



# 全面提高服务能力,打造群众满意医院

## ——山东省交通医院开展“三好一满意”活动纪实

冯延民 高静

2011年,全省卫生系统开展了服务好、质量好、医德好、群众满意的“三好一满意”活动。按照省卫生厅的要求,结合工作实际,山东省交通医院深入开展“创先争优”和“三好一满意”活动,认真落实“以病人为中心,以质量为核心”的方针,多措并举,进一步提升医疗服务质量和医德医风水平,努力打造群众满意医院,取得了良好的成效。医院连续13年保持了省级文明单位的荣誉,2011年,又荣获卫生部全国“医院改革创新奖”、2012年获山东省总工会颁发的“巾幗建功岗”、山东省机关事务管理局表彰的“山东省十大节能示范单位”、全省卫生系统为民服务创先争优“示范窗口单位”等称号。

### 提升服务水平,加强细节管理,打造“满意在交医”

#### “医患换位体验”,从细节入手

“要想服务好患者,就要了解他们在就医中遇到的各种问题和不满;要想真正了解他们的难处和不便,最好的方法就是亲身体验一番他们的就医过程。”这是启动“换位体验”活动时张化一院长的动员讲话。

为了切实体验患者就诊时遇到的种种难处,自2011年10月开始,医院安排从纪委书记到各科主任分批参加了跟随患者体验就诊过程的活动。通过对患者陪伴式就诊过程的体验,应用追踪方法学分析并结合诊后访谈,各职能部门和相关科室写出了42份跟踪体验报告。医院领导高度重视各科室的体验报告,专门开会认真研究,逐一制定了整改的措施:统一全院扶梯运行方向,增加标识导引;在所有窗口安装电脑双屏显示;邀请专业礼仪培训公司对窗口服务人员集中进行礼仪培训,提升工作人员素质和礼仪形象;在患者较多的诊室安装电子排队叫号显示系统,杜绝内部职工插队现象;工作时间护士一律禁止开手机……如今,省交通医院人性化、文明化的服务措施陆续实施,医院的门诊量增长了20%多,患者满意度也有了大幅提高。对此,党委书记傅凯深有感触地说,“这是病人对医院服务认同感的最好证明”。

#### 针对问题,用心整改

**一是从改善窗口服务入手,提供温馨服务。**服务窗口是病人就医的一面镜子,能够折射出医院的服务理念、服务水平和整体形象,做好窗口服务是非常重要的。门诊部组织有关科室针对实际制定了《窗口服务规范》,研究确定了服务窗口“文明六句”和“禁语八句”,并在各科室强化培训,认真落实,监督检查。通过以上举措,窗口服务更加标准化、规范化,拉近了与患者的感情距离,提升了医院整体服务水平,受到了患者的高度称赞。

**二是从“公开透明”入手,提供放心服务。**医院在所有服务窗口的微机安装了“双屏显示”,患者和工作人员同时看到费用明细和药品、检查的信息,让患者放心。别看只是增加

了个小设置,却处处体现着“以患者为中心,站在患者角度考虑问题”的服务理念。双屏显示的设置,一来方便患者核对自己的药品、费用信息,防止差错;二来以一种透明化的方式接受患者的监督,增加患者的信任度,同时,在回答患者用药疑问时可更具体、更易于解释。

**三是从“一卡通”建设入手,提供便民服务。**山东省交通医院先后投入860多万元建设了便民“一卡通”后,患者前来医院就诊,只需在挂号时办理一张免费的“一卡通”,存入所需的就诊现金,填写好相关联络信息,便可直接前往相关科室就诊无需再排队等候,因为全部的信息都会直接体现在“一卡通”内,流程所涉及的部门只要用卡刷卡读取即可。同时,针对患者具体病况,系统还会将病情信息和相关建议汇集在卡内,供患者参考。

**四是从信息主动告知入手,提供快捷服务。**针对患者等待检验结果时间长,外地病人尤其不便的现象,医院开发了“检验结果短信发送系统”、“检验危机值短信提示系统”和“手术信息提示系统”。只需患者在办理“门诊一卡通”时留下自己的手机号码,检验标本送到检验科后,检验结果会在2小时内自动传送到患者手机上,使患者及时了解自己的健康状况,大大缩短了患者等待时间。

**五是开展预约就诊入手,提供贴心服务。**为了解决门诊看病难,缓解“三长一短”现象,山东省交通医院于2012年3月起自主研发了实名制的统一门诊预约平台。医院提供互联网、电话、门诊服务台和就诊间“四位一体”的预约方式,系统运行以来,预约人数呈现逐月增长的态势,预约挂号的分流引导作用也越来越彰显,收到了医患同惠的双赢局面。

**六是从建设智能化立体车库入手,解决病人停车难。**目前,患者就诊停车难是各大医院头痛的问题。省交通医院自筹经费2900余万元,建成了济南市最先进的地下三层智能化立体车库,并于去年11月投入使用。这个地下车库面积达4422平方米,可容纳204个车位,全程实现智能化。车库的建成和使用,使到省交通医院就诊的患者彻底解决了就诊停车难的问题。

