

提升医疗服务 进行时

安阳市第三人民医院

乘“十大举措”东风 书写医疗服务新篇章

本报记者 张治平 通讯员 孙晓峰 文/图

按照《河南省卫生健康委关于印发河南省提升医疗服务十大举措(2021年版)的通知》要求,安阳市第三人民医院迅速成立由该院党委书记李光明担任组长,医务科、护理部、信息科、药剂科、临床药学科、财务科、总务科、门诊部等职能科室负责人为成员的工作小组,对照标准,结合医院实际,制定了相关制度及台账,定期召开会议,研究工作中存在的问题,并逐项解决。

改善就医体验落在细处

为推动主题教育深化延伸,切实改善患者的就医感受,安阳市第三人民医院制定了《“践行初心使命、提升医疗服务质量”活动实施方案》,在全院开展“假如我是一名患者”院内就医体验活动。

体验小组成员以患者家属或朋友的身份,全程陪同一名患者体验就诊过程,从中发现问题;组织召开整改工作台账责任分工推进会,明确责任领导、责任科室、责任人和整改时限。

目前,这项活动进入全面提升阶段。

下一步,该院将重点围绕服务流程、人文关怀、医患关系等方面进行提升,采取充实导诊力量、行政干部轮流带班、设立多学科综合门诊、保护患者隐私、改进窗口服务等举措,逐项制定优化方案,形成20多项优化措施及评比的具体办法。

精细化管理落在深处

2021年,安阳市第三人民医院大力推进以“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约、服务”为主要内容的“8S”管理。从2021年4月26日至10月15日,全院干部职工积极参与,71个科室、135个单元进行了“8S”管理打造,共投入68.57万元,圆满完成各项任务,为患者营造了规范、有序、安全、高效、整洁、舒适的医疗环境。

该院围绕加强医疗护理质量、药品管理、信息化管理、后勤保障,在精细化和持续改进上下功夫。该院健全医疗质控体系,规范病历管理,修订《病历书写规范实施细则》《病案质量管理实施细则》,采用“问卷星”APP(应用程序)形式,组织临床科室相关人员对运行病历、终末病历开展质控,每月对病历书写中存在的问题进行分析并全院通报。2021年,该院共进行医疗安全行政谈话45次,“抓小、抓早、抓苗

头”,有效防范和化解医患纠纷。

护理部工作人员每天坚持对重症患者进行巡查,截至2021年12月共巡查重症患者6000余人次,组织护理会20余次;每月督查全院护理核心制度的掌握和落实情况,护理理论考核1413人次,现场检查352次,合格率达98.86%,提升了医务人员服务患者的能力,增加了患者的获得感和安全感。

提升医疗服务落在实处

安阳市第三人民医院门诊部在导诊服务台设置导诊人员5人,持续为患者提供就医咨询、健康宣教等服务,并开展了网上预约公示、微信支付宝预约等。

为方便老年人和特殊人群就诊,该院还开通了电话预约和现场预约服务,并制定了电话预约和现场预约管理措施,对预约情况进行登记,让患者享受优质的就医服务。

该院利用医院微信公众号、院内电子屏、宣传栏、文化长廊等,宣传心脑血管病防治知识、结核病防治知识、新冠肺炎防治知识等,提高患者的健康知识知晓率。

为进一步优化服务,该院免费提供轮椅、诊断床、针线包、老花镜、病历复印邮寄等服务;此外,针对轮椅需求量大,在门诊大厅增设了自助扫码轮椅,大大方便了患者就医,提升了患者的就医幸福感。

该院中心药房集门诊西药房、门诊中药房(包括中药颗粒)于一体,实现了中

药、西药一次性取药,使患者取药更加便捷。2019年年底,国家实行药品集中带量采购,大量药品降价,低廉的药品价格吸引门诊购药患者数量不断增加,高峰期甚至会出现长时间排队取药的现象。该院党委书记李光明了解情况后,协调安排,通过更换高速打印机,增加窗口设备,增设临时窗口和药剂师等方式,大大缓解了高峰期患者取药难的问题;同时,在门诊大厅和药房窗口等醒目位置张贴指示标识,在窗口安装扩音器,采取导诊人员及志愿者引导患者等一系列措施,为门诊患者取药提供更加方便快捷的服务。

病历复印便民化。该院积极开展病历现场复印服务。在院患者向主管医生提出病历复印要求后,由科室指定专人陪同患者或代理人到病案室复印病历。患者出院后7个工作日内,也可来该院复印病历。对于无法亲自来医院的,该院还开通了病历复印邮寄服务,解除了患者的后顾之忧。

膳食服务科学化。该院营养室配备专业的营养师。他们积累了丰富的临床经验,根据患者的病情有针对性地进行个性化膳食指导,为患者提供营养服务。此外,营养师还积极参与查房会诊,根据患者的营养状况、饮食情况、营养相关化验指标开具营养处方,提出膳食建议。该院营养室积极与临床医务人员、患者家属及营养食堂充分沟通,为患者提供满足其能量及营养需求的膳食,为患者康复做出积极贡献。

公共厕所洁净化。该院健全了厕所卫生管理长效机制,完善了保洁服务规范,加大监督检查力度,配备保洁人员,巡查、打扫次数达每天10次以上,做到无污渍、无污迹、无异味、无卫生死角。厕所内配备挂钩、小柜子、扶手,便于患者使用。

“提升医疗服务永远在路上!下一步,我院将进一步让诊疗更加安全、让患者就诊更加便利、沟通更加畅通、体验更加舒适!”李光明说。



该院领导为核酸检测医疗队送行



该院医务人员在汤阴为群众进行核酸采样



该院医务人员在文峰区进行核酸采样



志愿者服务(非疫情期间)



深入病房宣传科学膳食知识(非疫情期间)



实行“8S”管理后,整齐的科室一角



安阳市第三人民医院效果图