

打造医疗服务“升级版” 提升患者就医满意度

——记郟县中医院党委书记杨智慧

□杜如红 宁建鹏 文/图



2021年6月28日,在平顶山市“两优一先”表彰大会上,郟县中医院党委书记杨智慧作为“平顶山市先进基层党组织”中的唯一代表,在大会上作典型发言。

为推进党史学习教育走深走实,2021年,郟县中医院党委书记杨智慧组织带领党政班子成员和600多名医务工作者,把深入开展“学党史、践初心、为群众办实事”和认真落实河南省卫生健康委员会部署的“提升医疗服务十大举措”要求相结合,把打造更加便利、舒适、畅通、亲民的医院作为提升医疗服务质量的出发点和落脚点,力推多项优质医疗服务举措落地见效,使患者就医获得感、幸福感和满意度不断提升。

真抓实干实现优质服务创新提升



外三科主任郭俊召(右二),与科室同志到病房检查患者恢复情况。

“当前,人民群众对医疗服务的需求不断增长,我们也要适应社会发展需要,把落实好河南省卫生健康委员会提出的‘提升医疗服务十大举措’作为提高医疗服务质量的重要抓手,努力推进医疗服务质量上水平。”今年6月,在郟县中医院党委召开的一次党政班子会上,曾荣获“全国巾帼建功标兵”“河南省中医管理先进个人”,被省妇女干部学校聘为特聘教授的杨智慧这样说。

为强力推进“提升医疗服务十大举措”,郟县中医院党委成立了以杨智慧为组长的工作专班,出台了《提升医疗服务专项行动实施方案》,按照医院领导分工和科室职责,把“提升医疗服务十大举措”细化、量化到医院党政班子成员和有关科室,建立健全了周例会工作机制,倒排工期、挂牌作战,全力推进“提升医疗服务十大举措”在该院落地、见效。

在提升医疗服务能力上,杨智慧带领党政班子成员在全院启动实施了国家三级中医院创建工作,还与河南中医药大学第一附属医院开展专科联盟,挂牌成立“河南中医药大学第一附属医院郟县医院”。目前,该院心脏衰竭中心已经通过国家级验收,针灸推拿科被省中医管理局认定为“河南省特色中医专科强化建设项目”。

高血压中心被国家心血管健康联盟等单位确定为“2021年度第二批高血压达标中心建设单位”,糖尿病科成为首批国家卫生健康委倡导的“创面修复赋能行动建设单位”,并在第六届中原糖尿病足与创面高峰论坛上,获得“推动区域中心建设先进奖”。

该院还投入50多万元,在医共体内白庙分院设立服务面积达800多平方米的儿童心理行为指导中心,为残障婴幼儿和儿童提供康复训练服务。开设了老年病专科、甲状腺专科、肥胖症专科门诊和病区,填补了医院科室建设空白。成立了“中医药健康管理中心”“健康小屋”“慢性病门诊室”,在全院扎实开展了“老年友善医院”创建和健康促进医院创建工作,以优异成绩接受了河南省卫生健康委组织的考核验收。还在全县机关、企事业单位中启动了“职工‘健康小屋’”建设行动,组建健康宣讲团定期深入社区、学校、机关、企业、农村开展中医药科普“五进”宣讲和义诊活动。

2021年上半年,郟县中医院被上级有关部门认定为“国家三级中医院”,成为河南省100多家县级公立中医院中仅有的12家国家三级中医院之一。

“一站式”服务提升群众就医幸福感

“大姐,您准备看哪个科室?如有困难尽管告诉我们,我们将尽力为您排忧解难。”“大伯,这里有我们医院熬制的防疫茶饮,免费为大家供应。”

“大爷,这里有轮椅,如果您上楼不方便,请您坐在轮椅上,由志愿者把您送到想去的诊室。”

12月8日上午,在郟县中医院门诊一楼“一站式”服务中心,郟县中医院“杏林使者”志愿服务队员正微笑着为前来就诊的患者提供周到的服务。

为提升患者就医幸福感,今年,郟县中医院在门诊楼一

楼大厅建成了“一站式”服务中心,医院“杏林使者”志愿者每天轮流为患者提供中药茶饮、就医咨询、预约诊疗、住院患者“三访”(新入院拜访、入院三日随访、出院回访)、“一对一”陪诊等8个大项30多个小项便民服务项目。今年,该中心已为出院患者提供出院七日电话回访1.38万人次,为1.85万人次的住院患者(家属)推送短信服务。今年5月~11月,共为患者免费提供证件复印4680多人次,出院患者满意度达98.5%,门诊患者满意度达97.8%。郟县中医院“杏林使者”志愿服务站被授予“平顶山市青年文明号”“郟

县最佳志愿服务组织”等荣誉称号。

该院还在门诊楼一楼大厅新建了集缴费、医保报销、取药为一体的“一站式”服务窗口,在窗口外配备自助缴费办卡机,所有门诊患者无论是白天就诊,还是夜里急诊,在缴费、医保、门诊慢性病报销、中药及西药提取等方面,实现不出大厅“一站式”办理。还在一楼大厅新建集慢性病门诊和健康小屋为一体的健康小屋,每天由慢性病医生在此值班坐诊,为“四高”人群提供“一站式”诊断和健康教育指导、健康数据免费检测等服务。



8月16日,在郟县中医院门诊一楼大厅,肖先生带着老伴儿和两个儿子,把两面崭新的锦旗交给郟县中医院脑三科医护人员。

“智慧医院”实现患者就医便利化

12月8日上午,患者张先生从郟县中医院一诊室出来后,来到中药房窗口取药,把就诊卡在排号机上一刷,一张印着序号的白色小纸条便从排号机里“吐出”。

张先生说:“现在到院看病,各个环节真是太便利了,取个药也实现了自动排号。”

