

满腔热忱提升服务品质 贴心服务改善就医体验

本报记者 孙淑玉 通讯员 王利亮 李成修

毓璜顶医院为什么能整日门庭若市,历久弥新,长盛不衰?改善服务惠民生,贴心服务解民忧。毓璜顶医院感同身受地倾注医疗服务,抓住“方便、安全、人文”三个关键词,加强医院内涵建设,改善软硬件环境,凸显人性化特色,让群众便捷就医、安全就医、明白就医。满腔热忱地贴心服务,极大地改善了患者的就医体验,患者和家属频频“点赞”。

创新是毓璜顶医院血脉中恒久的涌动。注重医术传承,更注重服务创新,医界常青树的奥秘就在于此吧!



引导患者通过自助终端挂号就诊。

挂号交费全自助 患者不用来回跑

彩色的座椅,别致的门窗,天棚上彩绘着蓝天白云、花草虫蝶,天使展翅,鸟儿飞翔,妙趣横生的卡通情节,浓重的文艺范儿,仿佛童话世界。其实,这是毓璜顶医院儿童门诊候诊厅。

东区新病区启用后,医院又对其他区域进行了大面积改造,门诊、病区都焕然一新,就医条件明显改善。不仅是硬件,软件上的改变也让就医者耳目一新。

记者注意到正在候诊厅聊天的两位家长,一位家长说,“毓璜顶医院服务真周到,看他们的微信就能随时了解专家坐诊动态,还能查询专家简介和科室特色技术”。另一位家长说,“是呀,还能预约挂号和自助交费,比过去省劲多了”。

“用上自助挂号服务系统,分分钟就能完成预约、挂号、交费,真是太方便了!”在毓璜顶医院二楼自助挂号区,家住莱芜区的王先生用了不到一分钟的时间,便成功挂上了心内科专家号。他说,如果在过去,他要先在窗口排队挂号,医生如果建议做B超或者其他检查,他要再去窗口排队交费,整个过程怎么说也要小半天的时间。

眼下不同了,王先生下午两点来到门诊自助服务区时,十几台自助服务机还有2台空着,用不着排队,他直接开始进行挂号等手续。站在一旁的导引员也赶上前来,给予引导和帮助。

按照屏幕提示,王先生拿出二代身份证放在了感应区,屏幕弹出王先生的信息页面,他输入手机号码后,屏幕自动弹出相应页面,挂号、交费、查询、满意度评价等流程,轻轻一点就完成了。

以精湛的技术救死扶伤,以优质的服务树立形象,是毓璜顶医院百年传承的优良传统,也是一代代毓璜顶人始终坚持的职业理想。近年来,医院更加注重服务品质的提升,着重打造人性

化、精细化服务。毓璜顶医院“一卡通”自助服务系统运行以来,80台自助机分布于门诊大厅及各科门诊的候诊区域,挂号、交费、费用查询等点点按钮就搞定,明显地缩短病人在门诊的无效等候时间,破解了长期以来门诊就诊“三长一短”(挂号时间长、交费时间长、候诊时间长、就诊时间短)的困局,缓解了患者在门诊的滞留和拥挤。医院还在各楼层安排了导引员主动引导患者自助交费,在患者较多的诊室和检查科室,安装了排队叫号系统,患者就诊井然有序。

不仅如此,患者还能通过自助机预约一周内专家号源,并可自主选择就诊时段,还能通过自助机进行现金自助充值、银行卡充值,无需带着现金反复排队交费,不仅减少了排队等候时间和携带现金的风险,同时也减少了病人来回跑的苦恼。

患者就医新模式 方便快捷都说好

微信、微博等为标志的微信时代,越来越多地走进我们的生活,走进毓璜顶医院打造的就医新模式。

手机在手,或坐在电脑前,就能充分享受移动互联网带来的看病便利——预约挂号、排队叫号、手机支付、检验报告查询、院内导航、居民健康卡充值等都可以在手机和电脑上轻松完成。

“将医院装进口袋”的微时代就医新模式,是毓璜顶医院紧跟时代步伐,为患者量身定做的就医便利,也是让患者和家属倍感亲切的智能化服务新体验。

“以前父母来看病,我必须跟老板请假,到了医院后又担心挂不到号白跑一趟。有些检验结果当天上午出不来,还要下午再来查询结果,对我这个上班族来说太煎熬了。”市民李先生回忆起以往陪同父母就医面临的困境,感慨万千。

毓璜顶医院掌医APP还与医院的信息系统和财务系统深



护理人员对患者进行床边宣教。

度对接,患者就诊期间的药费与检查费用可以通过手机在线支付。而为了方便老年人预约挂号,医院还开通了家庭账户,下载注册后,可以绑定多张就诊卡,子女不用去毓璜顶医院,在掌医APP上就可以帮父母预约挂号,父母凭借短信和APP中预约成功的记录到医院就诊就可以了。这项技术不仅简化了就医流程,改善了患者的就医体验,同时也缓解了医院挂号收费窗口乃至门诊的压力,优化了医院的医疗资源。

