

惠泽百姓展风采 春风化雨优服务

邹城市人民医院优化服务事迹纪实

2015年,对有着建院近70年的邹城市人民医院来说,是不平凡的一年,三级乙等综合医院通过评审、爱婴医院通过复核,医院的管理水平和综合实力得到有力提升。

乘着健康快速发展的良好势头,该院坚持医疗质量与服务水平并驾齐驱,坚持“全心全意为人民健康服务”的宗旨,秉承“亲情呵护,至微至精”的服务理念,为百姓提供优质、高效、快捷的医疗服务,让这所“全国百姓放心百佳示范医院”、“中国县级医院竞争力百强医院”的名牌越发熠熠生辉、散发光彩。

► 悉心看护新生儿。



助推综合改革,为患者提供优质医疗护理服务

邹城市人民医院在济宁市率先实行药品零差价销售,为解决看病难、看病不方便,与山东省立医院等5家三甲医院建立协作关系和帮扶联系,邀请上级专家来院坐诊、手术,在转诊、人才培养、业务建设等方面给予扶持,不但缓解了老百姓看病难,而且提高了医院的业务水平。在对上对接的同时,也积极做好对乡镇卫生院、社区医院的支持,向5家受援医院赠送了数字化胃肠机、CT机、生化仪等大型医疗设备。利用医改的有利时机,扩增医院规模,整合了3所院所,坚持优势互补、资源共享的原则,合理利用医疗资源,突显医疗集团化发展实力。

同时,开通生命抢救“绿色通道”,提高对突发危重病患者处置能力,出台了急诊“绿色通道”管理规程,修订了危重患者抢救制度、危重患者协调管理制度、急危重症优先处置制度,保障了“绿色通道”的畅通无阻。并多次开展全院全员的“绿色通道”培训和急救演练,启用绿色通道专用章,提供资金保障,开通专用电梯,为抢救患者赢得宝贵时间。为切实提高对突发危重患者抢救能力,院前急救科、急诊科还配备了心电图机、呼吸机、除颤器等一批先进医疗设备和监护型救护车,医护人员24小时在岗,急救车24小时待命。

此外,该院还持续开展优质护

理服务,在做好规定护理服务项目的基础上,根据患者需求提供个性化、全程化、无缝隙护理。每年开展护士礼仪培训,为每名护士印制了医患联系卡,公开电话统一摆放,对患者诉求做到有问必答、有求必应、耐心介绍。每病区安装了隔帘,还配备了热水器、洗头机、微波炉、烘干机。所有病区还按照不同专业制作了40多种形式多样的健康教育读本,从饮食到保健,从入院宣教到出院指导,全面展现给每位患者及家属。所有护理单元均已开展优质护理,覆盖率达100%,先后有2个病区被评为“济宁市优质护理示范病房”,8个病区被评为“邹城市优质护理示范病房”。



肾内科血液透析室。

优化门诊服务,推行“先看病、后付费”模式

邹城市人民医院着力完善数字化医院建设,门诊就诊实行“一卡通”,门诊候诊区实现电子排队、叫号服务,维护了医疗秩序;医技科室实行检查时限承诺制度,检验报告可自助打印;实行分层挂号,急诊科挂号窗口实行24小时服务,有效引导和分流患者,缩短患者等候时间;实行预约挂号服务,推行114电话预约、网络预约、现场预约三种预约方式;门诊提供就医咨询、预约咨询、健康教育咨询,免费提供开水、轮椅、担架等,设有健康自助检测点,配备电子血压计、体重秤等,免费为

病人测血压;设立便民门诊,医院综合查询、医疗费用查询系统等便民服务;“三属”、“五老”等优抚对象优先挂号、优先就诊、优先住院。

同时,合理安排门诊时间,增设无节假日门诊,所有双休日、节假日均要和工作日同样安排专家门诊和普通门诊;增设错时门诊,提前上班时间,各科室医务人员、专家按时到岗到位,保证患者就诊;增设夏季夜间门诊和多学科综合门诊;严禁医院工作人员带熟人插队,严禁挂人情号,严禁加塞,全院医务人员签订不带熟人插队加

塞、不挂人情号《承诺书》;开展无节假日手术服务,全年所有双休日、节假日均要和工作日同样安排门诊急诊和住院手术。

为解决患者就诊的燃眉之急,邹城市人民医院大力推行“先看病、后付费”诊疗服务模式,目前住院患者符合政策的享受率为100%,每年享受先看病后付费的病人约2.8万人次。近三年,该院为符合先看病、后付费条件的79494人办理了先看病、后付费住院,结算报销手续,共垫付医疗费用49840万元。



万名保健医生进农户。

报销门诊费用,专家进村服务强化医患沟通

邹城市人民医院还新增门诊费用报销项目,把住院前三天的门诊医疗费用纳入住院报销范围,新增的门诊报销费用进一步减轻了患者的就医负担。该院新规定出台后,住院患者三天前在门诊发生的

与本次住院疾病相关的费用,凭所需发票、门诊病历等,将在出院时一并报销结算。

同时,开展医疗保健进村户活动,抽调60余名骨干医生、78名优秀护士参加“万名保健医生进农

户”活动,涉及4个乡镇,98个村庄,为村民提供主动、个性化的保健服务。

此外,强化医患沟通,公布投诉电话、意见箱,聘请社会监督员,广泛听取社会各界的意见和建议,监察室、护理部、门诊部等职能科室都开展了病人满意度调查,委托社会团体开展社会评价,新上电话随访软件,更全面、科学的听取患者及家属意见,更好的促进服务水平的提高,目前出院回访率达到78.5%,综合满意度达到98.3%。

已走过近70年风雨历程的邹城市人民医院,现已成为一所学科齐全、技术领先、设备先进、人才济济的三级乙等综合医院,目前,设计1500张床位的人民医院孟子湖院区初具规模,放眼未来,邹城市人民医院将为邹城百姓提供更加有力的优质服务。



精心护理患者。



◀ 开展下乡义诊活动。