

# 责任耀齐鲁 服务再升级

## 写在聊城市眼科医院再获“责任耀齐鲁·责任医院”荣誉之际

1月9日下午,2021“责任耀齐鲁”山东医疗健康年度盛典暨融媒传播分享会在济南香格里拉大酒店举行。其中,聊城市眼科医院再次荣获年度盛典“责任医院”荣誉称号,仍然是聊城市唯一一家荣获该荣誉奖项的医院。

服务社会是医院的责任和使命。聊城市眼科医院作为一所公立医院,在不断发展壮大的过程中,始终把维护人民群众身心健康作为医院神圣的职责和使命,坚持突出医院的公益性,勇担社会责任,坚持人民至上,生命至上,让政府放心,让群众受益,在医疗健康服务、对口支援帮扶、应对公共突发事件等方面做出突出成绩,用实际行动践行了公立医院“奉献担当”的公益使命。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
通讯员 王长新

### 强化服务意识 把提高群众满意度 作为“落脚点”

坚持人民至上,不断砥砺为民初心。2021年是中国共产党百年华诞,百年征程波澜壮阔,百年初心历久弥坚,站在“两个大局”交织、“两个百年”交汇、两个五年规划交接的历史交汇点上,聊城市眼科医院奏响了党建引领的主旋律。始终加强政治建设,坚定宗旨性质、理想信念、奋斗目标,不断强化政治判断力、领悟力、执行力,锤炼忠诚干净担当的政治品格,树立了“创业必定有我,功成不必在我”的思想,形成大干快上、比学赶超的良好氛围。始终坚持人民至上、生命至上,把提高群众满意度作为“落脚点”,要坚持问题导向,盯紧群众就医的“急难愁盼”问题,扎实开展服务能力提升行动。

改善环境,让群众就医更舒适。优美的环境直接展现了医院的形象,不仅影响患者就医心理感受,也影响疾病恢复。为给患者提供一个整洁优美的就医环境,改善就医感受,该院下大力对院容院貌进行整治,对病房墙面、地面、吊顶、病房门、卫生间等进行了全新粉刷美化装修,完成了综合楼装修改造,提升了病房整体环境及舒适度;对中间院区、入口景观、路面采用沥青铺设,停车位及广场采用石材铺装改造,重新制作钢结构雨棚,做好了园区景观施工项目,让广大职工及来院就诊患者在清新干净、安全祥和的环境中度过。

优化流程,让医疗服务更到位。医院通过对门诊大厅及病房各项设施进行升级改造,方便了就诊患者,提高了服务质量。在眼科,综合楼大厅安放了两台55寸广告屏,每天定时展示当日坐诊专家、收费物价等,方便就诊患者选择适合的医生或项目;在大厅、门诊及病区张贴温馨提示图和标识,提高了就医群众的医疗知识素养;对院区内各类绿色植物,全盘规划,重新科学排布,逐步营造出优美、清新的院区环境;并对医院廊道的亮度,病区的温度,病房的整洁度都进行了质的提升,最大程度为就诊患者提供了一个明亮、整洁、有序、舒适的就医环境,让医疗服务更有温度。

重新规划,让出行更畅通快捷。聊城市眼科医院院区位于城区商圈,周边多是商场和老旧小区,可供使用的停车位十分有限。对此,医院广泛调研,充分了解患者、家属和职工的想法,倡导职工绿色出行,腾出更多的停车位,供患者和家属停车。同时,开通中间大门,直通昌润路主路;对院区主道路采用沥青铺设,停车位重新规划设计停车位;建设了立体停车库,上马了智慧停车系统,使出行更加规范、畅通、有序,有效缓解了长期以来的停车难问题。



聊城市眼科医院党委书记尹龙祥领取荣誉奖牌。

### 提高服务质量 把满足群众需求 作为“着眼点”

“坚持医疗本质,一切以患者为中心”,该院用实际行动交出了一份智慧医院建设的满意答卷。借助信息化手段,促进诊疗信息互联互通,优化就医流程,改善就医体验,切实提升运营效率和管理水平……医院清楚认识到,为患者提供优质医疗服务永远是第一位,所以该院加强了智慧医院建设和创新服务的速度和步伐。

