



高唐县人民医院医疗保健中心效果图。

## 高唐县人民医院(下篇): 多项便民措施方便群众就医

□宋长广

近年来,高唐县人民医院作为集医疗急救、教学科研、预防保健与一体的二级甲等综合医院,济宁医学院附属(非隶属)医院,始终坚持“关爱生命、守护健康、追求卓越、精诚服务”服务宗旨,秉承“厚德、博学、精医、至善”院训,遵循“质量立院、人才强院、科技兴院、服务树院”发展理念,坚持公益性办院方向,以满足群众不断增长的基本医疗服务需求为出发点和落脚点。通过加强制度化、标准化、规范化建设,规范医疗服务行为,加强信息化建设与行政、后勤管理等,努力为人民群众提供安全、高效、便捷、价廉的优质服务,赢得社会各界广泛赞誉,荣获“全国诚信示范医院”等称号。

### 实施便民服务措施,方便群众看病就医

简化服务流程,提高服务效率。通过设立便民服务大厅,集中为病人办理各种证明盖章、麻醉卡等手续,为就医患者提供轮椅等便民服务;设立临床服务中心,为住院患者代送检查检验标本,代取药品果等;安装检验报告自助打印系统,提供检验报告自助打印服务;实行门诊就医“一卡通”诊疗及门诊拍片等就诊排队叫号系统;开展门诊导医等服务;实施住院病人部分门诊检查项目,如磁共振等分时段错峰检查,提高效率;规范医院平面图,科室导引提示等;通过公示栏、电子显示屏等形式,把医疗服务收费项目等信息向患者公开;强化病房管理,病房阳台安装晾衣架,并使用隔帘等提供私密环

境;与“好医直通车远程专家咨询门诊”合作,开通远程医疗会诊中心。

“三增一禁”便民正风行动,解决看病难。为切实解决群众看病难问题,该院开展了“三增一禁”活动,全年所有双休日、节假日均和工作日同样安排专家门诊和普通门诊,执行全年365天无节假日门诊,并设置了夏季夜间门诊和错时门诊,每天门诊办卡、收费、检验采血、特检、影像、超声、便民服务大厅等窗口科室提前至7:30分开诊。医院工作人员全部签订不带熟人插队加塞,挂人情号《承诺书》,自觉接受社会评议和监督,从管理手段和技术上杜绝加塞现象,进一步促进服务风气好转,改善患者的就医感受,提高群众

满意度。

优质护理工程,提高护理满意度。通过实施“优质护理服务示范工程”,规范护士分级管理、责任制整体护理和APN排班模式;开展“星级护理服务”、“品管圈”活动;定期进行病人满意度调查和病人陪人座谈会,征求意见、建议,促进工作改进;开展出院病人电话、短信随访,为患者提供深层次的跟踪服务和人文关怀等,进一步强化护理管理,持续改进护理服务,提升护理服务水平,护理服务满意度不断提升。神经外科病房被评为省级“优质护理服务示范病房”,普外科、内科一病区、内科三病区、胸心泌尿科病房被评为市级“优质护理服务示范病房”。

### 放眼未来绘蓝图 再创发展新辉煌

成绩属于过去,发展仍在继续。发展永远是任何工作的第一要务,新的宏伟蓝图已经绘就。面对新形势、新机遇,该院为有效发挥城乡三级医疗卫生服务网络的枢纽和主体作用,基于国家医改大政方针,基于医疗事业的可持续发展,基于县委、县政府解决群众看病难看病贵、改善民生的决策,基于医院发展的大局性、前瞻性、可行性等诸多因素,描绘了未来发展愿景,即:努力把医院建成具有适度规模,学科健全,特色鲜明,医术精湛,设备精良,医德高尚,管理科学,群众满意的“聊城市县域医疗保健中心”,努力打造医疗行业服务典范,建设一流的现代化医院,使医院朝着更规范的管理、更优质的服务、更尖端的设备、更精益的技术、更高端的层次、更宏伟的目标发展,开创医院发展新辉煌,以满足人民群众日益增长的医疗保健需求。

为拓展医院发展空间,完善基础设施,提升医疗服务支持保障功能,改善医疗、保健、教学、科研等业务用房紧张局面,以及人民群众的就医条件和就医环境,有效缓解人民群众就医“床位紧、住院难”现状,2013年9月,占地面积210亩、建筑面积12.5万平方米、设置床位1000张的新院区医疗保健中心大楼正式开工建设,一所现代化的县级综合医疗服务中心,在不久的将来会展现在世人面前,为保障人民群众的生命健康安全,提高人民群众的健康水平和幸福指数,促进全县医疗卫生事业的协调、稳健发展,将发挥积极的、重要的作用。

### 开展惠民与公益服务,减轻群众看病负担

开展农民健康服务行动,惠及农民健康。2014年优化健康体检项目和义诊内容,增加健康服务行动车出车次数,扩大服务范围,深入街道、社区、农村,为60岁以上的参保城镇居民和参合农民,免费健康体检等服务。目前已为1000多名农村、社区免费健康体检,发放健康材料3000余份。

积极开展社会公益惠民服务活动。积极参与“慈心一日捐”、“党员关爱基金”及抗震救灾捐款捐物活动。开展26名残疾(脑瘫)儿童康复训练救助;为辖区内白内障患者免费实施复明手术。开展“红十字天使计划”大型义诊,为农村贫困家庭儿童先天性心脏病免费筛查及其他公益性医疗惠民服务。

“先看病、后付费”,使群众住院流程更加便捷。该院目前实现城镇职工

医保参保、城镇居民医保参保、新农合参合患者“先诊疗、后付费”服务全覆盖。即患者住院时只需和医院签订一份协议,就可不预缴费、先住院治疗,等出院时只需缴纳个人应负担的那部分费用就可以。这种服务模式,让广大群众亲身体会到了国家医改政策的惠民成果,得到群众普遍认可与称赞。截止2014年10月,已有23388人享受“先诊疗、后付费”服务。

积极推进公立医院改革,取消药品加成,使群众医药费用更加低廉。医疗服务价格改革作为公立医院改革的一项重要内容,就是从源头上遏制大处方、滥开药现象,控制医药费用过快增长,缓解群众“看病难、看病贵”问题。取消药品加成,实行药品零加价,药品按进价出售,药品进价多少钱,患者的药费就是多少,原来由

患者负担的药品加成部分的费用,由政府以补偿的形式补贴给医院,不增加患者的就医负担,使患者承担的药费更加低廉。不仅门诊患者买药得实惠,住院病人医疗费用也得到有效控制。

加强健康宣教,提高公众健康水平。作为原卫生部确定的首批慢性病宣贯基地,通过邀请省部级医院专家来院进行糖尿病等慢性病诊疗预防管理专题讲座,对临床医生进行专业、规范化学术培训。通过组织开展“赶大集,送健康”医疗卫生下乡等一系列义诊活动,组织医务人员等举办义诊、咨询,发放健康教育宣传资料,进行健康与疾病防治指导,增强群众自我健康保健意识与疾病管理,积极预防和控制老年病、慢性病,提高公众健康水平和生活质量。



护理礼仪服务培训。