



# 医疗服务:以群众满意为基准

## ——滨州医学院附属医院持续改进医疗服务水平纪实

8月17日上午9:30分,滨州医学院附属医院住院一部大厅。该院举行了“一站式便民服务大厅”成立揭牌仪式。

“一站式便民”将患者需要的办事机构相结合,各职能部门和科室工作人员集中为患者办理相关业务,“一站式”解决所有问题。一站式便民服务大厅共设立四大窗口。在门诊服务窗口,为患者提供综合咨询、预约诊疗、门诊诊断证明审核盖章及分流等服务;在医务处服务窗口,为患者提供死亡证明书盖章;患者基本信息修改及备案;公检法、卫计委、保险等单位查阅复印病历审核;终止妊娠资料审;道路交通事故社会救助基金申请资料审;工伤类报销申请资料审;孕产妇住院分娩补助资金申请资料审;住院患者医疗事务咨询等服务。在质量管理办公室窗口提供患者各种材料复印收费,病历复印收费及患者病历邮寄服务,出院当天只需在一站式服务台办理好病历复印手续和填写好收件人地址,在家中即可等到邮政快递业务寄来的病历复印资料,免除了患者出院后需要等候10天再到医院来复印病历的来回奔波;在产科窗口,提供出生医学证明审核、盖章等服务。

滨医附院经过充分论证和积极筹备所设立的一站式便民服务大厅,进一步优化了就诊流程,提高了医院综合服务水平,更加方便患者办理各项业务,减少了患者在医院的无效走动。自6月3日试运行,截止到8月11日,一站式服务大厅共接待办理各类事项者12000余人次,工作人员积极主动,热情服务,极大方便了患者,减少了患者在院内的无效跑动,提高了患者的满意度。

一个便民服务大厅,意义非凡,承载更多。作为医院向社会展现的形象和门面,在改善医患关系、切实解决群众就医的难点问题、自觉接受社会监督、提升医院形象,构建信任、理解、和谐医患关系等方面意义重大。它浓缩了滨医附院深入贯彻“以患者为中心”服务理念,高效落实上级相关政策,以实际行动提高医院综合服务层次和科学管理水平,努力使群众在诊疗全过程中获得更好的优质服务和人文关怀的为民情怀。

而此举仅仅是滨医附院医疗服务水平持续改进的一角。为了缓解患者看病难问题,让群众就医更方便快捷,医院从上到下,举全院之力,一切以群众满意为基准,以便民,利民为立足点和落脚点,改善医疗服务的专项行动一直在进行——

### 加强保障 重在落实——有谋略方能画蓝图 有规划才能大提升

4月2日,山东省卫计委与省中医药管理局联合下发《进一步改善医疗服务行动计划实施方案》,滨医附院接到通知后,院领导高度重视,召开专题讨论会议,并结合医院实际情况制定《滨州医学院附属医院进一步改善医疗服务行动计划实施方案》,深入开展改善医疗服务行动。

有组织保障,方能高效有力。为了让行动开展扎实有力,医院成立了由院长、书记任组长,其他院领导任副组长,职能部门负责人为成员的“进一步改善医疗服务行动计划”领导小组,下设办公室,由主管医疗的业务副院长担任主任,医务、护理、门诊负责人担任副主任,并明确工作职责,整体部署安排改善医疗服务工作,起草工作方案、工作计划、工作进程等及组织实施,开展政策解读、任务分工、综合协调与指导等工作。医院召开党政联席专题讨论会议,并于4月10日召开全院副护士长以上干部大会,动员部署改善医疗服务行动,并传达《山东省卫生和计划生育委员会山东省中医药管理局关于印发〈进一步改善医疗服务行动计划实施方案〉文件精神,要求全院职工统一认识,积极行动;并强调各部门负责人、病区护士长是进一步改善医疗服务行动第一责任人,要认真组织全体人员学习相关文件精神,落实文件中要求的工作并明确需要完善的工作措施。