建立完善的服务体系,让照护连续可及。从上午8点到10点30分,笔者先后到眼科和综合门诊大厅,虽然正值就诊高峰时段,但两个就诊大厅环境温馨怡人、干净有序。门诊大厅服务台的护士亲切可人,耐心地回答患者的问题,全面落实“困难有人帮,就诊有人引,入院有人迎,出院有人送”的优质医疗服务,真正实现品质提升、环境提升、功能提升、服务提升。自助挂号机立于服务台旁十分显眼,只要插入就诊卡,就可以自助挂号;还先后为眼科门诊、综合门诊、影像科、超声科、胃镜室等上线叫号排队系统,安装自助报到机,避免了因患者插队引起的纠纷,提高了患者满意度;为方便群众就医,将劳动派遣人员培训后,分配到各科室,使科室人员组成更加合理,提高了患者满意度。

健全完备临床信息系统,让群众获得更多幸福感。上线眼科PACS系统。先后接入眼特诊科和医学视光科设备23台,通过眼科PACS系统的使用,减轻了眼特诊科的工作量,病人信息均由HIS系统自动导入,杜绝了手工录入信息出错现象。医生可在工作站直接调阅患者检查报告及图像,并可对历次检查结果进行对比,患者检查结果统一存储到信息机房,便于数据资料的长期安全保存;为每个科室制作了个性化模

板,上线眼科门诊电子病历系统,使患者历次就诊信息均可通过系统随时调阅,解决了患者因纸质病历本丢失而无法获取历次就诊信息的问题;为有效增加与患者的黏性,该院还上线了患者随访系统,自动抓取门诊、住院患者信息,及时提醒随访工作人员开展随访,并将随访情况进行录音、结果跟踪并进行统计分析,有效提高了医院的服务质量。

深化责任制整体护理,让服务更有“温度”。为帮助患者疗愈心理痛苦,该院不断推进护理人员人文关怀理念,提供人性化服务,深入开展叙事护理,倾听患者心声,培养护患沟通能力;推行了“六个一”服务,并以“热心接、耐心讲、细心观、诚心帮、温馨送、爱心访”贯穿患者入院、出院和随访全过程;开展了周五亲情日,帮助需要的患者理发、刮胡须,为患者过生日,带领患者做颈椎操、预防下肢静脉曲张操、八段锦等;为病人提供延伸服务,积极开展了“互联网+护理服务”,为更多居家患者带来方便。同时,制作健康宣教视频,进行健康宣传教育,针对糖尿病患者,该院采取走出去的形式,有糖尿病专科护士带领患者到超市选择符合糖尿病患者的食物,并通过大课堂讲座的形式向患者讲解健康宣教知识。

### 提升服务能力 把全方位做好疫情防控 作为“着力点”

疫情就是命令,防控就是责任。2021年该院进一步发扬抗疫精神,全力以赴,全员动员,压紧压实防控责任,强化责任担当,以最严最实的防控举措,不折不扣将疫情防控各项工作落到实处,坚决守住疫情防控底线,构筑起保卫人民群众生命安全的钢铁长城,切实守护好人民群众的生命安全和身体健康。

扛稳疫情防控责任,筑牢防疫安全屏障。为持续做好疫情防控工作,该院认真履职尽责,加强了门急诊预检分诊、发热门诊、普通病房管理,加强了核酸检测工作。医院在布局上,结合疫情防控要求,建立平战结合、独立运营、功能齐全的救治空间,以应对突发性公共卫生事件和重大自然灾害;在物资储备上,做好灾害脆弱性分析,有空间、有储备、能应急;在人员的储备上,增加了部分相关科室人员,加强培训,以应对急需,切实筑牢疫情防控的“防护网”。

