

# 精细服务赢来群众“点赞”

## ——莒县人民医院开展系列便民惠民活动纪实

张守旗 宁洁洁

为进一步深入开展党的群众路线教育实践活动,不断满足患者对医疗资源的需求,莒县人民医院开展了一系列便民惠民活动。医院领导班子、党员干部率先垂范,坚持“以人为本”的服务理念,扩大强化导医服务队伍,为患者提供了更加温馨、便捷、安全的高品质服务,以实际行动践行党的群众路线。



### 1 “走出导医台,服务在患者开口之前”

走进莒县人民医院门诊大厅,首先迎接你的是那些端庄美丽的导医护士。她们如轻柔的春风,用甜美自信的微笑,亲切准确的语言,规范优雅的手势,让每一位就诊的患者感受到人性化服务的温馨。

家住南关的王奶奶,对医院门诊导医护士的服务赞不绝口。那天,她独自一人来到医院为常年卧病在床的老伴买药。一进门诊大厅,就有导医姑娘主动上前帮她排队挂号、交费、取药,还一路嘘寒问暖。老人十分感激,连声说:“真是没想到,能有儿女的陪伴,来医院看病也能有这样的方便,这里的服务真周到。”

像这样的事,在莒县人民医院门诊大厅每天都在发生着。导医护士早早上班便开始为前来就医的患者指导挂号、收费、介绍专家、就诊、指引科室方向、说明医疗手续的办理;为老、弱、病、残患者提供全程导诊服务,让患者少走冤枉路,节省就医时间。

“走出导医台,服务在患者开口之前,主动关爱那些需要帮助的患者。”门诊部领导对她们提出了更高的要求。通过导医服务,医院培养了大批有素质、有同情心、设身处地为患者着想、有高度责任心和爱心的优秀导医护士。她们在工作中时刻体现出“以患者为中心,想患者之所想,急患者之所急”,增加了患者的安全感和战胜疾

病的信心。自医院导医组正式组建以来,导医护士每天服务患者上千人次,热情周到的服务,受到了患者的一致称赞。她们忙碌的身影,活跃在门诊的每一个角落,为紧张繁忙的门诊大厅增添了一道靓丽的风景。

2013年,医院成立了客户服务部,客服工作人员指导患者就医,协助患者打印化验单、门诊病历,为慢性病患者和复诊患者提供预约诊疗服务,帮助发送影像报告单、接受投诉解决纠纷。近来,客服办公室前移到门诊大厅,对需要帮助的老人、残疾人、行动不便、急危重患者提供轮椅、担架车等服务,同时,提供全程无缝隙服务。在服务过程中,客服工作人员,努力拓宽知识面,学习有关人文、心理、保健、法律等方面知识,提高自身的综合素质,从而更好地服务于群众。

为了方便患者就医,院团委组建了一支年轻、有朝气的志愿服务团队,以门诊大厅服务为主体,以“入院无障碍、出院无等待”为主旨,每周五安排4名志愿者在门诊大厅进行志愿者服务。他们指导帮助患者挂号、就诊,向患者解释入院需要办理的手续,陪送入院病人至相关病区;为门急诊患者提供取送检查检验报告单、费用查询、健康教育、投诉等服务;维持好住院处、收款处、挂号处、门诊药房秩序等服

务,给来院就医的患者提供了极大的方便。

张大娘头一次来医院看病,一进医院两眼一抹黑有点不知所措。这时志愿者小赵来到她的身边:“大娘,有什么我可以帮您的吗?”一句亲切而简短的问候,让张大娘心里暖暖的。接下来,小赵陪着她找医生,忙活了大半个小时终于帮张大娘看完了病。临走张大娘拉着小赵的手直夸:“真是好闺女,你们的服务真好!”和小赵一样,志愿者轮流在医院门诊楼服务,为不会填单的患者写字,给摸不清方向的患者指路,陪患者做检查时拎拎东西,这些看似简单的小事却帮了患者的大忙。“这些志愿者很尽责,又有专业的医学知识,服务态度也很好。”前来医院检查的患者纷纷竖起大拇指。有时,志愿者也到急诊室、急救“120”搭把手,总之哪里需要就到哪里。

“志愿服务进医院”活动的开展,使群众深刻感受到党的群众路线教育带来的惠民之风,广大党员团员的先锋模范作用得到了进一步的发挥,得到医务人员和广大患者的欢迎和充分肯定。志愿者将继续以为群众提供更便利、更健康、更优质的医疗卫生服务为目标,深入贯彻党的群众路线教育实践活动,不断丰富医院群众路线教育实践活动,真正做到为群众办好事,办实事。

