

提升医疗服务 进行时

## 医疗服务“更优化” 百姓看病“更满意”

——河南理工大学第一附属医院“温情”服务纪实

□王正勋 侯林峰 肖斌辉 文/图

让群众享有公平可及的健康服务,是党和国家对卫生健康事业发展的指引和要求。

在太行山下,黄河北岸,古老的怀川大地上,一场极富魄力,充满“温情”的,关于让群众看病“更满意”的探索正激情践行!

近年来,在医院党委班子的领导下,河南理工大学第一附属医院立足患者实际需要,以提高医疗质量、改善医疗服务、保障医疗安全为强大动力,改善服务流程,完善基础设施,多措并举,为患者提供便捷的就医环境和全新的就医体验,推动各项便民、惠民医疗服务措施落地见效。

## 优化就诊流程 让就诊、检查“不跑冤枉路”

“全面改善医疗服务质量,让群众有更好的就医体验,是我们需要不断探索和追求的目标。”该院党委书记杨永国说。众所周知,检查排队时间长是众多三级甲等医院共同的“痛点”。为了解决这一问题,该院积极开展预约加自助的便民服务,通过实施分时段预约、人工预约、网上预约、微信公众号预约、电话预约、自助设备预约等多途径的预约挂号服务,对预约号源进行统一管理,工作人员可根据门诊量调整开放号源量的工作机制和放号规则,有效缓解了就诊高峰患者聚集、费时费力等问题。建立诚信预约管理制度,退号流程方便快捷,合理安排过号患者完成检查,提升患者就诊满意度。该院在门诊二楼、四楼新增8台壁挂式自助综合一体机。加强预约诊疗宣传,引导患者采取预约和自助就诊方式,实现大型设备检验、检查等医技预约服务,减少患者排队等候时间,改善门诊就诊环境。

针对就诊患者对医院的就诊程序陌生等问题,该院通过设立咨询

台、发放宣传资料、微信公众号宣传、悬挂宣传标牌等多种渠道向患者提供医生坐诊信息。该院在一楼设立轮椅、平车放置区,为患者提供饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务;在门诊二楼设立内科候诊区,定期开展医患交流会,向患者进行健康教育宣传。该院还设立先锋服务岗,开展亮声服务、亮眼服务。各科室工作人员利用休息时间,组织志愿服务小队,每天安排专门的志愿者为老年患者提供全方位的就诊帮扶。

为了进一步快速解决患者在就诊过程中遇到的问题,该院在门诊实行“门诊值班主任”制度。“门诊值班主任”由该院职能部门中层轮值担任,负责协调当天门诊患者遇到的问题,保证在第一时间将患者的问题协调解决。“服务是没有止境的,优化服务没有过去时,只有进行时,大的问题要解决,小的问题也要处理,我们以提升患者的就医获得感为目标,持续提升综合服务能力,全力打造人民满意的医院。”该医院院长于拥军说。

## 开设多种支付方式 费用结算“不再多跑路”

“这里看病缴费比较方便,有很多自助缴费的机器,都可以刷卡支付,不用来回跑空趟了,很方便。”在该院等候做检查的小刘刚刚在自助缴费机上补充了金额。为了方便患者就诊,该院开设人工窗口、微信、支付宝及自助设备等多种支付方式,使患者在就医过程中就能完成预约挂号、就医充值等流程,缩短患者等候时间;在门诊、住院各窗口安装智能POS(终端阅读器)机,在门诊大厅、住院部加装自助办卡缴费机,加快门诊科室、检验检查、药房之间的流转速度,节约就诊时间,提高医院的诊治效率,真正实现“智慧就医”。

同时,该院目前住院已实现省医保、市医保对接工作,省市职工医

保、市、县、乡居民医保,异地医保、大病、低保、优抚、困难群众补充保险等直接到医院进行结算报销;门诊已实现省市工伤、市内职工医保(包括县、区)、郑州铁路局职工医保、市城乡居民医保慢性病、大病补充保险报销等业务,打通了部门之间信息通道,可为患者提供“一站式服务”。

