

# 心手相连 与爱同行

## ——聊城市眼科医院开展“五送五进五提升”健康促进行动纪实

文/王长新 李丽  
图/宣传策划部

### “精心”谋事，提供热情服务 使患者体验到“友好”

近年来，聊城市眼科医院始终把满足群众需求作为第一选择，把群众满意作为第一标准，全面推进“困难有人帮、就诊有人引、入院有人迎、出院有人送”优质服务，用爱心托起明天的希望。

在“做细”上做文章，亲人般精心呵护。为减少患者及家属“往返跑”的困扰，该院用心谋事，不断优化就诊流程，依托信息化建设，设立了门诊、住院两个“一站式”服务中心，为患者提供导诊、咨询、投诉建议受理、病历复印等一站式服务，持续改进服务质量，减少了患者跑腿和等待时间。为满足患者住院期间的多种需求，提供方便快捷的服务，该院在细微之处贴心服务，为住院病区全部配置有老花镜、针线包、笔、指甲剪、剪刀等用品的便民服务箱。开通咨询热线、诉求热线两部免费电话，为患者提供“7×24小时”全天候人工服务，做到患者咨询问题第一时间解决，患者服务热线诉求第一时间响应，赢得患者的好评。行政后勤党员干部组建“三代四送”志愿者服务队伍，在医院各个角落为患者提供帮助。

在“做实”上下功夫，为患者排忧解难。为给住院患者提供更为人性化服务，该院不但提供温馨的医疗服务环境，开展了“入院接、检查陪、出院送”服务活动，对需要住院治疗的患者，由护士接入病房，协助办理入院手续，检查时陪同，出院时将患者送到家属身旁。不但对高危、年老体弱、行动不便等独自看病困难的群体提供便民服务设施，还针对独自就诊的老年人，推出全程陪诊陪检免费服务，不仅帮助患者节省就诊时间，还提供专业的意见和建议，缩短了患者入院时间，保障了患者的安全，降低了医疗风险，提升群众就医获得感，今年以来，有近百名患者享受免费陪诊陪检服务。同时，为让患者体验更温馨、更暖心的服务，该院还为来院就诊患者及陪护家属免费提供“移动茶水”，为就诊患者送温暖、送清凉，得到医护人员、患者及家属的高度认可。

在“做深”上见成效，下沉优质资源服务触角。积极响应市卫生健康委“五送五进五提升”健康促进行动的号召，该院成立由院领导带队的五个专班小组，高点谋划、创新开展、高效推进，将各类卫生健康知识送到广大基层。重点致力于筛查3--12岁学生，为每一位学生建立眼健康电子档案，实现多方共享，多方干预。今年上半年普查44553人，包括5所初中，28所小学，50所幼儿园，不良检出率9737人次，筛查出先天性眼疾疾病，做到早发现早治疗。开展中医药文化进机关，引导大家树立“预防是最经济最有效的健康策略”的治未病养生观，提高人们健康水平。截止目前“送家庭医生服务”覆盖机关企事业单位34个，深入机关企事业单位服务2560人次；“送应急急救知识”参与培训单位15个，培训1576人；“送疾病防控知识”开展宣教16场，宣教服务覆盖3627人次，微信疾病防控知识及宣传短片点击量34168人次；“送职业健康”开展讲座19场，为44个单位开展查体，共计服务1752人次；“送中医药特色疗法”开展讲座8场，共计服务480人次；网络科普文章、视频点击量达25万人次；真正做到把健康送到百姓身边。

### 尽“心”干事，提供智慧服务 让患者体验到“便捷”

让数据多跑路，让患者少跑腿。紧紧围绕患者反映强烈的“一多三长一短”（多次排队，挂号收费时间长、候诊时间长、检查检验时间长，就诊时间短）的关键问题，着

为全面贯彻党的二十大精神，聊城市眼科医院以全面改善群众实际感受作为出发点和落脚点，从“心”出发，紧紧围绕群众最关心、最直接、最现实的卫生健康急难愁盼问题，积极开展解决群众急难愁盼问题百日攻坚和“五送五进五提升”健康促进行动，用“心”呵护，为患者抚去病痛，感动着身边每一个人，用“心”服务，为患者带来希望的曙光，持续增强了群众健康福祉。



力优化就诊流程，改进就诊方式，提高就诊效率。一是全面推行了预约就诊制度，通过“健康山东”、“健康聊城”、医院官网、400电话等多种渠道对诊疗实行全面预约，预约时段精准到15分钟以内；二是通过医生工作站实现大型设备预约检查，预约时段精准到30分钟以内，大大缩减了就诊等候时间；三是全面推行了门诊诊间结算，今年4月初，医院在市属医院率先推出了“随扫随付”诊间扫码结算，实现医保电子凭证全流程应用，解决了收费多次跑腿、多次排队的问题。

