

转变服务态度,提升服务能力,改善就医环境,提高群众满意度 管理服务年,就医群众说了算!

自11月1日起,商河县卫计局开展全县卫计系统服务管理年活动,意在通过大力推进深化改革和提升服务,以加强学习、改善环境、提升质量、保障安全、建章立制等措施为手段,立足问题整改和思想转变,坚持边学、边查、边改,使全县卫计工作实现“四个明显”,即工作人员服务态度明显好转、医疗服务能力明显提升、患者就医环境明显改善、群众社会满意度明显提高。“管理服务年”将一直持续到明年12月份,一年多的时间里,就医群众将是主角。

►商河县卫计系统开展服务管理年活动动员会现场。



文/片 本报记者 李云云
通讯员 王晓明

边学边查边改 卫计系统人人参与

前不久闭幕的十九大,习近平总书记在报告中对于医疗健康工作做出了重要指示,为

全国的卫计工作指明了方向。基于此,近日商河县召开“全县卫计系统学习贯彻十九大精神暨开展服务管理年活动动员会”,决定自11月1日开始实行“管理服务年”活动。活动将持续到2018年12月底结束。

“都临近年终了,为什么选择在这个时间节点开展这样一次活动?”带着这样的疑问,记

者采访了商河县卫计局的工作人员。工作人员解释道,就医群众对于全县医疗服务满意度不高,在医疗服务工作中存在着“服务态度较差、技术水平不高”等问题。“就医群众对我们不满意,我们就要改,立即改,卫计系统内的每一位工作人员都要参与进来,全面提高自己的服务水平,让就医群众满意。”工作人员说道。

而对于“管理服务年”这一主题,有两层内涵,一是“服务”,要树立好服务意识,全心全意为人民服务。“群众到医院看病,我们笑脸相迎、热诚服务、认真诊治、合理用药、诚信收费等等,这就是服务。”另一方面是“管理”,即医疗机构内部管理,通过内部管理实现经济和社会效益。“在管理服务年中,要一边学习一边整改,通过学习来查找不足,进而提高和完善自己。”基层工作者王医生说道。

据了解,接下来的时间里,商河卫计系统将强化职业培训、开展政治理论、职业道德、业务技能等方面的学习和加大检查力度。“通过一年多的时间,我们在学习和检查中不断发现和改正问题,从而全面提高全县卫计工作者的服务水平。”工作人员如是说道。

改善门诊服务 患者就医更高效便捷

改善患病群众的就医环境是此次“管理服务年”活动的重要内容。而在患者就医过程中,门诊服务是就医群众较为关心的问题。“一般来讲,患者生病就医最先接触的就是门诊服务,门诊服务好不好,患者就医如何更高效便捷,是改善就医环境的关键。”市民刘先生说道。

据了解,商河县卫计局为了改善门诊服务,首先优化门诊服务流程。针对县级医院门诊挂号、收费、取药、检查等重复排队现象,将调整收费方式,逐步实现银行卡、微信、支付宝等多种支付方式。在县级医院建立预约诊疗和转诊办公室,承担预约挂号、就诊咨询和

双向转诊服务功能。县级医院到2018年6月底前全部实现信息化预约诊疗服务,居民就医可通过电话、网络、手机客户端和基层医务人员转诊等多种方式进行精准预约。“如果能像济南那样预约,将节省不少时间,患者可以根据自身情况选择就医时间。”市民李女士谈到。

为改善就医环境,医院要做好候诊、就诊区域及各楼层环境卫生保洁,加强卫生间等基础环境管理,保持就医、诊疗环境干净、整洁、安全、舒适。加强提醒和疏导,努力创造安静、有序、安全的诊疗环境。“避免医院脏乱差的情况,还要在门诊大厅、各楼层就诊区域等醒目位置设置建筑平面图、科室分布图,完善就诊流程引导系统,让患者第一时间找到需要就医的科室。”县医院张医生说道。此外,要改善便民设施,让更多的患者享受人性化服务。

畅通急救绿色通道 出院病人随访得跟上

救治患者必须争分夺秒,如何打通“急救绿色通道”,完善急诊服务,也是商河卫计系统急需解决的问题。其中在“管理服务年”活动中提到,要改善急诊服务,畅通急救绿色通道,这就要求加强急诊与其他临床科室、医技科室间衔接,落实急诊首诊负责制,在急诊科配置一定数量的护理引导员,并实行24小时值班制等工作。

同时,要简化急诊服务流程。实行急诊挂号、收费优先,对需要紧急救治的急危重症患者,要先行及时救治。探索在急诊中心建立独立的急诊挂号、收费窗口,实现挂号、就诊、收费“一条龙”服务。落实急救救助制度,对需紧急救治但无法查明身份或身份明确无力缴费的,不得以任何理由拒绝、推诿或拖延救治,防止发生突破道德底线情况。“要让患者第一时间得到救治,在生命面前,其他的事情都可以放一放。”急诊科医生说道。

一旦患者住院后,住院服务也要跟上。对于商河县参加

城镇职工和城镇居民基本医疗保险的住院患者,若无不良诚信记录,可以先住院、后交费。病人出院后,实行出院患者随访和满意度测评制度,利用电话、短信、微信、信函、电子邮件及必要的面谈等多种形式开展随访服务,便于了解病人恢复情况和及时改进医疗服务质量。

规范医疗服务收费 请群众出谋划策

收费标准较高是人民群众就医反映的比较突出的问题,在“服务管理年”活动中,商河县卫计局将针对群众反映的医疗服务收费高的问题,结合公立医院综合改革要求,进一步科学合理地调整医疗服务价格,尽最大努力减轻群众就医负担。“让患病群众看病少花钱,收费更加公开透明。”商河县卫计局的工作人员说道。

商河县卫计局的主要负责人谈到,开展服务管理年活动是在十九大要求下,实现全县卫计事业又好又快发展的重大举措,是解决当前医疗机构发展存在突出问题的重要举措,也是关系到全县卫计系统形象能否焕然一新的重要举措。接下来,商河县卫计局将坚持以病人为中心,以“全心全意为人民服务”为宗旨,以问题为导向,以改善人民群众看病就医感受为出发点,围绕人民群众看病就医反映比较突出的医疗服务问题,改善医疗服务环境、优化医疗服务流程、提升医疗服务质量、保障医疗服务安全、构建和谐医患关系,让医改成果惠及更多人群。

“我们工作应该怎么开展,解决哪些问题,还是群众说了算,因此我们想听一听群众对于卫计工作的建议和意见,也希望社会各界对我们工作进行监督。”工作人员说道。据了解,《征求群众意见书》已经陆续下发,市民可以就“服务管理年”提出自己的建议和意见。

商河温泉
双十一疯抢大礼包

扫描左侧二维码
参与抢票

抢票时间: 2017年11月10日0:00至11月12日23:59
使用时间: 2017年11月10日至12月31日

原价168元 现价89.9
赠送38元鱼疗+38元死海漂浮

注册会员抢票成功立返5元会员红包

最终解释权归商河温泉所有