

患者想的盼的,就是医院应该干的

商河县人民医院在“真”和“实”上发力,持续改善医疗服务

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员 张晶

商河县人民医院党委在组织开展党史学习教育中,始终将“我为群众办实事”贯穿全过程,着力点就体现在“真”和“实”上。医院将持续改善医疗服务,通过创新服务理念,延伸服务范围,优化医疗服务各项流程,提升患者就诊过程中的服务品质,积极探索现代化医改新路。

满足群众需求 打造更有温度的诊疗环境

在改善就医环境方面,商河县人民医院门诊综合楼启用医院门诊综合楼项目建筑面积约34000平方米,地上九层,地下一层,是集门诊、医技、住院等功能于一体的大型门诊医疗综合体,门诊综合楼自去年11月份正式启用后,各项设施设备运转良好,目前每日门急诊量近1400人次,全院床位增加到838张,极大地改善了医院的服务功能和就医条件,为全县人民群众创造了一个安全、舒适、优美的就医环境,满足了人民群众不断增长的医疗需求,保障了人民群众身体健康,同时也为医院的长远发展注入了新的动力。

在总导医台设置党员志愿服务驿站,为就诊群众提供导医、导诊、健康咨询、问题反映等一站式便民服务;在慢病服务中心增设便民门诊,方便患者开药、检查;在预检分诊处、收款处、药房、门诊等窗口科室设立党员示范岗,教育引导党员亮身份、立标杆、树形象。

为缓解就诊群众停车难这一“顽症痼疾”,医院专门投资在院区西南侧建设一个临时停车场,增设100余个停车位,与医院地下停车场相结合,提升医院通行效率,在一定程度上缓解了“就医停车难”问题。

建设适宜的诊疗和就医环境。包括门诊病房建筑设备、设施、卫生、照明、通风、采暖、院内绿化等,在门诊及病房免费为患者提供净化的饮用热水;院内垃圾严格按照医疗废物处理规定分类收集处理;定期开展职业教育活动,提高医护人员职业素养,倡导文明、礼貌、温馨、关爱的诊疗和就医行为,营造良好的医患、医护和医患关系;在院内环境和门诊病房候诊区域,利用电子显示屏、展板、宣传手册、内部电视等,进行健康保健和疾病防治知识传播,内容定期更换;成功创建无烟医院,室内公共区域设置明显禁烟标志,全院各科室有控烟监督员,负责巡视和劝戒吸烟人员,为广大群众提供洁净、舒适、温馨的就医环境。

找准群众“急难愁盼” 提升服务水平

商河县人民医院整合再造就诊流程,积极开展智慧医院和互联网医院建设,预约诊疗等改善医疗服务工作,上线“健康商医”微信公众号,包括线上预约挂号、问诊、缴费、电子健康卡等功能。截至2021年10月,医院进行互联网线上接诊、科普千余人次;作为商河县医疗电子票据试点单位,门诊电子票据已正式启用;建立远程影像中心,实现实时接收影像资料,实现实时远程会诊;开通了线上核酸检测自助服务,通过“健康商医”微信公众号自助登记采集咽拭子样本、查询报告;在“健康商医”公众号开展“慢病管理”模块,对高血压、糖尿病、冠心病、脑卒中等病种在运动、饮食、用药等方面进行科普。

聚焦解决群众的急难愁盼问题,察民情,访民意。院长张明作为县人大代表,到许商街道人大代表联络站开展“四级人大代表听民声”活动,与群众面对面交流,解难题,办实事。通过调查了



商河县人民医院获“中国县域急诊急救大平台建设示范单位”国家级荣誉。

解,对老版叫号系统存在缺陷,患者等待区不规范等问题进行整改,目前医院已经改进叫号系统,规范了患者等待区,在各个科室逐渐铺开。

医院还通过开展“体察民情谋发展 心系群众办实事”院级病陪人座谈会、到门诊楼及医院家属院开展“学史力行”主题党日,进行问卷调查、到住院楼进行患者满意度调查、设置多个意见箱等方式,截至10月共走访群众279人,参加走访的党员干部61人次,收集群众问题、诉求条次36条。医院设有医患沟通办公室,专人负责收集意见建议,协调处理信访、投诉;开展院内随访、满意度调查等工作。医院通过积极“开门纳谏”,征求服务对象对医院的意见和建议,广泛收集民声,梳理出问题清单,并成立整改小组,认真对照查摆整改,使“我为群众办实事”实践活动取得实效。