今年,郟县中医院围绕打造智慧医院、快捷化医院目标,在预约服务精准化、支付方式多样化、门诊取药便捷化、远程医疗常态化、费用报销简化、病案复印便民化等方面不断推出新举措。

该院以对接国家医保“贯标”为契机,不断加快信息化建设,打通部门之间的信息通道,实现了“诊间结算”“人工窗口结算、处方及检查单二维码支付、手机线上支付、自助设备支付等多种支付方式在全院各收费环节的普及应用。

为让患者取药更方便,该院对药品系统信息化建设进行提档升级,从门诊挂号、诊断、收费到取药全过程实现了信息化管理。今年,他们又在中药房、西药房窗口安装了排号机,在门诊大厅安装了自助挂号机(办卡

机),在影像中心安装了自助取片机,方便了患者就诊。

为减少军人、残疾人等特殊群体取药等待时间,该院为军人和残疾人开通了绿色通道,还在药房推行延长工作时间等措施,确保患者都能及时拿到当天开出的药品。该院还开办了中药煎药室,根据患者需求开展现煎药、代煎药,以及中药投递到家服务。截至11月15日,今年煎药室共为患者代煎煎制中药23980人次,91895个方剂。

郟县中医院智能分级诊疗中心(含远程心电图诊断中心、远程影像诊断中心和远程会诊中心)曾被评为“中国民生示范工程”“河南医改十大创新举措”“第三届全国基层卫生信息化应用创新大赛二等奖”,并被国务院医改办、国务院扶贫办、河南省医改办、河南省扶贫办、河南省委办公厅以简报形式推介。

为实现远程医疗常态化,该院在各个临床科室安装了外线互联网电脑,组建了远程医疗专家团队,分时段预约,常态化值守,对接全县14家乡镇卫生院和377家标准化村卫生室,向基层医疗卫生机构提供远程会诊、远程影像、远程心电图

护、远程查房、远程培训等服务。截至11月底,已远程会诊患者700多人次,远程影像服务患者15359例,远程心电图监护服务患者6228例,完成远程培训2300多人次。

实现用血费用报销简化,是充分调动社会各界无偿献血积极性的“催化剂”。该院投资10多万元,完成了输血申请、采供血机构和医疗机构信息化系统,实现了用血费用“一个窗口受理、一次性告知”的直接报销服务。目前,该院临床用血在医院直免率达98%以上。

为实现病案服务便捷化,该院开通了病案服务热线电话,实施电话预约服务和病案投递到家服务,还在病案室安装了自助打印机,推行病案自助打印服务。

该院还在“郟县中医”微信公众号平台开通了“在线服务”“就医信息”“便民服务”窗口,为需要核酸检测群众开通了网上预约检测系统,查询系统,患者可在24小时内通过微信公众号查询到检测结果。同时,为缩短核酸检测周期,该院核酸检测岗位实施24小时值班制,确保群众随到随采、快速检测。



“一站式”服务中心正在为群众提供诊断证明盖章服务



门诊建卡、收费、医保报销、取药实现“一站式”办理

创新服务打造人性化就医环境

连日来,郟县某行政单位在职干部王先生对郟县中医院开办的夜间门诊服务模式赞不绝口。

王先生说,近日,他颈部突然出现疼痛症状,由于不是大病,搁不住去住院治疗,就想去县中医院门诊程序让针灸医生扎几针。然而,他每天上下班要“刷脸签到”,县里还不时查岗,等到下班赶到医院看病时,门诊医生也下班了。如今郟县中医院开设的夜间门诊,解决了上班与看病时间冲突的“大问题”。

为切实解决像王先生一样上班族的“烦恼问题”,今年11月上旬以来,郟县中医院党委决定实施夜间门诊工作。目前,该院推行的夜间门诊,是在每周一下到周三下午5时30分到晚上8时,先行在针灸推拿医院、内科、妇产科3个科室中推行。随后根据患者

需求,将逐步在所有门诊科室中推行。夜间门诊患者的挂号费、医药费全部按正常收费标准收费,不增加任何急诊等费用。同时,该院还在围保科开设了夜间门诊,受到了广大“孕妈”的称赞。

该院还以积极创建河南省“老年友善医院”“健康促进医院”为契机,积极推进膳食服务科学化、医院公厕洁净化。他们成立了“营养食堂”管理领导小组,在加强食品安全管理的同时,把一日三餐的“餐厅”“搬到”了住院病区,还在临床科室广泛开展健康饮食教育,把《中国居民膳食指南》等科普知识和健康生活方式普及到每一名患者心中。他们以扎实推进“6S”精益管理(一种管理模式)为契机,建立健全了公厕卫生管理长效机制,使医院公厕卫生发生了翻天覆地的变化。

实干笃定前行路,汗水浇灌硕果。一年来,郟县中医院先后荣获“平顶山市抗击新冠肺炎疫情先进集体”“平顶山市五一劳动奖状”“平顶山市先进基层党组织”“平顶山市中医工作先进集体”“河南省五四红旗团支部”“平顶山市敬老文明号”“平顶山市无烟医院”“平顶山市先进红十字志愿服务队”等荣誉称号。

杨智慧说,坚持以人为本,确保医疗安全,提升医疗服务质量,打造患者满意医院,是医院永无止境的追求目标。今后,郟县中医院将把“学党史、践初心、为群众办实事”和积极推进“提升医疗服务十大举措”作为一项常态化工作,持之以恒坚持好、落实好,努力打造“百姓信赖、员工幸福、同行尊重、政府满意”的医院,以优异的医院高质量发展成就迎接党的二十大胜利召开。



老年病科填补该院科室建设空白



洁净的厕所提升患者就医舒适度