他山之石,可以攻玉。4月1日-4月5日,书记赵明东、副院长陈强谱带队对南京鼓楼医院、江苏省人民医院、苏州大学第一附属医院、上海瑞金医院、上海儿童医学中心5家知名大学医院参观访问,主要对改善医疗服务、加强医疗质量管理水平、深入推进医疗改革、加快学科建设等方面进行交流学习。医院定期组织部门负责人到外院参观学习,将外院先进经验用于改善医疗服务;定期邀请国内知名医院管理专家来院报告,从而不断学习先进管理经验,改进工作,不断增强服务能力。监管有力,方能执行高效。医院认真对照工作内容,逐一分析指标,分解工作任务,确定责任主体,研究工作项目,明确完成时间,制定具体的工作计划;并按照工作计划,逐项落实各项举措,创造性地开展工作,让患者通过该项行动真正体会到医改成效。

为保证行动的成果,医院每月开展自查工作,要把督查、整改贯穿于活动的全过程。重点对各项工作进展情况进行梳理,及时汇总已完成内容,向上级主管部门汇报;并针对全院检查中发现的问题,认真进行限期整改。能够立即解决的,马上解决;能够通过努力解决的,限期解决;在目前条件下不能解决的,要作出应对的

可行性计划;需要医院统一解决的,要列出问题或项目的名称及解决意见建议,上报进一步改善医疗服务行动办公室。

思想上的高度重视,行动规划上的由点及面,动员部署,层层分解,监督管理上的职责明确,责任到位,让滨医附院的进一步改善医疗服务行动从一开始就扎实有效,保证了极高的执行力。

### 拓宽与深挖门诊服务——从时间到空间,从结构到布局,让患者就医更方便快捷

自建院起,滨医附院的为民情怀就贯穿在医脉,渐成了医院的血脉,指引着代代医院人弘扬“不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆”的行业精神,坚持以病人为中心,以问题为导向,以改善人民群众看病就医感受为出发点,围绕人民群众看病就医反映比较突出的医疗服务问题,大力推进深化改革和改善服务,通过改善环境、优化流程、提升质量、保障安全、促进沟通、建立机制、科技支撑等措施,为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗服务。

没有更方便,只有更方便。如今,患者通过手机APP等功能,还有印制的临床专家介绍名片,包含专家介绍二维码、预约挂号的二维码,扫描二维码后,可以进行预约诊疗,并可与专家在线交流。这是滨医附院优化门诊秩序,加强预约诊疗工作,改善患者就医体验的一项举措。

为了让预约诊疗成为共识,医院加强预约工作人员管理,并定期组织培训,提高预约意识和预约流程的认识,形成全院全员合力。门诊导医和分诊护士专门负责门诊大厅和分诊台现场预约,客户服务部通过回访工作,宣传预约优先理念,为患者复诊提供预约服务;通过报纸、电视、医院电视台等媒体发布宣传内容,并制作宣传牌、印制宣传册、发放宣传品等,加强预约诊疗宣传力度提高人民群众对医院预约诊疗工作的认识和知晓度。医院还利用医院健康大讲堂和义诊活动、健康教育等相结合,提高群众预约意识。

看看,一个门诊导医台,就是一个便民措施展示的小天地。为患者免费提供的雨伞雨具,服务前移,导医雨天主动打伞迎接患者;针对用轮椅患者较多情况,增加轮椅数量,导医增加护送次数,主动引导患者走室内通道,避免室外走动;准备的防暑小药箱,内有风油精、藿香正气丸、清凉油等;为患者提供诊前基本生命体征检查,如血压、体温等,减少患者等待时间,节约专家诊疗时间;增加防暑健康教育宣传材料,增加水杯水具等……

为了方便患者就医,医院还优化门诊就诊流程,对门诊就诊流程进行改造,优化儿科门诊,成立集儿科门诊、儿科输液、儿科药房为一体的儿童医院门诊,增加诊室间数,扩大诊室面积,极大方

便患儿就诊,提高了患儿家长满意度。将妇产科门诊分为妇科门诊和产科门诊,增加五间产科诊室,同时妇产科超声由原先集中在超声医学科,调整到门诊诊室边,减少患者就诊时移动距离,方便患者就医。

