

菏泽市立医院开展优质服务提升创建活动,增强群众就医获得感 市民直呼“变化真是太大了!”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 程建华 时海彬

“变化真是太大了!”今年68岁的市民李先生说,“以前看一次病得排队挂号、排队检查、排队缴费、排队拿药,今天已经做好排队的准备了,想着一上午能看上病就不错了,没想到,仅用不到1个小时,就完成了就诊。”

李先生从手机上挂号预约了菏泽市立医院内科门诊,担心就诊时排队的人太多,10月21日一大早就赶到了医院门诊大厅。现场的情况让李先生有点意外,他并没有在大厅看到排队的画面,导医台前有四五个患者咨询,护士面带微笑,正耐心地解答疑问;门口的几个自助挂号缴费机前面算人数最多的地方了,也没有看到排队的情景。在导医的帮助下,李先生很快完成了就诊,而且医护人员状态都非常好,也非常耐心。这次就医,赵先生明显感觉到,虽然医院的病号还是络绎不绝,但个人排队的次数越来越少了,医护人员的服务态度越来越好了。

信息时代,让数据多跑路,患者就能少跑路。优质服务提升创建、医学检查检验结果互认、门诊科室布局合理调整、预约支付取药皆可自助……菏泽市立医院出台了一系列智慧医疗措施,为患者带来就医便利,增强就医过程中的“安全感、获得感、幸福感”。



门诊流程更优化,患者就医少排队

在以前的门诊就医流程中,患者要先排队挂号,到诊室门口排队等候,再到收费窗口排队缴费、取药,如果有医生开了化验、检查项目,患者还要去排队化验或预约检查,然后取报告单,再排队等候医生二次诊疗,整个就诊过程需要排队好几次。而如今,很多环节都可以通过自助来实现。患者提前进行预约挂号,然后在医院门诊大厅使用自助设备完成了缴费、信息查询、检验检查报告打印等环节。流程简便了,也不用再排队了。

菏泽市立医院积极推进预约诊疗服务,进一步扩大大时段预约诊疗和集中预约检查检验比例,力争预约时段精准到30分钟,缩短患者按预约时间到达医院后等待就诊的时间。优化预约诊疗流程,避免门诊二次预约导致重复排队的情况。科学合理安排预约放号时间,避免深夜放号,凌晨放号等情况。在做好预



约挂号、检查检验集中预约的基础上,进一步探索开展门诊取药、门诊治疗、住院床位、日间手术、停车等医疗相关流程的预约服务,提高就诊便利性。

就诊流程的优化,提高了患者的就医满意度,而就诊后的环节,菏泽市立医院也没有忽略。为缩短患者取药等待时间,医院门诊上线自动发药机和中药免煎颗粒

配方机,均已实现与处方系统的无缝对接。

医院提高电子健康卡使用率,门诊收费处做到办卡、充值、结算一站式服务。此外,医院还改革服务流程,合理安排专家门诊排班,实行专家门诊节假日“轮休调班制”及就诊高峰期“弹性排班制”,并针对老年人、残疾人等特殊群体,提供预约诊疗志愿者服务。

看医护人员的状态,就感觉特别靠谱

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解到,早在今年年初,菏泽市立医院就提出了行风与文化建设管理新要求,树立“行政为医疗服务,医疗为病人服务”,全院“以病人为中心”的服务理念,提高现代化医院管理效率和效能,成立了以院党委书记、院长冯峰为组长的提升优质服务工作领导小组,狠抓优质服务提升工作的调度、检查,制定了《2021年度优质服务提升活动实施方案》。

门诊是医院的重要服务窗口,良好的就诊环境及就诊秩序,能够提高病人对医院的满意度、信任度。今年8月,医院门诊部开始了优质服务提升创建活动,并聘请专业的医疗服务提升项目团队和培训讲师,对门诊医护人员进行“患者就医体验大提升”培训。各科室人员积极响应医院倡导的深化服务内涵,开展服务创新活动,推出了专业的形象、礼貌的语言、善意的表情、规范的举止和主动的告知“五个一工程”。

