



提升医疗服务

进行时



# 力推优质服务新举措 引领医院发展新征程

## ——记滑县中医院党总支书记、院长万振非

□朱贵先 文/图

自党史学习教育开展以来,滑县中医院坚持以人民群众健康为中心,立足医院实际,推动医疗服务高质量发展,将“我为群众办实事”活动与落实好“提升医疗服务十大举措”相结合,学史力行,真抓实干,全面改善患者就医体验。

作为医院的掌舵人和领航者,滑县中医院党总支书记、院长万振非精于管理,锐意改革,创新进取,克己奉公,引领医院各项事业健康持续发展。他始终坚持“以患者为中心”,把服务好就医患者作为医院的第一要务,把群众满意作为工作的出发点和落脚点。他力推多项优质医疗服务举措落地见效,使就医就诊更加便利、患者体验更加舒适、医患沟通更加畅通、医院形象更加亲民。

### 雷厉风行 力推服务新举措

“提升医疗服务是医院工作的重中之重,涵盖诊疗过程的方方面面,只有把患者服务好,医院才会被认可,才会有价值。”万振非在医院提升医疗服务工作会上掷地有声地说。他多次强调提升医疗服务十大举措的重要意义,督导班子和各科室对照方案逐条解读,明确职责分工与完成时限。

为了让优质服务举措见到实效,多次组织召开专题会议,研究分析重点工作,补齐短板,强化督导落实,充分联动各部门积极推进,从细节入手,从小处着眼,高标准、严要求落实各项工作,不断巩固提高全院医疗服务水平。他相继推行了“六心”服务理念、建设“美丽花园式医院”、“五化”建设标准(即美化建设、净化建设、亮化建设、绿化建设、规范秩序化建设)、6S精益管理(一套管理模式)、五星级卫生间改造等管理及服务举措。在他的带领下,该院每一位职工都成为优质服务的参与者和实践者,一份份切实可行的文件被印发落实,一个个服务实践难点被各个击破。各个科室上下联动,积极行动,全力推进,大家立足工作实际,转变观念作风,细化责任,落实分工,使提升医疗服务工作常态化、长效化、习惯化开展,优质医疗服务举措卓见成效。



万振非经常在院区巡视,现场办公处理问题



滑县中医院工作人员帮助患者在自助机上办理业务

### 设身处地 打造就医新体验

每天到医院院区转一转、看一看、问一问,这是万振非多年来的工作习惯,看似闲庭信步的转悠和聊家常式的谈话,其实,他是在设身处地查看就医就诊流程是否合理,查看医院服务工作中还存在哪些不足和问题。

看到门诊患者为了退费,在门诊楼与行政楼来回跑,太折腾!改!在门诊收费处开设行政总值班窗口,由行政职能科室负责人24小时专职值班,集中化办理退费、转诊、投诉、咨询等服务;看到患者拿着中药处方取药后,需要自行到煎药室送药,不方便!改!把中药房与煎药室搬到一处,患者只需将处方放在中药房即可,不用跑腿送药煎药;看到没有家人陪同的老年患者在“智能就医”自助机面前手足无措,真愁人!改!抽调行政职能科室的工作人员每天在医院门诊大厅自助机旁进行志愿服务,主动热情为就诊患者提供答疑解惑、建档、办卡、缴费、查询等服务;看到门诊药房取药窗口人员聚集,且排队时间长,不仅影响患者就医体验,还给疫情防控工作造成不利影响,不合理!改!把药房的两个取药窗口改成3个窗口,同时在大厅设置多处舒适软座,方便老、残、弱、孕患者间隔1米落座等待。

“优化智慧就医途径固然重要,解决患者就医困境,才更能体现医疗服务的人文关怀。”万振非如是说。多年的医院管理经验让万振非深谙管理医院与治病开方如出一辙,“望、闻、问、切”诊断“症结”所在,各项举措如同“良药妙方”“对症下药”“药到病除”,医院门诊就医流程逐渐得到优化,患者取药更加方便快捷,就医秩序更加井然有序,就医体验更加舒心安心。

### 免费邮递 让服中药不再难

网上购物的免费包邮服务让人很贴心,滑县中医院推出的中药免费邮递服务让人也倍感暖心。无论患者自行取药,还是选择代煎药,都无须等待,划价缴费后,只需在医院的中药房详细登记个人信息,滑县中医院工作人员就会及时向快递派单,将中药免费邮递到指定地址。这样大大减少了患者等候时间和就医费用,广受患者及社会各界的好评。

“没想到在家等着,就可以收到在医院拿的中药,而且这次是煎好的汤剂,没有破损、没有漏液。说实话,我还真得谢谢中医院啊!我家离县城远,以往啊,我得再乘车跑一趟才能取到汤药。”家住滑县偏远乡镇的张大爷就是其中一位受益的患者,他以前为了到医院拿药,都得老早到医院排队,生怕晚了,药煎不出来。

