

改善门诊条件 方便市民就医

青岛市第五人民医院推出多样化人性化服务 发挥中医特色为患者解忧

本报记者 李珍梅 通讯员 许迪



“创建满意医院是医院持续发展的重要举措,不仅仅是医疗技术积极创新,服务水平也必须登上新台阶。”山东青岛中西医结合医院(青岛市第五人民医院)有关负责人表示,自去年创建人民满意公立医院活动开展以来,医院不断从医疗技术和医院服务上下功夫,结合医院的中医、中西医结合特色,不断开创满意医院活动的新局面,赢得了患者和家属的一致好评。今年,结合“三好一满意”活动,创建活动被赋予了更深层次的内涵,山东青岛中西医结合医院将持续改进工作及服务模式,在细节和人性化服务上下功夫,为患者提供医疗安全、护理周到的卫生服务,交一份让多方满意的合格答卷。

门诊面积扩建三倍

山东青岛中西医结合医院有关负责人介绍,医院紧抓“创人民满意医院”活动内容,为改善患者就医环境,启动了门诊改扩建工程,将由

现有的600平方米扩大到2000平方米,特别改善急诊区域的人员和设备投入,以此满足西部老居民、新居民的就医需求。自去年4月创建活动中医院推行惠民举措以来,每月第二个周的周三开展“一元专家号”,给患者带去了实实在在的实惠,今年,山东青岛中西医结合医院继续将该项举措切实推行,已有2000余人在此项举措中受益。

同时,在做惠民门诊的基础上,继续推行预约诊疗服务,实行多种方式预约诊疗,实现群众就医24小时预约,开展夏季延时门诊、全年无节假日门诊、错峰服务和分时段诊疗等形式,导医台专人负责就诊人员引导及分诊工作,加强门诊迎前式服务,确保为患者提供便捷的就诊环境。

人性化服务贯穿全程

为了让患者得到更加人性化细致化的服务,山东青岛中西医结合医院采取了“出入院患者医前、医中、医后随访”服务模式,医前服务:当患者办理入院手续后,住院处随即派信息发至相关科室,组织青年志愿者联合到患者床旁,表示慰问、送去祝福,悉心询问患者办理门诊住院环节中问题,并及时解决医中服务:当患者住院一周后,对全院的服务有



护士为出院患者赠送环保爱心布袋

了基本了解,并以问卷的形式,面对面地征求患者的意见建议,及时询问病人需求、意见,有需求及时满足,有意见及时整改,让患者感受到贴心的服务;医后服务:患者在办理出院手续时,填写服务质量反馈表,再由专人进行电话回访或家庭回访,征求患者在整個住院治疗过程中,对医院医疗服务全过程中的感受,有无服务缺位以及医务人员医德医风方面等问题,同时针对患者需求进行健康指导,以此掌握患者就医过程中的满意度

信息,让患者感受到住院全过程的温馨关注。

除此之外,人性化服务还不断在细节上下功夫,为此,山东青岛中西医结合医院首先在住院病房的卫生间安装抽纸盒、肥皂盒,为患者提供纸巾、香皂,其次制作无房环保布袋,为出院患者提供爱心服务布袋,方便其携带物品。

特色中医提供优质医疗

有关负责人介绍,山东青岛中西医结合医院继承和发扬优良的国医传统,在临

床积极推行中医、中西医结合诊疗特色的基础上,提升中医文化氛围,开展医院院景、院训、宗旨及发展战略的讨论,创作“山东青岛中西医结合医院之歌”,在院内修建两处体现中医药文化特色供患者驻足养心的亭榭,同时,讨论规范医务人员中医诊疗行为规范、礼仪、仪表、语言行为规范、医德规范等,开展“中草药采集”、“中医技能竞赛”等文化活动,在全院掀起中医文化建设的带动下,医院各个科室挖掘中医特色的

中西医结合诊疗方式,火疗、隔物灸、中药浴、中药熏蒸等特色中医疗法,让患者享受“简、便、验、廉”的中医药特色服务,体验“精、诚、仁、和”的中医理念,收到了良好的治疗效果。很多患者慕名前来,经过系统的特色治疗,最终病情好转。中医、中西医结合疗法能有效降低治疗费用,为患者减轻经济负担。

优质护理落实“五到位”

“三分医疗,七分护理”,山东青岛中西医结合医院开展“优质护理服务示范工程”中,以“爱心手牵你我他,关怀滋润生命花”为服务主题,组织开展了一系列形式多样的活动,提升护理服务。首先,在全院护理工作中,实施“五到位”,即想到位、看到位、听到位、说到位、做到位,改变了护士被动工作的局面,增强了主动为病人提供全方位护理意识。其次,各科室开展联谊会、公休会或病友歌友会,在为患者讲述疾病的相关知识的同时,为患者提供了一个放松身心的住院氛围;其次,开展“微笑天使每天奉献10分钟”志愿服务活动,鼓励护理人员每天抽出业余时间的10分钟,为住院患者进行健康宣教、心理疏导。



青島市市南區衛生局

以人为本
健康为上
服务为民
社区为家



市南区十大为民办实事项目之一

健康促进行动开始啦

为辖区幼儿园儿童免费查体

项目内容: 为了提高托幼机构管理水平,保障儿童身心健康,进一步规范市南区各级各类幼儿园儿童健康查体工作,根据青岛市基本公共卫生服务项目要求,2011年对市南区管辖的各级各类托幼四(所)已入网的8000余名儿童,进行免费年度健康查体。查体内容包括:身高、体重测量评价、心肺功能听诊、听力、视力检测、血常规检查及访视。

地 址: 市南区妇幼保健所(延安三路105号) **咨询电话:** 68896107

为区妇幼保健所系统管理的孕妇免费进行产前筛查

项目内容: 孕妇产前筛查是目前发达国家普遍采用的预防出生缺陷手段。为提高市南区出生人口素质、降低新生儿出生缺陷,将对辖区内本人为市南区户籍或具有市南区居住证的流动人口,早孕在市南区妇幼保健所建册,已办理计划生育服务手册(准生证)的3000余名孕妇进行免费产前筛查。

地 址: 市南区妇幼保健所(延安三路105号) **咨询电话:** 68896107

为辖区内特困、残疾育龄妇女免费进行宫颈癌筛查

项目内容: 为了提高市南区特困、残疾育龄妇女的保健水平,对辖区内2750余名低保育龄妇女、残疾育龄妇女采用液基细胞学检测方法,免费进行宫颈薄(液基细胞)筛查。

地 址: 市南区妇幼保健所(延安三路105号) **咨询电话:** 68896107

为辖区内困难家庭的白内障患者免费实施复明手术

项目内容: 根据山东省百万贫困白内障患者复明工程,为了让困难家庭的白内障患者见到光明,由政府出资免费为50名符合手术条件的患者实施复明手术。

地 址: 市南区人民医院(广州路29号) **咨询电话:** 88729758