合力产生共鸣。门诊上下拧成一股绳,齐心协力抓落实,真抓实干促整改,全员“领任务”。市立医院门诊部副护士长蔡士华告诉齐



鲁晚报·齐鲁壹点记者,医院优质服务提升活动开始后,门诊部的所有医护人员都签定了责任状,全力投入提高医疗质量,改善患者就医体验,保障患者安全,推动医院管理创新,促进医院品牌建设。每天一大早,门诊部所有在岗人员都会拍照打卡,从头发、面部、手部、脚、工装、工牌,他们都按照服务提升规定严格执行。对于患者就诊咨询等问题,在表情和语言上也有明确的规定。为了监督落实情况,医院还组织了两个巡查组,每天对优质服务提升进行检查。

“看着医护人员干净平整的

白大褂和和善的表情,感觉特别顺眼。”前来就诊的刘女士说,“在这些细节中处处透露着医护人员工作的一丝不苟,看病带来的紧张地心情,瞬间平稳下来。”

菏泽市立医院推进服务新举措,做到细化、深化服务,方便门诊患者就诊,充分体现尊重患者、关爱患者、方便患者、服务患者的人文精神,最近一段时间的门诊优质医患体验得到了患者的好评。不仅提升了服务人员的整体形象,更用温馨的语言和真情的微笑拉近了医患之间的距离,使患者对医护人员的信任度大大提升。

检验结果可互认,就诊体验更优质

菏泽市立医院搭建面向基层医疗机构的协作网,建立远程医疗工作制度,推动远程医疗服务常态化。针对糖尿病、高血压等慢性病,搭建与患者居家的连续远程远程医疗服务平台,并通过电话、网络等形式提供出院患者随访服务,使远程医疗服务覆盖更加广泛。

换一家医院看病,有些检查要再做一遍,既耗时又耗钱,这是不少患者在就医过程中面临

的困扰。菏泽市立医院积极推进检查检验结果的互认共享,针对检查检验技术标准和操作规范,广泛开展相关人员培训,加大医疗质量控制力度,提高检查检验同质化水平。在医联体内率先实现医学检验、医学影像、病理检查等资料和信息共享。在省级临床检验中心质控合格的检验结果“一单通”基础上,实现京津冀鲁检验结果互认,使患者的就诊体验显著提升。



门诊布局更合理,患者看病更便利

门诊布局调整是提高门诊服务水平的必然要求,菏泽市立医院坚持以病人为中心,以质量为核心,在反复调研、论证、推敲的基础上制定了详细布局调整方案。

对心内科、神经内科、小儿科门诊区域实施布局调整,在心内科诊室对面增设门诊心电图检查室,有效减少患者聚集和解决心电图检查距离门诊较远的问题;开设急诊超声科诊室,实行24小时排班制,避免患者不必要的往返奔波;将建在门急诊综合楼的CT室、超声、电生理室等辅助科室规划在紧邻门急诊区域。整合检验科、核医学科抽血检验项目,完成门诊抽血流程优化,实现了每个窗口均可扫码、取管和抽血的一站式服务。合理的门诊布局再配以检验流程的优化,使患者就诊更顺畅、更便捷、更高效。

医院针对就诊患者多,车辆

停放不方便的情况,对人车进行分流,并重新规划了停车区域,严格控制职工车辆进院停放,让车位位于病人。在急诊、门诊、住院入口处设立应急停车位,同时提供便捷的轮椅借用服务。对进院车辆进行合理引导,车辆将病人送到就诊区域后,由值班队员引导车辆进入停车位,如院内停车位已满,将车辆疏导到院外周边停车区,最大限度的缓解院内道路拥挤、堵塞现象。明年,西安路综合楼启用后,规划地下停车位约1750个,基本可以缓解停车难问题。

优质服务提升建设有起点,没有终点。冯峰表示,下一步,菏泽市立医院将进一步强化服务意识,规范服务行为,优化服务流程,夯实发展基础,全面提升医院综合服务能力,努力打造患者、社会、职工“三满意”医院,提升群众满意度,增强看病就医的获得感、幸福感。