

抓好“关键小事” 解决“就医大事”

章丘区中医医院着力构建便民惠民服务体系

通讯员 李蓓蓓

完善导视 增进服务 群众就医更方便

“现在有了就诊标志好方便,以后来复诊不怕找不到路了。”近日,前来医院复诊的患者王女士开心地说。

据悉,章丘区中医医院新院区门诊楼7.7万平方米,采取了医疗街的建筑布局模式,专业诊区更加集中,公共区域四通八达。这种模式极大地改善了就诊环境,但也让部分群众在“找地方”上有点费脑筋。在医院就诊过程中,很多患者和家属初来乍到,对医院布局与各功能科室位置不够了解,像进了迷宫不知东南西北,弄不清头绪,多次询问、反复折腾,费时费力。

为破解患者“迷路”难题,医院工作人员全面摸排就诊导视不充分、标志不健全、群众反映较大的关键点,在门诊外墙和大厅、病房大厅、电梯内、就诊通道枢纽等位置增添各类导引标志80余个。同时,导医人员提前到岗,确保就诊市民及时得到帮助。这一举措,为就诊患者提供了清晰、精准、便捷有效的诊治流程指引,提高了就诊效率,同时改善群众的就医体验。

新建非机动车遮阳棚、新增护工服务、把“共享”轮椅调整到门诊入口处、各候诊区统一配备自助服务设备……群众有所呼,改革有所应。只要是群众普遍关心、反映的问题,无论大小,医院都牢牢记在心里,抓在手上。

资源下沉 名医来院 群众就医更实惠

目前,人多车多,交通拥堵,是很多医院常见的景象。停车收费在一定程度上对缓解车位资源紧张具有促进作用,但对于一些前来门诊诊疗和来院探望探视的患者和家属而言,无疑增加了看病成本。

章丘区中医医院工作人员通过调研发现,大多数门诊诊疗和来院探望探视的市民基本都能在2小时内完成。医院便全面取消两小时内收费,从第三个小时开始计费。此举每年为患者节省停车费近30万元,既实现了绝大多数人免费停车,也借由收费管理杜绝了“僵尸车”等长期占用车位的行为,让市民停车既方便又便宜。

同时,章丘区中医医院以发挥资源优势,最大程度服务最基层的群众为己任,自9月初开始,启动了“弘扬传统文化 培养基层中医技术人才”系列活动,通过兼顾理论实践,突出上线互动,融入亲身体会,注重持续提升等,携手多个镇街开展了医



章丘区中医医院

“心电图诊断科叫号机声音小,患者反映听不到叫号”“病房楼没有轮椅,患者有需要时要到门诊去推”……这些事看似不大,但都是聚焦群众看病就医过程中期盼最迫切、愿望最强烈、意见最集中的“关键小事”,只有用心做好优质诊疗服务的暖心细节,才能扎实提升医疗卫生服务水平。

“群众反映的这些小事解决不好,我们的工作成效会大打折扣。要破解‘中梗阻’,解决好群众关心的这些事,就要跟着问题走,盯着问题改,而且是马上改。”正如章丘区中医医院党委书记李义明所说,近期,医院集中时间、集中力量推出一批提升群众满意度的整改举措,全力解决群众看病就医的急难愁盼问题。



用心做好优质诊疗服务的暖心细节。



章丘区中医医院与北京名院专家团再次缔结合作协议。



建设了医共体内远程心电会诊中心。



章丘区中医医院进企业开展义诊活动。

共体建设的创新性探索。还先后承办了全省中医适宜技术培训和全区中医药适宜技术推广培训,开展了为期三个月的“中医药文化开放日”活动,先后走近查旧社区、实验小学、重汽等十余家企事业单位和机构开展义诊活动,累计服务群众3000余人。

为解决章丘区老百姓看病难、看病贵的问题,章丘区中医医院与北京名院专家团再次缔结合作协议,每周六都有超过100名患者得到北京专家的帮助。今年被确定为济南市儿童青少年脊柱侧弯中医药干预基地后,与中医药文化进校园活动相结合,积极上报区卫建局对接区教育局,推动中医药在学校教育和青少年健康中发挥更大作用。

以赛促练 强基固本 群众就医更放心

群众就医最关心的两大问题,一是服务,二是质量。医疗质量既是引导群众就医的风向标,更是医院发展的生命线。章丘区中医医院积极响应国家及省卫生健康委号召,在全区率先启动了全面提升医疗质量行动计划。

8月份以来,医院开展了青年医师基本技能竞赛、互联网+护理服务技能竞赛、心电图技能大赛、中药专业及药学专业技能竞赛,开设“百脉中医大讲堂”,开展疑难危重典型病例汇报活动。一系列的竞赛和活动,进一步激发医务人员对于专业知识的学习热情,持续打造高素质医师队伍,推动了医院医疗事业蓬勃发展。

医院不断发挥国家级胸痛中心的技术资源优势,建设了医共体内远程心电会诊中心,连接了区精神卫生中心、9家镇街卫生院(社区卫生服务中心)、97家村卫生室(社区卫生服务站)共107个站点,覆盖人群超过40万。截至8月底,共接到上传心电图1300余份。连通“县、乡、村”三级的心电一张网,有力推动了心血管疾病的“防、筛、治”一体化,在普及心血管防治知识,提高胸痛患者救治效率等方面发挥了重要作用。

人民群众对健康生活的向往,对改善就医体验的期待,是卫生健康工作的努力方向。下一步,章丘区中医医院将继续坚持“以病人为中心”的服务理念,聚集看病就医过程中的难点堵点,充分运用新手段、新模式,围绕诊前、诊中、诊后全过程和门诊、住院全方位,以舒适化、便捷化、智慧化为目标,加快推进建立以病人为中心的整合性、全流程服务模式,为人民群众提供流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的医疗服务。