聚焦重要环节,从严落细压实任务责任。在疫情防控常态化背景下,医疗机构作为疫情“哨点”的职责未变。为此,该院积极落实上级政策与院党委要求,全力推进电子健康卡应用,对接通行码,减少了医患接触,有效降低传染风险;对发热患者实行首诊负责制,在接诊过程中详细询问每位患者的流行病学史、就医史、接触史。同时,继续加强预检分诊、发热门诊工作,充实预检分诊、发热门诊力量,抽调精兵强将,严格执行防控和诊疗方案;继续加强对清洁工、保安、导医等人员的培训,要求人人学习,掌握防控知识,并继续加强疫情防护物资管理,及时补充防护物资库存。此外,该院从未放松对普通病房的管理,对住院患者提供送餐、送餐服务,严格执行住院患者“一人一陪”制度,防止交叉感染。

站在防控疫情最前沿,当好抗疫“排雷兵”。核酸检测作为防控关口前移、避免院内感染的重要措施之一,对“早发现、早隔离、早诊断、早治疗”防控策略的落实有着重要意义。为此,该院不断优化核酸检测流程,对工作环境予以改造,增加检测点、人员和设备配置,做到核酸检测既保“量”又保“质”;利用信息手段结合现有软件系统,全力配合核酸“应检尽检”、“愿检尽检”工作,为科学精准防控疫情提供强有力的保障;

以信息手段支撑院外核酸检测流程,通过与市平台沟通,改造核酸检测平台,有力支撑了院外核酸检测采集时的信息录入和集中检测。同时,完成了聊城市看守所疫情防控,完成了机关、学校、火车站测体温、核酸采集,还派员到青岛、天津等地进行核酸采集,到汽车站、高速公路等重点人群核酸检测,旅游度假区新冠疫苗接种服务保障等任务。

### 转变服务观念 把践行社会责任 作为“制胜点”

公益性,是公立医院的基本定位;公平可及、群众受益,是各项改革出发点和立足点。去年来,聊城市眼科医院充分利用自己的优质医疗资源,主动对标履行社会责任,公益属性不断彰显。

主动对标,姓“公”就做公益事。医院常年和山东有线、聊城市、东昌府区电视台《健康聊城》栏目合作,经常组织医院专家举办健康知识讲座;并在爱眼日、青光眼日、肿瘤宣传周等疾病宣传日,通过公众号、视频、医院大屏幕进行卫生健康知识宣教,更换各楼层健康知识图版60余块;还在走进街道、社区、村庄、学校等健康义诊活动中,派出临床专家和宣教员,举办糖尿病、眼病保健防治等知识讲座,切实帮助群众树立正确的健康观念,有效提高了群众、患者及家属对自身疾病的认知和对其他疾病的了解。

跨越千里,医疗支援显担当。该院先后派出7名技术骨干参加援渝援疆医疗队,参加医疗队的医护人员积极响应国家号召,积极攻坚克难,扎实勤奋工作,以精湛的医疗技术和良好的医德医风受到当地政府和患者的好评,为国家、省、市争得了荣誉。在医联体建设工作中,该院又与6家基层医院建立了医联体合作关系,全年开展医联体单位巡诊活动数十次,为群众测量血糖、血压,进行彩超、心电图和白内障筛查,惠及群众近上万人次。

深入基层,免费义诊献爱心。该院先后派出多名技术骨干走进莘县樱桃园镇卫生院等进行帮扶,手把手帮教,贴心心交流,并对于不便出门的贫困户、医务人员还上门服务,开展入户随访工作等。在聊城市人民公园开展以“关注帕金森病生活质量”为主题的健康义诊活动,现场共诊治群众100余人次,解答群众咨询300余人次,发放“帕金森病”健康宣教小知宣传页1500余份;在市卫健委组织的“服务百姓健康行动”活动,“送温暖、送健康、送知识”义诊活动中,该院第一时间组织专业医疗队参加义诊,不到一个月的时间内,圆满完成了城市主人、莘县古城镇、樱桃园镇125个行政村的义诊活动。同时,还积极开展了“我为家乡做贡献”等义诊活动,群众满意度不断提高。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:李璇 组版:李璇