紧扣“我为群众办实事”实践活动要求,组织党员、青年志愿者多次走进社区、学校、单位开展“急救知识进校园”“我为群众办实事,健康义诊暖人心”“团心向党办实事,义诊服务暖人心”“关爱乳腺疾病,关爱女性健康”“用心学党史,真心办实事”“暖心重阳节,久久享健康”等免费送医送药、科普知识活动。截至目前,共免费义诊、科普健康知识20余场,受助人数千余人,免费发放1万余元的药品。

积极开展新技术 提高医疗质量

在原有学科专业基础上,商河县人民医院进一步细化二级学科,临床科室由17个增加到28个;护理单元由17个增加到26个,其中骨科分为骨一科和骨二科;五官科分为眼科、口腔科、耳鼻喉科;妇产科分为妇科、产科;胸外泌尿外科分为胸外科、泌尿外科;普外科分为胃肠肝胆外科、两腺血管外科。新增新生儿监护室、ICU、康复疼痛科。

医院各科室通过相互交流、学习钻研,不断开展新技术、新项目,提高医院诊疗水平。如:骨一科成功开展单侧双通道脊柱内镜(简称UBE)手术;肿瘤科成功开展超声引导结合心电图定位的PICC技术;心内科成功开展了阵发性室上性心动过速射频消融术;皮肤科开展了“果酸换肤”新



商河县人民医院骨一科成功开展单侧双通道脊柱内镜。



在慢病服务中心增设便民门诊,方便患者开药、检查。



商河县人民医院服务百姓健康行动大型义诊活动。

项目;超声科开展胎儿四维超声检查等。这对于为群众解除疑难杂症、减轻痛苦具有重要意义。

为提高医务人员专业知识水平,提高临床诊断准确性,更好地服务患者,医院开展多种形式的医务人员考核及培训并作为一项

长效机制严格落实。到目前,医疗技组组织各类业务培训25次,培训人数达1600人次;护理层面组织培训及考核26次,培训人数达3182人次。此外,还组织开展了各类比赛,以赛促学。如:开展“疑难危重病例,新技术新项目”汇报比

赛;国际护士节护理健康宣教说课比赛;护理人员技能竞赛等。

2021年,医院通过不断努力,组织及个人均获多项荣誉:获“中国县域急诊急救大平台建设示范单位”国家级荣誉;获“山东省五四红旗团组织”荣誉称号;获“济南市统一战线先进集体”荣誉称号;获“全市消防安全先进单位”荣誉称号;获济南市医疗机构感染管理先进集体;获济南市临床输血管理工作先进集体等。在各类技能竞赛中,获全省医院感染管理技能竞赛决赛团队三等奖;获济南市第二届超声医师技能大赛团体第六名;获“济南市医院感染管理技能竞赛”二等奖;2021年济南市急救知识与技能暨突发事件紧急医学救援技能大赛团体二等奖等。

作为新冠肺炎定点救治医疗机构,商河县人民医院根据疫情形势发展变化,超前研判,科学谋划,精准施策,严格按照国家和省市县的院感提级、核酸检测频次加大、扩围、加人的防控要求,在防控上立足于“有”,在处置上假定为“是”,进一步加强关键环节、重点部位的防控力度,预检分诊重点识别危险人群,发热门诊病人全程管控,病区坚持禁止探视,严格陪护证管理,严格流调,规范核酸检测和新冠疫苗接种,确保核酸采集、检测及疫苗接种等工作规范、及时、有序,筑牢联防联控、群防群治严密防线,有力有效地保障新冠疫情防控和常规医疗业务工作双推进、两不误。此外,积极优化核酸检测流程,开通线上核酸检测自助项目,实现了患者线上一站式核酸自助开单、缴费业务的办理。

群众看病就医想的盼的,就是县人民医院应该干的。商河县人民医院将持续改善医疗服务,通过创新服务理念,延伸服务范围,优化医疗服务各项流程,提升患者就诊过程中的服务品质,积极探索现代化医改新路,全力打造智慧医院,推动医院信息化建设继续走在前列,充分发挥公立医院的公益性,为人民群众身心健康保驾护航,为促进商河经济发展做出应有贡献。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:蓝峰 组版:颜莉