### 加强质量管理,规范诊疗行为,不断提升医疗质量

**通过落实核心制度,确保医疗质量。**认真抓好医疗质量安全各项制度落实,增强医疗质量安全责任意识。院领导和职能部门坚持每周一次查房,参加临床医技科室早交班,每



乡村义诊

月进行一次考核,做到及时发现问题,现场指导解决,确保持续改进。进一步强化了核心制度的培训、检查和落实,切实提高病历书写合格率,加强手术安全核查,建立无惩罚医疗质量安全不良事件报告制度和告诫谈话制度;加强对首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度落实情况的监督检查,确保各项制度执行到位,努力保障医疗安全,持续改进医疗质量。加强对医疗过程中薄弱环节的管理,修订出台了一系列关键性医疗制度,对容易出现医疗隐患的人员、过程、环节、时段、部位等加大管理力度,确保医疗安全。

**通过开展“三双行动”,规范诊疗行为。**为



温馨服务

进一步规范临床诊疗行为,按照卫生部《临床路径管理指导原则(试行)》,积极推行临床路径管理。加强对《临床技术操作规范》、《临床诊疗指南》、《医疗机构药事管理规定》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等规章、规范执行情况的监督检查考核。自2010年6月份开始大幅度增加试点病种,涵盖所有临床科室,目前全院实行临床路径病种为26个,并着手探索单病种费用管理模式。

大力推进双降、双控、双规范(即降低药品收入占业务收入比重,降低耗材支出占医疗支出的比重;控制医疗成本,控制人均门诊费用和住院费用过快增长;规范检查和用药行为、规范临床路径和治疗项目)活动,促进医疗质量管理向科学化、规范化、专业化、精细化发展;开展抗菌药物临床应用专项治理活动,根据不同科室和专业,明确规定了抗菌药物的使用比例指标,严格规范医师

处方,坚持每月督导检查 and 通报,促进合理检查、合理用药、合理治疗,使抗菌药物应用逐步规范合理。

**通过持续改进医疗质量,打造特色质量品牌。**外三科(肝胆内镜中心)是首批全省卫生系统“两好一满意”十大质量品牌,也是“卫生部内镜与微创技术培训基地”。一名身患多发性结石的95岁老人,辗转几家医院后来到这里,鉴于患者年龄大,并发症多,突发情况难以预测,外三科立即组织各科专家会诊,积极准备手术。由于术前准备充分,手术仅仅用了30分钟的时间,术后5分钟病人就苏醒了,2天后病人就能下地行走了。看到这种情况,家属感激万分,一直在重复这样的话:“感谢医院培养的医德高尚、医术精湛的白衣天使,这对于95岁老人来说,简直就是奇迹,堪称完美。”近日,科室成功为6岁患儿取出胆管结石。

### 加强廉政建设,严格医德考评,确保让患者放心

医院把医德医风建设与党风廉政建设、创先争优活动、“三好一满意”活动紧密结合,与科室业务工作相结合,严格落实医德考评制度,努力提高廉政风险防控管理水平。医院多次开展了宗旨教育,开展爱岗敬业、廉洁行医的职业道德教育,实行处方审查和药占比控制措施,有效遏制了收受回扣、“红包”的现象和开单提成、开大处方等严重损害人民群众利益的问题。医院还根据医疗工作的实际,将医德考评和日常监管相结合,建立岗位廉政风险防控制度,严格落实医德考评制度,建立对医务人员有效的激励和约束机制。

医院党委坚持定期组织政工查房,除了对医务人员常规的政治学习、科务会、医患沟通、医疗行为规范进行检查外,特别重视与病人的访谈。检查组每次访谈前都专门制定谈话提纲,详细征询病人的意见和建议,并要求所在科室限时整改和反馈。监察室坚持每月对门诊、住院病人进行满意率调查,全面征求

患者对医疗、护理、后勤服务的意见。对出院患者坚持进行院科两级电话随访,及时发现医疗行为中的服务不热情、解释不到位、诊疗不规范,开大处方等损害患者利益、破坏医院形象的不良行为,并严肃处理,扎实整改。在医院网站开设了“廉政专栏”,及时公布上级和医院有关医德医风的规章制度,报道医院廉洁行医方面的典型事例,在全院形成了弘扬正气、廉洁行医的良好氛围。医院还为医务人员建立医德档案,逐步建立起医德医风考评制度的长效机制。

“群众满意”是医院的最终目标,也是医院开展“三好一满意”活动的出发点和目的。在以后的工作中,山东省交通医院将以开展“三好一满意”活动为契机,与争创三级甲等医院、创先争优等各项工作紧密结合,把让患者满意更加细化、深化,不断提升服务质量和医疗水平,不断创新医德医风建设的思路,让“满意在交医”变成人民群众信赖的服务和质量品牌!



省交通医院全景