



细节之处见真章,济宁市第二人民医院优质服务打造更舒适就医体验 百姓看病有了满满“获得感”

文/本报记者 唐首政
图/本报记者 黄健恒
通讯员 朱国涛 康宇

3月,是济宁市第二人民医院的优质服务月,医院多管齐下推出一系列优质服务新举措,实行责人到入,包干到底的全程无缝隙服务。并从细节入手,想患者所想,急患者所急,完善规章制度,细化服务流程,以更好的医疗质量,更优质的护理服务以及更简化的就医流程,让患者获得更满意的就医体验。

1

门诊一站式 就医舒适度不断提升

在济宁市第二人民医院门诊大厅,地标、墙上的导引标识一直指引到诊室,增添了多排就诊椅,穿着红马甲的志愿者随处可见,面对患者就诊时遇到的问题,他们会及时主动帮助解决。“来院患者一般很焦急,患者在门诊就诊后,特别是没有病陪人的患者以及年龄大行动不便的患者,志愿者可以全程陪检,提供一站式服务,窗口也实行了‘首问负责制’,方便患者解决问题。”门诊部副主任孙宏介绍,内科方面一般接诊的患者年龄都比较大,有的老人听力还不太好,医生会反复耐心介绍,有需要的还会让志愿者带领其按项目就诊。

门诊是患者与医院接触的第一站,是医院展示自己优质服务和优质医疗服务的“窗口”。济宁市第二人民医院领导坚持每天早上提前半小时到岗,长时间深入一线对各科室主任、门诊建立管理网络,针对在排查中发现的问题及时改进,寻求解决方法,不断改善就医环境,提升患者就医舒适度。

孙宏介绍,医院骨科患者比较多,轮椅的使用率也很大,针对患者夜间还轮椅不方便的情况,及

时投放了“共享轮椅”,方便患者借还。春季是疾病的高发期,也是就诊的高峰期,针对眼科、无痛中心、美容科等科室就诊量增大的情况,医院在这些诊室门口投放了自助一体机,方便患者缴费挂号。同时投放了自助叫号机、自助检验报告单打印机,以及开通了扫描二维码查看前面有几位患者排队,方便患者合理调配检查项目。在门诊量高峰期时还会启用机动诊室,调配医生,分诊护士人工分诊、导诊,有效缩短了患者等待时间,减轻了患者等待的焦虑情绪。

目前医院开通了支付宝生活号、微信公众号、官网、电话、现场等多种预约形式,针对需要定期复查的患者还开通了诊间预约,住院患者中长期预约。“比如你是骨折患者,需要两周到门诊复查,出院时主治医生会提前为你预约好几号几点过来,你只需要按时来检查就行了。”孙宏坦言,对于老百姓来说,“看病难,看病贵”是急需解决的事情,2015年到2018年,医院门诊量、患者满意度、医院总收入都有着明显增长,门诊次均费用、药占比、患者投诉率也有了明显下降。



主动为患者提供帮助。



导医教市民使用共享轮椅。

2

延伸式护理,患者有了康复“顾问”

3月14日,因腰椎骨折出院后在家静养的王女士接到了济宁市第二人民医院脊柱外科打来的随访电话,在电话中医务人员了解了王女士的恢复情况,以及详细讲解了出院后的注意事项。“现在已经能下床走路了,还需要佩戴一段时间的腰围,佩戴的部位和时间还是有些拿不准,正好随访电话打来了,都一一做了指导,真是贴心啊。”王女士说。

“骨科的患者是特殊群体,在忍受肢体上的伤痛时,还要考虑愈后的生活质量,而患者需要经历漫长的康复时间。针对这种情况,我们护理部与医务科一起开展了出院患者电话回访,了解患者出院之后的康复情况,切口愈合情况,疼痛与肢体活动情况,提醒复查时间,给予患者健康指导、家庭护理指导与帮助、健康饮食指导等。”护理部主任王敏介绍,