### 3 “入院一住院一出院” 全程无缝隙护理

提高医疗质量,为患者提供安全有效地医疗服务,是医院管理的核心内容,也是贯彻落实科学发展观、促进医院持续健康快速发展的的重要举措。

为加强医疗质量管理,规范医疗行为。按照医院的管理要求,医务科、护理部严格落实院、科两级质量管理体系,狠抓护理质量,定期、不定期检查、监督核心制度落实情况,确保医疗环节质量和终末质量。护理部围绕“三基三严”知识,在全院护士中陆续开展了急救药品应急能力、护理操作技能等竞赛。制定温馨服务细则与标准,并在加强临床护理质量控制的基础上,从细节出发,全面关注患者身心健康,开展了体现以人为本的护理关爱患者行动,实施了患者“入院一住院一出院”全程无缝隙护理,各种温馨提示贯穿就医全过程,内涵质量持续提升,实现了优质护理服务示范工程全覆盖,优质护理对临床治疗和患者康复的支撑能力得到显著增强。结合党的群众路线教育实践活动,提出了诚信收费和降低陪护率两项惠民措施。如实收费不打任何折扣,能打印详细的尽量打印,不能打印的注明到哪里去打印,达到诚信公平收费;加强对非病情需要陪护的管理,保证护理人员配置,降低住院陪护率,关系到患者切切实实的利益。

医务科组织青年医师进行了心肺复苏、病历书写基本规范、医疗投诉及纠纷防范方法、抗菌药物临床应用等技能培训,

定期检查通报运行病历中出现的问题,提高了医护人员的操作水平,减少了医疗差错,降低了医疗事故和医疗纠纷的发生。

医院启动临床路径管理措施,针对主要临床科室开展了临床路径管理试点工作,开展临床路径病种。临床路径试点工作将规范医疗行为,注重临床文本的应用,使一些科室原来诊疗不规范的地方得到了纠正,医师护士的行为、用药将更加规范,医疗质量将有明显提高,为扩大医院医疗影响力和市场竞争力创造条件。

科教科组织医务人员学习、定期举办业务技术讲座和远程教育,逐步开展与其它医院远程会诊、院级会诊,选派各科业务人员参加医学会组织的各种各级学术会,增强了学习氛围,推进了医务人员学术交流,提高了医务人员的医疗业务整体素质。

医院在狠抓医疗质量的同时,不断将服务融入到管理工作中,从服务语言、服务行为、服务制度、服务流程上入手,加强各个环节的衔接,使患者感受到医护人员从各个细节上都在为他们着想,增加了医院的公信力。

莒县人民医院以病人为中心、以质量为核心,以患者满意为目标,多举措深入开展便民惠民活动,使群众立场进一步强化,服务理念进一步升华,医德医风进一步改进,医患关系进一步和谐。在便民惠民路上,莒县人民医院正在继续前进,会走得更远,走得更精彩。

### 2 “三增一禁”+“一医一患一诊室”

如今,来医院进行咨询、治疗的人越来越多,尤其是便民惠民活动的展开之后,医院每天都要接待大量的就医人群。为了减少传染病的发生,医院安排专业人员到人员密集的地方进行宣教,结合季节性发病特点发放相应的健康教育宣传单,加强健康知识的普及宣传,让群众在等待就诊之余也可以了解一些健康知识。

为方便患者选择医生,医院常年在一楼大厅LED电子屏中播放门诊出诊医师信息、价格公示、医师出诊信息变更、就诊流程和温馨提示等内容,让患者通过电视屏可以了解医师个人简介及出诊情况,以便及时选择医生就诊。

针对医院就诊时排队长,医院对窗口服务的医务人员实行弹性工作制,比如西药

房、检验科、挂号及收费窗口,就诊人多时就及时增派人员多开窗口,减少患者及家属的排队等候时间。检验科开启采血绿色通道,发现有行动不便、或不方便的患者,主动走上前为其采血。在检验科等候采血的李女士说:“医院就该这样的,以人为本。”她说原以为要等很久的,增开窗口后,她没用多久就完成了所需的化验项目,医院的弹性工作制让人称道。

很多患者到医院看病就医时经常会有这样的经历,在诊室中接受医生问询时,旁边会有其他多名患者排队在诊室中等待。一人看病多人围观,让患者的病情个人隐私曝光,令患者感到十分尴尬,同时也影响到医生集中精力诊断治疗。为此,医院推行了“一医一患一

诊室”这一新的人性化门诊服务模式,并配备相应设备,建立电子叫号系统,患者挂号后登记后在候诊厅等候,实现电子有序排队,同一诊断时间内一个诊室内只有一名医生与一名患者,诊室内没有其他围观人员。这种新模式使患者的就医隐私得到了有效保护,有利于医生与患者在没有外界干扰的情况下针对病情进行全面的交流,也便于医生能够集中精力诊断治疗,保障医疗质量的同时也使患者就诊时有更加轻松和愉快的心情。

目前,医院正在开展医疗门诊“三增一禁”便民正风行动,增设无节假日门诊,错时门诊和夏季夜间门诊,严禁医院工作人员带熟人插队加塞。统一管理门诊号源,专家号源全部开放,并延长工作时间。