同时,该院还开通了无偿献血者及其亲属省内用血费用医疗机构直接减免工作,受血者在出院结算时,直接减免临床用血费用。直接减免新举措的实施,简化了用血费用报销手续,将费用报销前移至医院,实现了无偿献血者及其亲属用血费用“一站式”减免,提升无偿献血者的就医获得感。

“没想到,医院的‘一站式’综合服务中心功能这么多,不仅能办理病历复印、医保报销等业务,还能现场办理出生医学证明,真是太方便了。”在河南理工大学第一附属医院门诊大厅,抱着刚在医院出生的儿子,张先生开心地说。据了解,为了使就医流程更加优化,让患者感受到更便捷的服务,该院在门诊大厅成立了综合服务中心,将原有的导诊、分诊、简易门诊、就医

## 推行“一站式”服务 志愿者提供全方位健康帮扶

咨询、诊断证明盖章、病历打印、医保政策咨询、便民服务、志愿者服务、老年人就医服务集中到一起,将原先的多地办理业务变为“一站式”服务,让“信息多跑路,让患者少跑腿”。该院通过设立咨询台、发放宣传资料、微信公众号、悬挂宣传标牌等多种渠道,向患者提供医生坐诊信息;服务中心还提供饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务,满足患者多方

面的需求。该院为门诊工作人员配备便携式扩音设备。导医身着统一制服,主动进行询问,为患者提供帮助。

为了给患者提供更好的服务,该院还大力推行志愿服务,将志愿者管理工作规范化和常态化,将参与志愿服务的次数、时长纳入党员年度考核,激励党员志愿者发挥带头作用。该院扎实推进志愿服务活动,开展志愿者培训,提升服务意识,

为就诊患者提供导诊咨询、打印报告、维持就医秩序等服务。该院40多名离退休职工也积极参与志愿服务,设立老年先锋服务岗,在医院疫情防控、老年友善医院创建中发挥了重要作用。该院定期挑选医疗专家组成医疗服务队,走进社区、校园、乡村,为群众义诊、传播健康知识,一年内开展义诊、健康宣教等活动百余次,广受好评。

## 优化每一个细节 让就医体验更“温情”

为了促进临床合理用药,保障患者用药安全,该院自2020年引进审方系统,省却无效流程,提升审核速度,提高工作效率;门诊药房专门开设“用药咨询”窗口,由主管药师以上职称的药学专业技术人员面对面为患者提供用药咨询服务。该院根据门诊患者量实行弹性排班,取药高峰时段适当增开发药窗口。实行弹性排班后,门诊处方平均调剂时长从之前的5分钟下降至4分钟之内;实现全天24小时急诊取药。

该院门诊药品调剂室引进自

动发药机一台,住院药品调剂室配备单剂量摆药机一台,已全面实现口服药品自动化单剂量集中摆药。引进中药自动煎药机3台,为门诊及住院患者提供中药饮片代煎服务。

病案便民服务再升级,线上(官网、就医平台、扫码系统)、线下(综合服务台病案复印人工窗口)全力配合,为患者提供多种途径的病案复印服务。各病区护士站、住院服务部、病案室也实现了病历复印预约服务,患者可根据据快速信息移动推送、短信提醒等

功能,实现“无须排队等待、随时随地申请、快递邮寄到家、收费透明清晰、进度实时可查”。

人性化、科学化的营养供餐。2021年,该院营养食堂为患者提供糖尿病膳食餐3096份,月子餐428份,低脂低盐和高蛋白食品日常供应。营养科协同临床科室开展临床营养优质服务单元,在住院病区实行营养师责任制,向患者深入普及健康科学知识及生活方式;开展“营养与疾病”“营养与健康”宣教活动,并对特殊患者提供出院膳食指导。该院对危重症、肿瘤、