通过这样的延伸式服务,医护人员第一时间了解到患者的情况,让每位患者出院后也能及时得到专业的治疗和康复指导。

护理对患者的康复起到了至关重要的作用,为了提升护理服务质量,结合各科室的特点,在全院推广了体验式服务,让护理人员充当“患者”去体验患者的经历,通过这种直观的感受了解他们的心理需求,发现工作中的薄弱环节,进一步改善护理。同时,还通过开展病陪人座谈会了解患者需求。“近期有家属反映棉被太沉了,我们根据这一情况及时定制了既保暖又轻便的棉被,目前已着手准备更换。”王敏说。

自“优质服务月”启动以来,病房内温馨提示多了起来,护士的着装、礼貌用语、行为上都严格要求,禁止护

士上班期间带手机,如有紧急情况可直接拨打护士站电话。将护士更多的时间用在为患者服务上。还开展了“四点”温馨服务。“以往患者有问题,不归护士管的就会引导患者找医生或相关负责人解决,现在开展‘一站式服务’,只要问到谁,谁就去负责解决,让患者少跑路,多省心。”王敏说,同时还开展评选“沟通状元”活动,强化护患沟通意识,进一步完善患者出入院流程,做好患者的陪检工作。



结合科室特点开展体验式服务。

3

破解疑难问题,将管理融入细节

医务科是医院重要的职能部门,对全院医疗业务、医疗质量、医疗技术有着科学的管理,以保障全院医疗工作的正常运行。除了与护理部联合开展电话随访活动外,为了解决医院临床与医技科室工作中遇到的问题,医务科在“优质服务月”期间开展了临床与医技科室交流会,基因检测报销问题、流感检查项目问题、造影结果无法从办公室提取查看学习……针对工作中遇到的常见、不常见的问题在交流会上都进行了充分的讨论。

“以往住院患者做检查需要和门诊患者一起排队,等待时间长,交流会上有科室提出了这个问题,通过与检验科等科室讨论协调,决定为住院患者开通专门窗口,也让住院患者少等待。”医务科科长周晓鹏介绍,通过交流会,各科室都将工作中存在的问题提出一起来寻求解决方案,同时也加强了临床与医技科室之间的沟通、协作,为患者服务搭建了良好的平台。

除此之外,医务科不断将精细化管理落实到每个细节中。通过联合质控科对全院所

有临床输血登记和病程记录进行了督导检查,规范医院临床用血工作。“输血是个很常见的事,以前用血时只有输血科有记录,现在各科室都建立了输血登记本,病程中也会有记录,哪位患者用了血都可以追溯。”周晓鹏介绍。

对医护人员的培训也是医务科的重点工作,“优质服务月”期间全院医师进行了18项核心制度的培训,邀请了北京知名专家陈志华、刘宇等人进行了远程视频授课。“怎样让医护人员从被动培训到主动接受培训一直是我们医务科思考的问题。”周晓鹏说,这次远程培训活动也一改往日的方式,专家教授从平时临床中出现的案例入手,让医师们引起共鸣,从而产生兴趣,听得下去才能转化成自己的东西。

“开展优质服务月活动是新时代发展需要,是打造健康济宁的要求、是人民群众的需求。要明确主题,突出主体,强化宣传。通过开展优质服务月活动,要实现

服务态度明显好转,服务环境明显改善、服务能力明显增强、工作业绩明显提升。”该院党委书记、理事长武文华表示,优质服务是医疗机构的生命线,也是品牌建设的关键词。当前,国家医疗体制改革日益深化,而在医院优化资源配置过程中,通过强化软件、硬件设施建设,让无形服务与有形服务相结合,能有效提升医院服务品质,更好地回应社会的关切、满足患者的需求,大大增强医院的核心竞争力,未来,医院也将继续全面提升管理水平和服务水平,为患者提供更加方便、快捷、优美、满意的就医环境。



开展应急演练,提高自身技能。