

# 创新服务模式 增加群众“幸福厚度”

## ——三门峡市中心医院提升患者就医体验纪实

本报记者 王 婷 通讯员 汤剑燕 牛鹏磊 文/图

在门诊就能支付,没带身份证也能就诊,在床旁就能办理结算,在院外的“健康小屋”就能享受诊疗、体检、健康科普等“一站式”服务……这些提升群众就医体验的贴心举措,是三门峡市中心医院不断优化医疗服务流程,实现患者就医“零距离”体验,全方位保障百姓健康的一个缩影。

让群众享有高品质的医疗卫生服务,是三门峡市中心医院全体医务人员的初心和使命。近年来,医院坚持“以患者为中心”的服务理念,优化服务品质、创新诊疗模式,在提升“民生温度”的同时,增加群众的“幸福厚度”。



团结奋进的三门峡市中心医院领导班子

### 文化引领 解决群众就医急、难、愁、盼问题

公立医院是医疗服务体系的主体。推进医院高质量发展不仅需要医疗设备、技术水平等硬实力,还需要医者仁心的文化软实力,打造有温度的医院。

在三门峡市中心医院党委书记潘华看来,文化是根植于内心的修养,无需提醒的自觉,以约束为前提的自由和发自内心的善良。

为打造这样的文化,医院积极探索实施“党建+”工作模式。其中,“党建+服务”通过充分发挥党员的先锋模范作用,推广优质护理服务、优化便民惠民举措、倡导公益服务等,提高群众就医获得感,构筑医院品牌形象。

“出院在病区就能结算,一套手续办下来用时不到3分钟,真方便!”7月3日,在三门峡市中心医院神经内科护士站,即将出院的刘先生对床旁结算的高效点赞不绝口。

其实,早在2018年3月,三门峡市中心医院就通过创新支付方式,建立信息平台和完善自主软件等,成为河南省首家实现病区结算的医院。数据显示,实行床旁结算后,患者等待时间由过去的1小时~3小时减少到现在的1分钟~2分钟,极大地提高了患者满意度。经过5年的运行,医院病区总结算率达93%,有近50%的科室结算率达到100%。

三门峡市中心医院还将入院、缴费、医保登记、查询、出院结算等十几项服务项目全部整合到病区护士站,满足患者需求,打造“入院、病区办”的服务新模式。

除了床旁结算,三门峡市中心医院还根据河南省提升医疗服务十大举措和“便民就医少跑腿”七项举措要求,成立“一站式”综合服务中心,整合咨询服务、惠民服务、诊疗预约、医技检查预约、学雷锋志愿者服务、医保服务等26项便民服务项目,实现服务“零距离”,避免患者因不熟悉流程而“到处问、到处跑”的现象。

“您好,这里是三门峡市中心医院健康服务呼叫中心,请问您是邓女士吗?您对住院期间整个诊疗过程是否满意?”在出院后第4天,邓女士接到了医院的随访电话,对于这种形式的“售后服务”,她非常满意。

为全面收集患者的意见和建议,及时改善就医感受,医院通过“96569”健康

服务热线随访患者。据三门峡市中心医院综合服务部有关负责人介绍,医院每个月会对当月的随访结果进行汇总。2023年4月,出院患者随访整体有效满意率为98.04%,其中有效满意率为100%的科室有37个。

2022年,患者住院期间的诊疗过程满意度上升0.52%,医生服务的满意度上升0.62%,护士服务的满意度上升0.94%,综合满意度环比上升0.87%。

长期以来,医院传统的采供模式不仅占用资金和人力,耗材损耗也由医院承担;临床科室需指派专人负责耗材管理和对接工作,不但占用护理时间,而且无法落实精细化管理。

医院于2021年6月成立SPD(医疗耗材智慧供应链)运营中心,搭建了以“院内物资管理平台+院外采供协同平台”为框架的信息系统,组建院内物流团队,实现医疗物资全流程智慧化管理。

经过两年的运行,医院实现了账面零库存、耗材零损耗、科室零人力,有效缓解医院运营和管理压力;耗材进行唯一码管理,全流程信息可溯源;管办分离,耗材周转效率大大提升。

### 防治结合

#### 全生命周期健康管理

随着饮食结构的改变及人口老龄化的加剧,以高血压、冠心病、脑卒中为主的慢性病已成为严重影响群众健康的危险因素。对此,三门峡市中心医院领导班子想到的是将防治窗口前移,实现以“治疗为主”向“防治结合”的转变。