医院加强多学科综合门诊建设,设立多学科综合门诊,在门诊一楼设立专门管理值班室,安排专职人员具体负责,包括患者登记、联系专家、组织会诊、随访等工作,方便疑难病例患者诊治,提高医院综合诊疗水平。

深化,再深化、拓宽,再拓宽。医院在门诊开展多种形式的健康教育,普及疾病健康知识,提高防病意识——

自2014年开始每周二上午9:30-10:00,邀请各科室专家教授在门诊三楼开展与患者面对面的健康大讲堂,由门诊部护士专人负责;分诊台护士轮流针对各专业病症给予每周三次的健康教育,给患者提供准确的康复信息;向病人及家属发放相关健康教育的宣传材料,解答病人的疑问,引导病人正确的生活习惯,从而促进疾病的康复;门诊楼各楼层、各科室候诊区内安装电视,播放相关专业的健康教育知识;开展各部门护士健康教育比赛,促进护理姐妹相互学习,从而不断提高健康教育讲课的能力,更好的服务于患者。……

从时间到空间,从结构到布局。医院采取多种方式,改善患者就医体验。不仅有预约诊疗,还有空间布局的优化。为方便患者就医,经前期学科调研和专题会议讨论,医院于5月下旬、6月初对老年医学科、风湿免疫科、皮肤性病科、肿瘤科、中医科、肾内科、透析室等科室及单元布局进行了调整,通过此次调整,优化了病区工作流程,改善了住院环境,并将在一定程度上缓解相关专业患者的“住院难”问题,更好的为患者提供高质量的医疗服务。

### 优质护理无小事——用行动传递医患新温暖 用细节展示改进大力量

“医乃仁术”,医务人员为患者服务本身就需要以患者满意为目的的人性化服务。所以在医疗服务中,追求患者满意,是医疗服务的过程,也是医疗服务的目的。滨医附院继续凝练服务品牌,不断提升服务内涵,注重细节护理,最大限度消除患者的紧张、恐惧及焦虑等情绪,力图让患者在短时间段门诊就诊过程中感受到温馨、细致、全面的服务。

为减少患者就诊等待时间,消除“排队”等现象,门诊护士上班时间比医生提前半小时,做好就诊前病情评估(测量血压、体温等),及时发现急、危、重症患者,保证了患者及时就诊,确保了患者就诊安全,同时减轻了医生负担。细化分诊护士职责,加强诊间巡视,做到“一室一患”,保护患者隐私。对需要检查的患者及时引导检查位置及注意事项,从而

切实解决患者的困难。……这些都是医院为落实优质护理,改善患者门诊就医体验的举措。

对老年、急、危、重症患者“进门有人接、检查有人陪、手续有人办、入院有人送”,为了实现这个工作目标,医院注重细节护理,严格落实首问责任制,导医护士不再是站在那里等问题,而是把主动式、迎前式、走动式及微笑式的服务做到实处,这大大提高了门诊护士的主动服务意识,提升了服务质量。

还有,在各候诊区增添候诊椅,尽量避免“站立”候诊的现象,咨询台轮椅由原来的十辆增加到二十辆,降低了租金,同时与临床支持中心协作,达到24小时服。医院加强配套设施建设,极大方便了患者。……

亲情护理,“亲”是关键。它体现在全方位,特色化,专业化,设身处地为患者着想。医院深入开展优质护理服务,推行亲情护理,改善患者就医体验。

一是责任制整体护理。为患者提供从入院到出院全方位护理服务。逐渐开展出院患者的延续性护理,特别是对带管出院患者(喉癌全喉切除),可采用电话随访等方式进行延续性的健康教育,解决患者的后顾之忧。