吃中药最麻烦的就是煎药,自己煎药太费心,代煎药过程又很漫长繁琐。“我院推行的免费邮递服务,让患者次日即可收到自己的中药或者代煎药,这不仅让患者享受到安全、准确、便捷的邮递服务,更解决了中医药服务体验的‘痛点’,给青睐中医的患者带来就医新体验。”这件既能提升中医药服务又能为群众办好事的举措,万振非表示将持续推行下去。

### “一键”预约 复印病案少跑路

“我是偏远乡镇的,平时上班又很忙,出院时不能直接把病案复印好带走,又没有时间专门跑一趟来复印病历,那叫一个为难呀!”以往,不少的患者和家属常常因为交通不便、不清楚流程、资料准备不全等因素,为病案复印增添不少的烦恼。为解决患者和家属复印病案排队、聚集的问题,滑县中医院推出便民惠民新举措——“病案预约配送”服务,让患者“足不出户,病案到家”。医院开设医院官网预约、“护加家”APP(手机应用软件)预约、微信公众号预约、病案室现场预约等线上线下4种病案复印预约模式。

尤其是线上的预约服务不受时间和空间的限制,患者只需打开手机就能使用,随时随地申请病案复印预约,并及时查看预约状态,真正做到“手机在手,病案我有”,流程简捷、操作方便,大大节约了患者和家属的宝贵时间。

同时,该院还开通了病案复印网上预约邮寄功能,患者只需要进入医院官网、微信公众平台或者“护加家”APP,填写相应的个人信息,支付相应的邮递费用,即可轻松办理病案复印。这项病案预约复印举措使患者告别了传统的排队、登记、等待领取病历的漫长过程,提高了医院病案管理服务工作效率,节省了患者额外的交通费用,进一步改善患者的就医体验,真正实现不排队、少跑腿、预约办理、网上支付、邮寄到家的一站式服务。



万振非主持会议推进医疗服务十大举措落实



患者在填写免费邮递中药的快递信息卡



滑县中医院“五星级”卫生间

### “五化”建设 打造“五星级”卫生间

“中医院的月季花真美!简直给人一种错觉,这不是一家医院,却好像是个大花园。”每逢院区内的月季花盛开,驻足赏花的患者和家属常常如此赞叹。万振非高度重视医院环境建设,他提出“美丽花园式医院”建设思路,以及“五化”建设标准。按照花园式医院的格局进行精心布置,在院区种植了绚丽多姿、芬芳怡人的月季,为患者和家属营造温馨舒适的就医环境;推行6S精益管理,让全院各区域都整理得井井有条、物品摆放有序、标识一目了然,做到了物有所归,物归其所,工作环境干净整洁,职工职业素养稳步提升,6S精益管理成效显著,医院环境焕然一新。

最能体现医院环境卫生优劣的莫过于卫生间了。卫生间是特殊的场所,卫生间更是跟健康卫生密切相关。走进滑县中医院的卫生间,整洁、干净、清新,无水渍、无污渍、无小广告,墙面、墙角无死角一尘不染,就连洗手台、妆容镜都亮闪闪的。每一个卫生间都合理规划空间布局,采用低彩度、

高亮度的色调,让如厕患者和家属顿感轻松。为了让“方便”更方便,医院还专门设置了无障碍辅助设备、扶手、低位洗手台等人性化设施,患者和家属可以匆匆而来,整洁而去。

匆匆来去的患者和家属只能以体验感来评价医院卫生间是否卫生。这背后却是滑县中医院以一套严格的操作流程、管理制度,才能打造出来“五星级”的卫生间。医院高标准改造好卫生间后,先后制定修订了《保洁管理制度》《保洁员管理办法》《保洁服务考核细则》等管理制度,对清洁流程、消毒工作等进行严格规定,同时由专职工作人员每天对卫生间进行巡查、指导,严格按照制度进行监督考核,并填写卫生间巡视检查表,确保医院的卫生间每时每刻都保持干净整洁。

“舒适、优美、整洁的就医环境,必须关注到每一个细节!”万振非这样强调。严格的管理制度和得力的落实执行,换来了患者舒心的就医体验和社会各界的点赞。

### 任重道远 优质服务无止境

一分耕耘,一分收获。万振非带领医院领导班子励精图治,创新管理,积极探索医院优质服务新思路、新举措,从细微处着手,以提升医疗服务十大举措为契机,在方方面面、点点滴滴构建医疗服务新模式,打造患者就医新体验,深入践行公立医院为人民的初心使命,彰显了对群众负责、守护百姓健康的责任担当。

“群众对医院服务的真心认可,就是为群众办好事最好的成效。面对时代的发展要求、政策的坐标导向,以及人民群众日渐增长的健康需

求,我们滑县中医院必须做到民有所呼我有所应、民有所盼我有所为,不断提升医疗技术,持续丰富服务内涵,积极探索服务群众的暖心举措,竭诚提高患者就医体验感,努力构建和谐医患关系,将优质服务贯穿患者整个就医流程,将三级中医院创建与提升医疗服务能力更好地结合起来,努力为群众提供更高水平、更加满意的医疗服务,推动医院驶入高质量发展新征程,以优异成绩向中国共产党成立100周年献礼!”万振非说。