

中华人民共和国成立70周年
新医改启动10周年

医疗卫生发展成果展示



医院全景

安阳市第六人民医院

为了深入贯彻落实“进一步改善医疗服务行动计划”，近年来，安阳市第六人民医院充分运用信息化技术，优化了就医流程，缩短了患者候诊时间；加大了投资力度，增加了便民、惠民措施，营造了温馨的就诊环境；持续增强服务意识，改进医疗服务，提升了患者满意度。

开展全程优质服务 提升管理服务水平

本报记者 张治平
通讯员 李鑫 文/图



急诊科病区



阳光大厅



门诊走廊



诊室内环境

不断强化服务意识 培育优质服务品牌

近年来，安阳市第六人民医院始终坚持“以患者为中心，以患者需求为导向，以患者满意为标准”的服务理念，通过培训、竞赛、活动等措施，不断强化服务意识，改进服务方法，优化服务流程，营造温馨的就诊环境，深入开展了全方位优质服务。

该院提出全员服务理念，号召全院医务人员争当“医院宣传员、患者服务员”，并对每月表现突出的医务人员给予精神和物质奖励；开展“优质服务示范科室评选活动”，以评选促提高，并组织召开了示范科室观摩会和优质服务经验交流会；完善服务

缺陷管理体系，根据问题导向，实行服务缺陷网上管理；开展服务培训、礼仪竞赛，强化优质服务理念。

该院多管齐下开展全方位优质服务。全院医务人员增强了服务意识，用爱心、真情去感动患者，提升了患者满意度，树立了优质服务品牌。

优化门诊环境布局 改善患者就诊体验

安阳市第六人民医院通过优化诊区布局，使诊区环境焕然一新，有效缩短了患者的候诊时间，改善了患者的就医体验。

该院对口腔医院门诊进行改造，在每个牙科治疗椅之间设置隔断，保护患者隐私，确保就诊环境安静舒适；在东区成立口腔体检中心，对市民进

行口腔健康知识宣教，提高其口腔保健意识。该院整合优生优育、产前监护、产后监护、产后康复等妇产科门诊资源，给患者提供“一站式”服务；新增糖尿病防治中心、高血压防治中心；将碎石中心由门诊3楼搬至1楼，方便急腹症患者。

此外，该院在病房楼1楼增设医技

检查点，方便患者；规范和统一医院各类标识，诊室标识清晰，指引标识醒目清楚，地面标识整齐划一，禁烟标识醒目统一；改变传统医院宣传模式，投资80多万元在室内外安装了7块彩色电子屏和60余块电视广告屏，用动态电视画面替代了传统的展板，提高了医患沟通效果。

增加便民服务设施 提供温馨周到的服务

安阳市第六人民医院始终坚持以患者为中心，增加了免费服务设施，为患者提供温馨周到的服务。

该院为患者提供免费餐饮服务，解决患者就餐难问题，如空腹检查

患者提供免费早餐、为透析患者提供免费午餐、为孕产妇提供月子餐；为核磁共振检查患者提供免费降噪耳塞，为候诊患者提供瓶装饮用水；为住院患者提供日常生活用品和免费存车服

务等；建立孕产妇营养餐厅、孕产妇学校和婴幼儿洗浴中心，为孕产妇、婴幼儿提供周到的服务；提供便利措施，在门诊大厅安装了手机自助充电器、自助售货机。

引进“7S”管理方法 全力提升医院管理水平

为了保持全院环境整洁有序，安阳市第六人民医院引进“7S”管理方法，即整理、整顿、清洁、规范、素养、安全、节约。通过近一年的实施，该院诊区环境明显改善。

该院在全院推行“7S”管理，成立管理办公室，负责全院“7S”管理的指导与检查，并由临床科室成立领导小

组，负责本科室的“7S”管理工作；利用现场观摩会、经验交流会、优质服务示范科室评选等活动推行“7S”管理，并在门诊、病区、医技、保障部门推选出示范样板科室，以点带面；采用目视管理法、定置管理法，不断优化诊区环境、标识；通过标准管理法将“7S”管理制度化、常态化，提高操作规范性，促

进医疗安全；将“7S”管理与科室绩效考核挂钩，用绩效指挥棒推动“7S”管理，减少了物品的浪费现象；对在“7S”管理活动中表现突出的先进集体和先进个人给予表彰奖励。

推行“7S”管理后，该院的环境变得整洁有序，医务人员养成了定时清理、整顿的习惯。

发挥信息技术优势 提供便捷服务



影像胶片自助打印机

安阳市第六人民医院利用信息化技术，优化就诊流程，加强了医患沟通，实现了医疗服务精细化管理，提高了患者满意度。

该院在门诊各楼层设立自助办卡缴费机，方便患者自助办卡缴费、查询，避免患者反复到收费处排队，节省了患者的就诊时间。今年，该院对自助缴费系统进行升级改造，实现了医保卡自助缴费、银联卡自助缴费、支付宝手机扫

码缴费等多种付费方式。

此外，该院在大厅设立检验结果、影像胶片自助打印机，患者可以随时查询、打印报告；建立手机客户端，患者可通过客户端预约挂号和查询报告；建立医院和科室两级微信平台，通过平台向患者传播医院文化、健康知识等；增设手机短信服务平台，向患者发送复诊通知等，让患者及时收到相关信息。

依托医患短信平台 实时听取患者意见

依托医患短信互动平台，安阳市第六人民医院每天定时为门诊患者、出院患者、体检客户发送回访短信，了解患者就医的真实感受和意见，及时发现医院服务缺陷，持续改进服务工作，患者满意度上升到95%以上。

该院医务人员可以在短信平台上查看到患者的真实感受和意见，对提高医务人员的荣誉感、责任心，树立良好的医德医风起到了促进作用；能让医院领导方便快捷地掌握患者的就医体验，为医院进一步改善医疗服务提供决策

依据；可以帮助医院行政、后勤主管部门发现自己工作中的不足和问题，促使其持续改进和完善；为管理部门进行优质服务绩效考核、评先评优、职称晋升提供依据，对改进医院管理发挥了积极作用。



安阳市委书记李公乐来院指导工作



安阳市卫生系统领导来院调研精细化管理工作



护士技能选拔赛

推行巡查反馈制度 及时发现处理问题

安阳市第六人民医院根据问题导向，实行了服务缺陷管理，通过“日巡查、周反馈、月点评”“随手拍”发现问题、解决问题，实现了管理的精细化、优质服务的“同质化”。

该院由职能部门管理人员轮流担任巡查员，围绕改善医疗服务，从不同的角度对医院的工作环境、服务设施、服务态度、服务质量、工作状态、工作流程等进行现场检查、征求意见，发现问题拍照记录；每周组织相关人员召开一次巡查报告分析反馈会，将问题分类，提出整改意见，

由相关部门将问题认领，并责令限期整改，效能科对整改全程监督；每月召开一次总结点评会，由主管院长对巡查内容整改情况进行点评，指导部门负责人提高科室管理水平。

“改善医疗服务永远在路上。”安阳市第六人民医院党委书记靳玉星说，今后他们将进一步提升优质服务，更深入了解患者的就医需求，持续改进医疗服务，改善患者就医体验，不断提高患者满意度，为患者提供更加便捷、高效、温馨、安全的就医环境，打造医院优质服务品牌。