

## 深化改革

## 改善医疗服务 便民惠民利民

## 定安县人民医院改善医疗服务行动见成效

■ 黄荣海 薛陶陶



导诊耐心解答患者的提问。黄荣海 摄

医疗无小事，细节关乎每位患者的身体健康。自2015年3月全面实施“进一步改善医疗服务行动计划”工作以来，定安县人民医院秉持“以病人为中心”的服务宗旨，注重细节，把握关键，通过改善服务环境、优化流程、提升质量、保障安全、促进沟通、建立机制、科技支撑等一系列措施，极大地改善了人民群众的就医感受，为患者提供了安全、有效、方便、价廉的医疗服务。

完善基础设施  
从硬件保障便民服务

2月17日上午，伴着清晰明了的引导标识，记者踏入了县人民医院门诊大厅，大厅里人来人往，导诊微笑而耐心地解答患者的提问，一派整洁、有序、和谐的景象。

2015年1月，国家卫生计生委发布《关于印发进一步改善医疗服务行动计划的通知》，要求自2015—2017年，利用3年的时间，努力做到让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，医疗服务水平明显提升，人民群众看病就医感受明显改善，社会满意度明显提高，努力构建和谐医患关系。而干净整洁的环境、随处可见的便民设施，则是县人民医院实施“进一步改善医疗服务行动”一年来的突出成效。

“为了给患者创造更好的环境，在上级部门的大力支持下，医院投资了1.5亿元完善基础设施，从硬件上保障患者就诊的便捷，为患者提供优质的服务。”县政协副主席、县人民医院院长陈金堂告诉记者。

据介绍，为方便患者就医，营造舒适的就诊环境，县人民医院改造基础建设，优化诊区布局，完善便民设施，如在楼与楼之间建设了连廊，为患者遮雨遮阳；分楼层设置挂号、缴费窗口，建设门诊叫号系统，增加引导标识，有效引导和分流患者，让患者等候时间大大缩小；用电瓶车解决急症病人送检不便问题；在便民服务处，设置应急电话、便民箱，免费提供轮椅、纸笔、住院用品礼包等；配

置足量的患者休息候诊椅和饮水机，为患者提供贴心的服务；完善无障碍设施和防滑、防跌倒设施，为放射检查患者提供防护服，在合适场合播放音乐，舒缓患者情绪等，给患者营造了一个清洁、温馨、舒适的就诊环境……

加强医院管理  
以制度规范医疗行为

无规矩不成方圆。

在实施“进一步改善医疗服务行动计划”的过程中，县人民医院完善制度，加强医院管理，从制度上规范医疗行为，保障患者权利和安全。为加强合理用药，医院严格落实《处方管理办法》，规范处方管理，制定医院处方集，签订抗菌药物责任状，落实药物分级管理制度和特殊级抗菌药物会诊制度，并倡导建设“无输液”门诊，制定53种不输液病种。为进一步保障医疗安全，医院严格执行围手术期管理制度，实施和推广临床路径管理。在开展疾控工作中，完善落实传染病报告制度及首诊负责制等制度，实行“三位一体”管理，成立传染病应急领导小组和救治工作小组，保证传染病报告及时、准确，并做好消毒隔离工作，预防医院内交叉感染病例的发生。

在完善医疗安全制度的同时，医院还建立健全监督检查机制，采取一系列措施确保医德医风正气长清。在坚持“费用先清楚，就医全透明”的原则下，开展诚信诊疗收费，增加收费透明度，倡导建设“无红包”医院，并公开院务，接受社会监督。

据县人民医院副院长林健介绍，该院高度重视患者的权益，积极倾听患者的意见，2015年，医院还专门设立院长接待日，实时了解医院服务情况和患者需求。为妥善化解医疗纠纷，还完善了医疗纠纷应急处理预案，规范院内投诉管理，并建立健全医警快速对接机制和医疗纠纷第三方组织体系，分担医疗风险。

制度是改善医疗服务的保障，县人民医院通过一系列制度和规定的完善，实现了规范有序、

透明安全的管理。

优化服务流程  
多措并举缩短就诊时间

流程的优化是县人民医院改善医疗服务的另一体现。

在优化就医流程上，该医院制定常规检查流程和改善住院服务流程，推行预约诊疗服务和分时段检查预约，有效地引导和分流患者，简化流程，使患者看病就医的时间大大缩短。

往常生病了，去大医院看病，总是要排队，如2016年新年伊始，很多人因为强降温而得了感冒，这也让县人民医院里挂号看病的人增加了不少。排队的时候，就不断有人抱怨人太多了。

