



# 一切为了让患者满意

## ——山东大学齐鲁医院便民服务纪实

医疗服务是医疗工作的重要组成部分,也是构建和谐医患关系的关键所在。每个病人到医院来,首先感受到的是医院的服务,其次才是医疗质量。让患者满意,也是公立医院改革的一个目标。为方便群众就医,山东大学齐鲁医院陆续推出了多项便民措施,简化了服务流程,提升了门诊整体工作效能,受到患者及家属的广泛好评。如设立病员服务中心;在国内率先开展机器人导医服务;在省内率先推出“银医一卡通”服务;成立了山东省首家网络医学中心;同时医院还为患者提供了陪检服务、志愿者服务,在华美楼内还设有银行、超市、餐饮等便民设施。

医院病员服务中心位于华美楼的一层。中心内设置了18个受理窗口,实行一站式服务,职能主要包括病案的咨询、病历的代理复印、健康宣教、预约挂号、陪护、票务、出租车及救护车呼叫、免费的轮椅、公用电话服务项目。也包括了医疗、护

理、后勤、物业、保安、维修、志愿者的招募、门诊盖章、患者投诉等医院内部管理事务的受理。

为了方便患者就医,医院还推出了银医一卡通服务,使银行卡的功能与就诊卡功能有机结合。银行在医院内设立了服务窗口,就医群众既可以现场办理开卡、存取款业务,也可以凭原有的银行卡通过银行的自助终端、网上银行和电话银行等自助渠道,方便快捷的进行自助挂号、预约挂号、缴费、就诊、查询等,省去了病人来回奔波排队的麻烦。

医院的信息化,在很大程度上有效缓解了老百姓看病难的现象。目前,齐鲁医院已实现了检查单自助打印。医院充分应用信息技术,实现所有的检查单全部上网,支持自助打印和网上打印。就医群众可以在院内任何一台自助打印机上通过刷就诊卡,自助打印出检查单、报告单,也可以回家或回单位通过互联网查阅和打印检查单、报告单。不必为拿检查结果再单独跑医院,或在医院长时间的等

候,极大地方便了群众就医。

医院在国内率先成立了网络医学中心,利用现代化的信息技术,可以进行网上门诊、网上会诊、随访、预约、实时的心电远程移动监护,对异地协作单位进行远程会诊。特别是实时心电远程移动监护,给外地心脏病患者提供了生命保障。患者带着心电远程监护设备,无论走到哪里只要出现问题,GPS就会把信息传到医院的监护屏幕上,医护人员在第一时间通知家属,组织抢救。目前这个系统已经监护了6万余人,成功抢救了600多个病人。

在对口支援新疆地区工作中,医院建设的高端远程会诊项目在国内首次实现跨省区联合网络会诊,建立了辐射全疆的远程会诊系统。卫生部副部长陈竺给予高度评价:“高端远程医疗技术,使山东大学齐鲁医院病理科的力量辐射到新疆维吾尔自治区人民医院及喀什地区第一人民医院,为全国的医疗信息化带了一个好头。”



门诊大厅导医咨询台



机器人导医



病员服务中心



检验报告自助打印



银医一卡通

# 卫生部全国2011年改革创新医院、省属三级综合医院 山东省交通医院打造“满意在交医”品牌

□冯惠民

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19年保持了省级文明单位荣誉,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“巾帼建功岗”山东省机关事务管理局授予的“山东省十大节能降耗单位”“全省卫生系统为民服务创先争优”示范窗口单位等称号,是省直属单位医德医风示范医院。

■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困难和不便,最好的方法就是亲身体会一下他们的就医过程。”这是启动“换位体验”活动时量化一讲六动的动员讲话。为了切实体验患者就医时遇到的种种困难,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院前患者体验就医过程的活动。通过对患者就诊流程的体

验,应用换位方法分析并综合会诊后反馈,各职能部门和相关科室写出了42份换位体验报告。医院领导高度重视各科室的体验报告,专门开会认真研究,逐一制定了整改措施:统一全院就诊通行方向,增加标识指引;在所有窗口安装电脑显示屏;邀请专业礼仪培训师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、文明化的服务设施随处可见,医院的门诊量增长了20%多,患者满意度也有了大幅提升。对此,党委书记冯惠民深有感触地说,“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,提供优质服务。服务窗口是病人就医的第一窗口,能够折射出医院的服务理念、服务水平和服务形象。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》,规范明确了服务窗口“文明六句”和“禁忌八句”,并在各科窗台张贴,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,受到了患者的高度赞誉。

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。缴费只是增加了小设置,却体现了对“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,一来方便患者核对已付的药品、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,增加患者的信任感,同时,在回答患者用药疑问时可更具体、更易于解答。

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,只要在挂号时办一张免费的“一卡通”,病人所需的就诊信息,填写好相关资料就诊信息再经队长等,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即可。同时,针对患者具体病情,系统还会将病情信息和相关资料汇集在卡内,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”、“检验机短信提示系统”和“手机短信提示系统”。只要患者在办“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。

五是开展预约挂号就诊入手,提供贴心服务。为了解决门诊拥挤,缓解“三长一短”现象,山东省交通医院于2012年9月启动自主研发了实名制统一预约挂号平台。医院提供互联网、电话、门诊服务台和自助机“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态势,预约挂号的分流引导作用也逐步显现,收到了医患双赢的双赢局面。

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。省交通医院自筹资金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4422平方米,可容纳204个车位,全部实现智能化。车库的建设和使用,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月一次查房,参加临床医疗查房与交班,每月进行一次考核,做到及时发现、及时整改,及时发现、及时整改,进一步细化了核心制

度的填写、检查和落实,切实提升病历书写合格率,加强手术安全核查,建立完善医疗质量安全不良事件报告制度和告警机制;加强对医疗质量、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环节的质控措施,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“三医行动”,规范诊疗行为。为进一步规范诊疗行为,按照卫生部《临床路径管理指导原则(试行)》,积极开展临床路径管理。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范》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等规范、指南执行情况的监督检查。自2010年6月份开始大规模增加试点病种,覆盖所有临床科室,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。

大力推广双单、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,规范临床路径和诊疗

项目)活动,促进医疗质量管理科学化、精细化、专业化、规范化发展;开展抗菌药物临床应用专项治理活动,规范不同科室和专业、明确规范了抗菌药物的使用比例指标,严格规范医师处方,坚持每月督导检查和通报,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(肝胆胰脾中心)是首批全省卫生系统“两好一满意”十大质量品牌,也是“卫生部内窥镜微创技术培训基地”。一名身患多发肾结石的96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,手术风险难以预测,外三科立即组织各科专家会诊,积极开展手术。由于术前准备充分,手术仅仅用了90分钟的时间,术后3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:“感谢医院抛弃的医德高尚、医术精湛的白衣天使,这对于96岁老人来说,简直就是奇迹,堪称完美。”近日,手术成功为6岁患儿取出胆管结石。  
地址:山东省济南市无影山中路2号  
总机:0531-8953277转各科  
咨询电话:0531-89178777, 89178999  
急救电话:0531-8953999  
网址:www.wadeky.com