二是进一步完善移动护理信息系统功能,落实床边护理工作制,进一步落实PDA的扫描率,保障患者安全。

三是继续做好基础护理,注重专业特色。它包括患者新入院,完成患者的卫生处置。日常责任制护士督促协助患者刷牙、漱口、洗脸、洗脚等基础护理,保持患者清洁舒适。鼻饲患者,每次进食均有护士完成,并每日进行口腔护理。注重耳鼻喉科专业特色。加强气管切开规范化管理及扁桃体术后冷敷护理;为患者准备特制冷却带,鼻腔手术后鼻腔冲洗等专业护理;患者滴鼻药、滴耳药、口服药等均有护士亲视完成,保证患者用药安全。

还有继续加强病区管理,创造良好的住院环境。以晨间、午间、晚间护理质量为重点,保障床单位清洁,物品摆放有序,午间、晚间接时为患者拉窗帘、关灯,督促患者休息;注重加强患者健康教育,注重细节护理。明确护士工作重点在病房,除了完成日常治疗工作以外,要加强病房巡视,落实住院患者“三限时”(输液吊瓶限时更换,手术患者限时迎接,出院患者限时办理)服务;落实重点时间段(入院、术前、术后、出院)的健康教育普及。加强与患者沟通交流,深化健康教育细节,采用图文并茂的健康教育卡、温馨提示卡等,让患者更深刻感受到优质护理服务内涵。……

所有的设计、措施,要求,无一不是为了改善患者得就医体验,让患者更满意。

### 管理即文化,文化生力量——提升是内在的需求 改进是不变的主题

走进滨医附院,在医院显眼的门诊大厅,楼层过道,各科室走廊,图文并茂、有声有色的宣传文字和图画,让人感受和领略文化的魅力。而这个文化,处处关乎管理,关乎医疗服务。

无疑,管理也是文化,它的指向就是提升服务的水平,提升品牌的力量。预约诊疗,掌上医院,微信平台展示的是信息化建设的成就,各个环节的有序运行和有力监管优化是运筹帷幄的管理的力量。

在医院门诊大厅,附院7月份开始在门诊大厅设立院领导特派岗,由门诊部、医务处各负责人值班,积极主动帮助患者解决困难,认真倾听和收集患者及家属意见与建议,改进医疗服务行为。

管理上的举措不胜枚举。如,为了让患者就医不仅方便快捷,明白放心,更要安全舒心,附院深入开展医保查房,完善医保服务。医院每周进行两次医保查房,工作人员通过对参保患者身份、病情进行稽核,与参保患者进行面对面交流,答疑解惑,宣传解释医保政策,使参保患者及其陪护家属熟悉医保流程,了解报销程序,明白医保费用报销比例,避免参保患者对政策的误解,使参保患者得到实实在在的实惠。

还有,为保障就医患者的利益,维护医院正常的医疗秩序,前期医院与属地派出所建立院内警务室,并制作防医托和防扒手温馨提示牌,提醒群众就医安全,并公布院内报警电话,接到报警后,第一时间出警,保障就医患者利益。为了保障就医群众生命财产安全,医院增加了巡逻质量及次数,保卫处警务室人员加强对两个场所的巡逻力度,及时处理就医群众遇到的问题,防止违法案件和民事纠纷事件的发生。

医院优化出院病历管理流程,近期新上数字化病案管理系统,实现出院病案数字化管理,优化了出院病历管理流程。将质控关口前移,病历质控工作人员下到临床科室,监督出院病历的质控工作,缩短了病案整理归档的时间,病案复印由纸质病案复印改为电子扫描件打印,缩短了患者复印病历的等待时间,改善了患者就医体验。

医院制作了专题宣传片,并印制预约明白纸和医院就诊指南,对预约、预检分诊、科室业务、健康教育等知识进行介绍,方便患者就医;利用病房电视,定时播放宣传动画、预约诊疗动画、医院宣传片、科室介绍、专家介绍等,扩大医院的影响力;印制温馨提示,导医标识等,如“一诊一室,保护隐私,谢绝配合”等,方便患者就医。

始终把人性化的服务理念放到首位,从每一个细节入手,扎扎实实做好具体工作,为患者提供高质量医疗服务。滨医附院的落实服务行动计划,改善群众就医体验的专项行动,将一直是主题,一直在路上!