而县人民医院创新服务模式，推出电话预约服务，极大地缩短了患者的等候时间，受到患者的一致好评。

“我现在做四维彩超检查都提前预约，一般来到就能做检查，非常快，很方便，医院的服务也非常好。”患者王艳媛女士告诉记者。

县人民医院副院长莫成锦表示，缩短患者等候时间，是医院实施“进一步改善医疗服务计划”所要实现的最重要的一个目标。为了缩短患者等候时间，医院不仅全面推行预约服务，还在各楼层设置入院处理处，加强转院转科患者的交接，完善入、出、转院服务流程。在改善患者就医体验方面，医院充分发挥信息技术优势，推进新HIS系统上线及逐步完善诊疗信息库，开通微信等自媒体平台，让患者随时了解医院信息，根据情况进行预约。

不仅如此，在改善常规服务流程的同时，县人民医院对特殊情况下的流程也进行了完善。一方面制定分级诊疗制度，实行基础首诊、分级医疗、双向转诊、急慢分治、防治结合的医疗服务模式；另一方面开通绿色通道，合理调配诊疗资源，落实应急求助制度，及时救治重患，提高急危重症患者抢救成功率。此外，针对特殊患者实行先诊疗后付费工作，最大程度方便患者就医，对残疾人、老年人、军人等还设置服务专用窗口，免收普通门诊挂号费。

据县人民医院副院长王公盛介绍，优化就医服务流程后，该院的服务能力有了明显的提高。2015年，医院门诊的预约人次增长了94%；急救救助由2014年的962例，上升至1047例。门急诊同比增长2%，出院人数同比增长8%，手术量同比增长3%，微创手术占比由之前的1%提升到8%。患者对医院服务的认可度明显提高。

改善医疗服务  
于细节关怀患者健康

德不近佛者不可以为医，才不近仙者不可以为医。人文关怀是医学的永恒主题。对县人民医院来说，硬件便民设施的完善只是改善医疗服务的基础，而人文关怀才是核心。

一个微笑、一次搀扶、一句嘱托……在一个个细小的举动中，县人民医院医护人员以爱心、耐心、责任心关怀患者。

如今，县人民医院已在100%的病房开展优质护理，并进一步发展专科护理，提升护理品质。2015年医院开设PICC维护门诊及PICC置管术、伤口造口院内会诊，为患者提供专业指导和延续服务。此外，医院积极开展义诊巡诊，将优质护理延伸至社区。2015年医院共巡回医疗及义诊23次，免费义诊1329人次，赠送药品1298元。同时，推进医务社工和医院志愿者服务，积极组织志愿者为患者提供减压疏导、病房探访、康复鼓励、陪诊送检等服务，促进医患沟通，提升护理满意度。

“现在医院的服务非常好，医生护士都很贴心，我非常满意。”家住仙沟社区的患者陈桂霞表示。

“我们的目标就是让细节服务贯穿在为患者诊疗的全过程中。通过细节，给患者提供一个温馨、舒适、便捷、安全的就医环境，让患者的就医体验得以改善。”县人民医院院长助理周平介绍。

为进一步改善医疗服务，县人民医院从患者角度出发，实行无假日门诊，随时为百姓健康保驾护航；开通全省远程医疗系统，使病人在家门口就能享受到三级医院的服务；推行检查结果互认制度，降低患者就诊费用；注重患者隐私保护，实行一患一医一诊室；开展电话、电邮、面谈等多形

式的随访，了解患者康复情况和进行满意度调查；开设健康教育专栏和健康科普讲座，普及健康知识；开通市民健康热线，提供健康咨询服务……

自2015年全面推行“改善医疗服务”活动以来，县人民医院涌现了一批优秀科室、优秀个人、优秀专家，他们站在医疗改革的浪尖，不断提升专业技术水平，用心为百姓服务。

县人民医院党组书记陈新强在接受采访时表示，在“改善医疗服务质量”一系列活动中，该院把活动与保持共产党员先进性教育、落实“三严三实”活动紧密结合起来，充分发挥共产党员的先锋模范作用，坚持“先进性教育”和“改善医疗服务质量”活动两不误、两促进。通过“改善医疗服务质量”活动，解决了短板和瓶颈问题，在很大程度上促进了医疗服务质量的提高，保证了医疗安全，让群众切实感受到了医改成效。

## 后记：

为改善医疗服务，县人民医院不遗余力，以一流的执行力和高度的社会责任感，一年的时间内完成三年的任务，极大地促进了医疗服务质量的提高。未来，县人民医院全体医护人员将携手同行不断改善医疗服务，共建“管理至精、质量至上、服务至诚、环境至美、政府放心、群众相信、员工安心”的和谐医院，为定安百姓的健康保驾护航！



义诊下基层。叶松 摄



省医院专家在县人民医院传授经验。叶松 摄