床旁结算，出入院患者“零跑腿”。为提升医院服务能力和服务质量，进一步优化服务流程，不断提升患者就医体验，落实“以患者为中心”工作理念，医院推行“床旁入院”和“床旁结算”服务模式，将办理出入院结算服务引进病区护士站。患者通过支付宝、微信等多种非现金支付方式，只需扫一扫，解决了患者多次往返病区和结算窗

口，办理手续、缴费、反复排队的问题，真正实现“零跑腿、零等候”。

### 真“心”成事，提供延续服务 让患者体验到“温暖”

在探索优质服务的道路上，该院始终以群众需求为导向，以“满意+惊喜”为准则，严格把控服务品质，竭力为患者提供高品质服务，实现了群众满意与舒心的服务愿景。“无陪护病房”，帮助家庭排忧解难。为解决患者就医陪护问题，改善群众就医感受。该院在全市率先开展“无陪护病房”，他们灵活掌握不同患者的需求，家属可以选择在院陪伴，也可以选择回家，护理部安排充足的护理人员提供专业的护理，后勤保障部做好餐饮和生活用品的保障，让无陪护更加人性化，解决了患者家属没有时间、没有能力照护、一人住院全家出动的问题。各科室建立医患沟通微信群，逐条回复

患者及家属们的留言，并在患者过生日时，医护人员会送上生日祝福，体现出医务人员浓浓的亲情。

亲情日和叙事护理，构建和谐亲密护患关系。为快速拉近护患距离，增进护患感情，提高患者就医满意度。该院各科室根据自身特点，持续主动开展了各具特色的“我为患者做件事”的亲情日活动，或是打壶水的简单举动，或是洗头理发的卫生清洁，或是在病房里为患者做肩颈部按摩等多种多样的贴心服务。为不断推进优质护理服务，营造人文关怀环境，该院各病区还深入实施了“叙事护理”新模式，通过及时了解患者的心理反应，用“干预”手段帮助患者心身功能达到新的平衡，让沟通更加贴心，问题更易解决，让患者能够寻找自信，强化认同，有效地助力患者尽快康复。同时，把“家”文化理念植入到病区护理工作中，致力于为患者打造温馨的“家”文化病房，让他们感受到“家”的温暖。

健康科普讲堂，将“每个人是自己健康第一责任人”的理念转化为现实行动。为有效提高每个人的健康素养，该院发挥健康科普专家的专业优势，紧紧围绕群众健康科普需求，常态化开展内容丰富、形式多样的健康科普活动，普及健康知识，倡导健康生活。为让健康科普更加生动有趣，让患者更容易接受，除口头教育和发放健康教育小册子外，每周进行形式多样的科普宣教，有时是高血压、糖尿病健康讲堂，让患者及家属们获益匪浅；有时是简单易学的养生操、八段锦，让大家身体力行、养成运动好习惯；有时是一系列慢病相关的“看图说话”，生动有趣，患者参与度极高；有时是一场热闹的“个人经验分享”大赛，大家畅所欲言，精彩纷呈；有时是开展“走出病房，走进生活”医护人员陪您逛超市活动，通过现场教学，让患有老年病的居民及家属更生动、形象地了解各种食材所含的营养成分、热量、升糖升脂指数及各种食材之间如何搭配，有效提高了老年病患者及家属的自我保健能力。

三级追踪随访，搭起医患“和谐桥”。为切实改善群众就医体验，改进医患关系，提高患者就医满意度，该院创新开展了服务质量三级追踪随访。一级临床科室随访，由科室或主治医师在患者出院3~7日内以电话为主、其它形式为辅方式进行回访，对患者出院后病情转归、后续治疗、康复锻炼、心理状态、生活情况、饮食注意事项等进行逐一指导和解答。二级医德医风随访，由患者服务部随访办对出院7-15天内的患者进行全员回访，对患者目前基本情况、康复情况、提供简单健康知识，指导患者常规注意事项等。调查患者对医护人员服务态度、服务质量、技术水平、医疗收费等方面的满意度，改进意见和建议，对患者投诉及时调查核实，予以反馈处理。三级是督察随访。由分管院长对1月内出院患者，随即抽取5%的患者回访。督察临床科室，随访中心的回访情况，了解患者出院后康复情况，指导患者常规注意事项。调查患者住院期间对医院医疗和服务质量及态度、医疗收费、行业作风等方面的意见和建议，进行调查核实并处理，从而实现了通过诊前预约、诊中温馨服务接受监督、诊后随访的持续追踪服务，将患者诊疗串联成整圆。“互联网+护理”，让患者拥有专属服务。为让患者出院后在用药、治疗、护理、饮食得到延续性照护，该院将“互联网+护理”服务与省质控平台对接，常规性开展“互联网+护理服务”，创新性开展网约护士进社区科普相关知识，发放宣传彩页，介绍项目及下单方式等宣传活动，为群众科普相关网约护理流程，介绍网约护理服务项目等，让专业护理服务飞入寻常百姓家，让每一位接受管理的患者都拥有自己的专属家庭保健医生，让行动不便的患者在家享受专业的照护，实现患者、家属、医护三方共管的良好局面，网约护士服务满意率100%。