卒中、围手术期等患者,给予营养风险筛查、评定、营养支持;糖尿病、痛风、高血压病等慢性病患者以及孕产妇,给予个体化膳食指导。

该院建立健全公共厕所管理制度,深入开展环境整治,规范日常保洁管理,确保环境卫生干净、无异味等。建立无障碍卫生间,设置醒目规范的导向标、警示标识、挂钩、抽纸、置物架、一键急救装置等,加强日常监督、巡查,确保建立公共厕所卫生管理长效机制。

## 提升医疗能力 全力守护群众健康

基层转诊到院内多学科联合诊治流程的畅通,救治体系的建设充分体现了医院服务能力的提升。同时,该院引进“5G(第五代移动通信技术)移动卒中单元”,标志着焦作市卒中救治进入5G智慧医疗时代。该院还启动五级电子病历创建工作,新增疼痛科、神经重症监护病房;推进医院中医药

科室标准化建设工作,促进中医专科创新发展等;推进老年友善医疗机构创建工作,加强老年医学服务体系建设。

该院还积极推进远程医疗常态化,与基层医疗机构开展远程影像、远程心电、远程会诊、远程查房、远程培训等医疗服务项目。2021年,该院为6758人次患

者提供影像平台服务,为16952人次患者提供心电网络服务。该院建立的MDT(多学科诊疗模式)团队有肿瘤MDT、妇科肿瘤MDT、消化道肿瘤MDT等6个,年会诊108例,2021年7月,举办第一届多学科案例展示大赛,来自6个MDT团队的11位参赛选手进行案例展示与交流……

## 坚持公立医院公益性 筑牢疫情防控“安全线”

全和身体健康。2020年初,为了打赢疫情防控阻击战,该院成立了新冠肺炎疫情防控工作医疗救治组临时党支部,405名党员纷纷向院党委请战,请求支援防疫一线;6名医务人员驰援湖北武汉,20余名医务人员先后参与全市定点医院救治、市级专家会诊、县域指导、疾控中心支援等工作,展现了应对突发重大公共卫生事件中的“担当”。2021年7月底,新一轮新冠肺炎疫情突如其来,该院医务人员穿着防护服24小时“昼夜轴转”,有的汗流浹背,有的中暑晕倒,却没有一个人退缩。

疫情防控有力度,更要有温度。为了确保群众在疫情期间安全、顺利就医。河南理工大学第

一附属医院全面开设无假日门诊,为群众提供24小时不间断医疗服务,确保疫情期间群众正常就医。普通患者在出示行程码、健康码、48小时核酸检测阴性证明,接受体温测量,流行病学史询问后,可以在普通门诊各专科就诊。为了满足特殊情况下的患者就医需求,该院配备专用120急救车随时待命,在急诊科设立专用抢救室,确保急救绿色通道畅通。该院在儿科、产科等科室设置缓冲病房,满足紧急情况下“红码”“黄码”患者的就医需求。对于“红码”“黄码”患者的其他健康需求,该院在遵照疫情防控安排的前提下,尽力给予患者便利。

全国优质医疗服务示范医

院、全国改善医疗服务创新医院、全国百姓放心示范医院、全国最具公信力医疗机构、全国文明诚信十佳示范医院、河南省“三好一满意”活动先进单位、河南省优质护理服务示范病房、河南省行业作风建设先进单位……一块又一块奖牌,印证了该院改善医疗服务所付出的艰辛和努力。

涓涓细流,终汇江海;民生福祉,系于心中。“为群众提供更加优质的医疗服务是我们不断的追求。下一步,我们将更加关注医疗服务中的细节,确定改进目标,确保改进项目有效实施,不断提高社会满意度,为和谐医患关系营造良好氛围,谱写改善医疗服务新篇章。”于拥军说。



党委书记杨永国代表医院领取三级甲等医院牌匾



示范区医院医技楼开工



院长于拥军代表医院与北京大学肿瘤医院签订合作协议



医院班子欢迎援鄂队员回家