医院护理人员以实际情况出发,定时安排患者与家属进行语音、视频沟通,缓解思念之苦。而新增的转运车,可统一收取家属送来的物品,并送至各病区患者手中,减少家属的等待时间。

除护理服务前移外,从规范病房管理、优化工作流程到落实分级护理制度,医院亦有着系统而规范的规定。“护理一方面是技术,另一方面就是关怀。而护士这个职业不仅要有一颗初心,还有福尔摩斯的眼睛和大脑,是一个需要情感和理智高度结合的工作。”司淑萍介绍,由于服务对象的特殊性,在落实分级护理制度中,每个细节都不容忽视。从挤牙膏、理发、喂饭、剪指甲、协助洗澡到发药、打针,他们既

是患者的“治疗师”,更是患者的“生活助理师”,“家庭式”的服务照顾着患者的方方面面,24小时守护在患者身旁。每到深夜,值班护士还会在病区走廊来回巡查,实时观察患者病情变化,确保患者安全。“我们就是要把最好的服务提供给患者,要为他们多想、多做一点。”

据了解,该院历来十分重视患者文化生活,每年都会举办休养员运动会、游园会,不定期举办各种医患互动文娱活动。在重要传统节日,医院更是积极组织包水饺、插花、做手工、为患者过生日等,让患者及家属感受到那浓浓的过节气氛。这不仅丰富了患者的文化生活,增强了患者身心健康,陶冶了患者情操,极大地丰富了患者的休养生活,也充分体现了医院优质温馨护理服务的内涵:深化人文关怀护理,构建和谐护患关系,更打破许多人对精神专科医院的刻板印象。

### 走智慧化医院之路 为高质量发展赋能

现如今,一座座宽敞明亮、设施齐全的现代化病房楼在济宁市精神病防治院拔地而起,系统化、规范化、精细化、智能化的病区,不仅使患者就医、住院环境得到了极大改善,利于他们康复,也为医护人员的日常管理和诊疗工作带来极大方便,提高了工作效率。

在加大“硬件”设施建设的基础上,医院还坚持打造技术与服务双馨的高品质医院。通过“引进来、走出去”,重点培养学科带头人,先后派中青年骨干到北京、上海等知名精神专科医院进修学习,并购置高端医疗设备,全力提升医疗技术水平。

此外,为进一步规范用药,医院还引入了合理用药监测系统、处方点评管理系统,系统以控件形式嵌入医院信息管理系统中,在电子处方过程中对存在超量用药、禁忌症、配伍禁忌等可能对患者形成药害的多种情况处方,建立起了一套用药安全监测系统,实时警告、提示、显

示,避免药害事故发生。系统通过再次深入点评,提出合理化用药建议或方案,从而提高合理用药水平。

“优质服务品牌的创建非一朝一夕之事。多年来,医院不断加强和完善公立医院管理,始终坚持以医疗质量安全为核心,并以数字化医院、互联网医院建设为基础,搭建智慧医疗服务平台,健全服务体系,实现无缝隙化服务。”济宁市精神病防治院医务部主任王彬表示,为不断强化精细化管理,创新服务内涵,医院还设有质量控制科及科室医疗质量控制管理小组两级质控组织。每月对医院各项工作质量进行督导和检查,对存在问题及时分析、反馈,科室质控小组及时进行整改,确保医疗质量与患者安全。

为使服务纵向延伸,让患者更受益,医院已于2020年参加国家卫生健康委临检中心室间质评,“目前,医院的部分检验结果可与参加国家质评的医院实现检查结果互认。”王彬称,凡在院就诊过的患者,手持医院检查结果前往其他参与国家质评的医院,该家医院即认可检查结果,减少患者重复检查率与检查费用。

除开展“一医一患一诊室”,加强患者及家属的隐私保护;依托门诊学雷锋志愿服务站,开展协助就医、健康咨询、测量血压、爱心轮椅等常态化便民服务措施;走进社区和乡村,开展义诊和节日送温暖、献爱心活动;组织医务志愿者进机关学校开展心理健康公益讲座等,围绕创新服务模式,医院持续推行互联网+智慧医院建设,利用互联网技术不断优化医疗服务流程,2020年9月,在省内精神专科医院中率先通过国家医疗健康信息互联互通四级甲等测评。下一步,医院将以获得新荣誉为契机,进一步完善发展规划,努力建设环境优美、设备设施和信息化建设先进、就医方便、群众满意的精