“医院应构建以预防为中心、健康为主导的医疗卫生服务模式,加强健康知识普及,帮助老百姓不生、少生、晚生病,不得

大病,为老百姓构建起全生命周期、无缝隙的现代化医疗健康管理体系。”三门峡市中心医院院长张君平说。

6月27日,在三门峡市城区烟草专卖局工会设立的“健康小屋”里,职工李先生不用去医院就完成了健康检查。

“有了这个‘健康小屋’,真是方便多了,不仅可以随时来测量血压、心率和体重,还有市中心医院的专家定期坐诊,并给出防病建议和联系方式。”李先生说。

为提高广大职工的防病意识和健康管理意识,三门峡市中心医院与当地企事业单位联手打造“健康小屋”,并为合作单位配备一系列专业设备,设立小屋联络员,定期安排健康科普知识讲座,每周安排值班医生在“健康小屋”坐诊,让员工在自己单位就可以享受到“三甲”医院医生提供的医疗服务。截至目前,三门峡市中心医院已在全市建立了38家“健康小屋”。

儿童的身心健康,事关家庭的幸福、祖国的未来。目前,儿童孤独症、多动症、焦虑、抑郁等心理疾病明显增多,加强心理疾病的早期识别与干预迫在眉睫。医院于2022年8月成立了儿童健康管理中心。中心依托软件平台,根据儿童、青少年的健康需求和发育特点,量身定制各类体检套餐;针对孤独症儿童开展学习障碍、社交障碍、心理障碍、语言障碍等筛查。通过筛查,医生可以对有需要的孩子进行早期心理健

康指导、针对性的认知或专注力训练,建立以家庭为单位的健康档案。今年3月10日~12日,全国首批孤独症防治规范化建设项目单位现场会暨学术交流会在三门峡市中心医院举办。来自全国30个省、市的500多名妇幼专家前来观摩交流孤独症防治“三门峡模式”。

医院还开展育龄期生殖健康、孕产期保健、产后保健健康、更年期女性关爱等项目;在儿童健康管理、早教托育、母婴照护、儿童早期发育等方面实行“全周期+全方位”赋能,为区域妇女儿童提供连续化、个性化的全周期“一站式”管理服务;通过不断强化医养结合服务,全面推进三门峡市康养中心建设,让更多老人老有“医靠”;同时,结合区域人口结构特色,落实“老龄化”全周期医疗健康战略,并在心血管疾病、脑血管疾病、肿瘤等高发病种领域开展精细化管理。



医院荣获全国优秀管理团队奖——众星成城奖



导诊护士教患者如何使用自助服务终端



业界同行来该院学习孤独症防治“三门峡模式”

### 大医情怀

#### 铸造黄河金三角地区医疗“金字招牌”

提升医疗服务,比的是流程、拼的是细节,任何一点细小的改进,都离不开医院管理者的智慧和巧思。

“患者的需求,就是我们努力的方向。”潘华说,提升医疗服务的根本出发点和落脚点,就是一切从患者出发,想患者所想,急患者所急。

正是因为多年的坚持,三门峡市中心医院不仅收获了业界肯定,还收获了百姓口碑。

在国家公立医院绩效考核中,三门峡市中心医院由B到B+再到B++,排名提升284名,进入全国1355家三级公立医院的前29%。

在2022届中国医院竞争力排行榜中,医院位列地级城市医院500强第165位。

医院综合医疗服务水平跻身全国前30%,在晋陕豫黄河金三角地区三省四市地市级医院中排名第2位,稳居全省医疗第一梯队。

医院成立独立院区的三门峡市康养中心、三门峡市残疾人康复中心、儿童健康管理中心、早教托育中心和母婴照护中心,形成具有

三门峡特色的“一老一小”综合服务体系。

医院在全省101家三级医院中九大类指标排名前列,其中医疗服务能力排名第6位,日间手术排名第9位,综合质量排名第10位。

医院提升医疗服务“十大举措”获全省7个标杆,连续6年被评为“河南省群众满意医院”。

5月19日,在湖南长沙举行的第十七届中国医院院长年会上,三门峡市中心医院荣获本届大会最具分量的奖项——全国优秀医院管理团队之众星成城奖,成为河南省唯一上榜的医疗机构。

优异成绩的取得绝非偶然,不是运气,而是三门峡市中心医院领导班子智慧和远见的结晶,是强有力的改革和创新,是全院上下团结一心、奋勇争先结出的硕果。

眼有星辰大海,心有繁花似锦。三门峡市中心医院将在新时代的东风里,以更安全、更有效、更便捷的医疗服务,更加精细化的管理服务,用心守护黄河两岸百姓健康。



医院效果图