

九项工程创建“三好一满意”

青岛市公立医院2.2万名患者治病走“程序” 提高医疗服务水平让市民受益

本刊记者 杨林

从去年初,市卫生局启动了创建“三好一满意”活动,以提升卫生行业文明程度,陆续推出了许多服务新举措,确保提供高质量的医疗服务。记者昨日从市卫生局了解到,卫生部门在创建活动中,启动了“九项工程”:即优质服务示范“窗口”创建工程、优化服务流程工程、优质护理服务示范工程、志愿者温馨服务工程、医患沟通工程、“阳光”工程、“急救绿色通道”畅通工程、服务环境美化工程、行风优化工程等一系列活动。

便民服务让患者受益

为规范就诊排队秩序,缩短患者等候时间,全市有23家公立医院建立了“服务窗口等待电子叫号”系统;为优化服务流程,简化就医手续,在5家医院试行了门诊预存款式“一卡通”就诊服务模式;为方便群众就医,大医院和公立社区卫生服务机构推出了延时门诊、全年无节假日门诊、错峰服务和分时段诊疗等服务形式;为改善群众就医体验,在全市二级以上公立医院门诊大厅设置了“统一标识、统一规范”的便

民服务处,开展业务咨询、接受投诉、免费提供轮椅、增设检验结果自助打印机、设立饮水机等服务设施,为群众提供便利;为给患者提供温馨志愿服务,在全市二级以上公立医院设立了志愿服务岗位,在13家局直医院推出32个常设化志愿服务岗位,推出了志愿者陪诊陪护、出入院专程陪送、导医咨询、预约诊疗、陪同检查、健康宣教等志愿服务。两年来共为15万余人次提供志愿服务。



海慈医院床旁护理为新妈妈做示范。

临床路径提高医疗质量

市卫生局有关负责人介绍,在严格落实医疗核心制度的基础上,出台了《青岛市医院手术及高风险有创操作技术分级管理规范》,规定了相应级别医疗机构、相应职级医师,只能做相应级别手术,保证了手术质量安全。推行临床路径管理方面,目前全市各级各类医疗机构共对100余个病种开展了临床路径管理,去年一

年共对21759个病例实施了临床路径管理,其中,1375个病例因变异而退出;深入开展优质护理服务示范工程创建活动,目前全市各级医院中共有293个病房开展优质护理服务示范工作,其中,三级医院中有87.9%的病房,二级医院中有69.4%的病房实施了优质护理服务,另外部分一级医院也开展了优质护理服务。

院长倾听市民“声音”

据了解,市卫生局连续两年开展了“医院开放日”、“市民体验日”活动,请市民走进医院,走近医务工作者。有的医院给市民代表发放体检卡,让其以普通患者身份进行“微服私访”的全程就医;有的医院则邀请了部分网友,以“病人”身份暗访了夜间急诊和日间门诊。通过活动让市民代表“零距离”的接触和体验医务工

作,亲身实地了解医疗机构的环境、流程、技术和服务。

市卫生局还连续两年组织开展了公立医院院长“向市民报告、听市民意见、请市民评议”活动,范围已延伸至全市所有公办社区卫生中心和镇卫生院。2011年11月,市卫生局组织15家公立医院院长向市民报告,共收到市民代表意见建议四大类540条,

对涉及具体单位的及时通知其认真研究,限期整改;对意见建议中留有市民代表联系方式的,在规定时限前将整改落实全部回复完毕。在2010年底市政府组织的“三民”活动满意度测评中,卫生行业满意度较上一年度大幅提升了13.9个百分点;2011年底测评中,卫生行业满意度又有新的提高。

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

本刊记者 刘玉彩 通讯员 吴大鹏

“创建人民满意的医疗卫生机构,必须要在医德医风、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,自去年3月起我市卫生系统继续开展创建满意医院活动以来,青岛市第八人民医院持续从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。



刘宏院长指导临床医疗服务工作。

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。”八医负责人说。

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个窗口做到挂号、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,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。为减少了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,实施行风优化工程,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。

患者满意度不断提高

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%增长为99.8%。

下一步,八医将完善服务流程,继续坚持做好主动服务、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。