实际上,毓璜顶医院智能化服务给患者带来的方便与快捷还不只于此。以往医生诊断完成后,病人要到药房取药,一次漫长的排队等待又要开始了。去年以来到毓璜顶医院看病的市民都会发现,取药也实现了自动化,不用排长队了。扫描仪一扫凭条,药很快通过传送带送到窗口,窗口药师再次核对药品后交给患者。这一方面减少了病人排队取药的时间,另一方面减少了差错。同时,病区病房内均配备了自助触摸屏,患者轻轻一点,即可查询到该科室的健康宣教知识、出院流程、主管医护信息、门诊专家排班表等,便捷就医、明白就医踏踏实实落到了实处。

毓璜顶医院还不断运用信息化手段优化和改进服务流程,在国内首次提出并应用了“诊断路径”“评估路径”“治疗路径”和“随访路径”的概念与信息化管理模式,并通过加强病种管理、规范临床用药、控制医院感染等精细化医疗质量管理,将患者平均住院日缩短至8.22天,达到省内同级医院前列,减轻了患者的住院负担,提升了区域医疗服务能力。

多学科会诊解民忧 造福百姓人称道

记者在采访中了解到了一个患者对多学科会诊的亲身感受。来自海阳的杨女士说,她前段时间被检出患有肝癌,内科医生建议她化疗,外科医生建议她手术,她和家人觉得很困惑,就带着病历资料来到毓璜顶医院。“分诊台工作人员告诉我,这种情况可以申请门诊多学科会诊。我提出会诊申请后,

门诊部很快就组织了消化内科、肝胆外科、肿瘤内科、放疗科、介入放射科5位专家在一块为我诊治,很快就确定了治疗方案:先放疗和介入治疗,等病灶缩小后再实施手术。”

杨女士的经历看似简单,其实这个过程背后是一次创新。毓璜顶医院作为山东省区域医疗中心和胶东地区实力最强的综合性三甲医院,拥有学科、技术、人才和设备等多方综合优势。多学科会诊门诊聚合优势资源,集思广益,群策群力,既可以放大优势,又能减少患者和家属寻找专家、寻求治疗方案时来回奔波、辗转求医之苦,体现了想患者所想的良苦用心。多学科会诊门诊的最大优势,是针对患者病情,围绕相关学科专家所在领域最新、最有效的治疗方式,集中展开讨论,给患者提供一个权威的解释以及最适合的治疗方案。毓璜顶医院在全省率先开设多学科会诊门诊以来,有效地解决了近百件临床诊疗中遇到的疑难病例,弥补了单一专科或专业治疗的不足,提高了疑难危重病例的诊疗效果。

在巩固提升技术水平的同时,更加注重服务品质的提升,着重打造人性化、精细化服务,这是毓璜顶医院近年工作的新特点。医院设身处地地照顾患者的就医感受,在保证医疗安全的同时,加大保卫力量保证就医安全。专门为产科配备了24小时保安服务,加大巡查频次,确保了产妇和新生儿的安全。与公安、卫生监督等部门联合打击“医托”行为,通过分发宣传资料、在就诊人流集中的地方摆放宣传展架、滚动播放LED宣传警示语等方式,向就医的群众宣传“医托”的危害、识别“医托”的办法以及遭遇“医托”时如何防范等知识,提高了群众自我保护意识和识别能力,减少了“医托”给就医者带来的困扰。医院新建地下停车场正式运营以后,医院又主动联系主管部门对门前道路实行双向封闭管理,一举改变了过去医院周围停车难的常态,道路拥堵的问题得到明显改善。就医者的普遍感受是:“比过去顺畅多了!”

健康大篷车惠民生 医患共筑连心桥

“把爱心献给患者、把实惠送给患者、把方便让给患者”,这是毓璜顶医院120多年医疗实践积淀的人文理念,潜移默化在医院每位职工的血液中,内化于心,外化于行。

每年170多次的卫生健康进社区、卫生节日义诊、各类病友联谊会等活动,专家们和老百姓面对面,和健康手拉手,年受益人群5万余人次;与媒体共同开办的“健康大课堂”“健康大篷车”“空中课堂”“网上问诊”四大品牌公益活动,专家们和市民在线交流,贴心沟通累计咨询量超过4.2万余人次;医院的官方微信、微博,源源不断地推送健康知识,春风化雨,润物无声,受到社会各界广泛好评,微信订阅人数达8万余人,年信息阅读量达800余万次;向社会发放的卫生科普手册、宣传折页,病区科普画廊和宣教视频等宣教形式,受益人群数百万人次;与县级医院和社区医疗服务中心结对帮扶,“卫生强基工程”为基层培养“永远带不走的医疗队”;一批批专家援藏,抗震救灾,抗洪救灾,彰显责任与担当;青年医生姜海洋、李彦儒踊跃捐献骨髓救治白血病患者,用青春和热血诠释大医精诚;医院窗口科室实行弹性工作制,医护人员提前半小时上班,方便了患者就医。住院资料邮寄业务,避免了出院病人再次往返医院,周末也照常服务,方便了复印病历的患者。联系公众媒体对危重贫困患者进行爱心捐助等一系列惠民利民的新举措,拉动患者满意度逐年提升。

记者无法用准确的数字说出一代代毓璜顶人在百年征程中挽救了多少生命,捍卫了多少健康,但却能够深切地感受到这所百年老院无处不在的医者仁风。

在科学严谨的态度中,在通畅快捷的流程中,在无微不至的细节中,在温暖如春的眼神中,在暖心的服务中。以人为本,以心为桥,共同凝聚医学人文精神,谱写医患关系的和谐乐章,是永恒的主题,也是毓璜顶人永不停息的追求。