

强化“四心工程”建设推深做实主题教育 切实提升患者就医感受

黄超 沈永祥 丁夏夏

(蚌埠医学院第一附属医院, 安徽 蚌埠 233000)

【摘要】为进一步提升患者就医感受,巩固改善医疗服务,我院以开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机,强化围绕“优质安心就医、安全放心就医、便捷省心就医、温暖舒心就医”为主要内容的提升医疗服务“四心工程”建设,以期形成诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的医疗卫生服务新模式,切实提高人民群众就医获得感、幸福感。

【关键词】主题教育;四心工程;就医感受;服务模式

党的二十大报告指出“人民健康是民族昌盛和国家强盛的重要标志,把保障人民健康放在优先发展的战略位置,完善人民健康促进政策”。一个“优先发展”、一个“战略位置”,充分彰显了人民健康在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴进程中所必须具有的也是最重要的指标。保障人民健康是习近平总书记关于坚持以人民为中心的发展思想的具体体现,是响应党中央关于卫生与健康工作的应有之义,也是人民对美好生活向往的重要基础保障。作为国家医疗卫生服务体系的主体,公立医院理应在守护人民生命健康和全心全意为人民服务中,冲锋在前,做好表率,发挥中流砥柱的作用。当前学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育正在扎实推进、深入开展。我院以此为契机,按照2023年国家卫生健康委关于《改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023-2025年)》要求,始终坚持以患者为中心,不断创新服务模式,想方设法提高服务质量,千方百计改善就医感受,让人民群众在看病就医过程中更安心、更放心、更省心、更舒心。

一、我院医疗服务发展概况

蚌埠医学院第一附属医院(蚌埠医学院附属肿瘤医院)始建于1952年,是皖北地区规模最大的集医疗、教学、科研、急救、预防、保健、康复为一体的省级一流的综合性医院,是国家首批三级甲等医院,2022年获批国家肿瘤区域医疗中心合作共建单位。医院年门急诊总量230.6万人次,出院病人14.2万人次,手术4.9万台次,品牌影响力遍及苏、鲁、豫等省,医疗辐射面积4.2万平方公里。近年来,医院主动承担区域医疗健康引领者、辐射者、带动者角色,坚持守正创新,不断提升医疗技术水平,强化服务意识,提高服务效率,患者满意度和就医感受得到有效

增强。

二、我院以“四心工程”建设为抓手推动提升患者就医感受实践

(一)创造优质环境,打造“就医安心”工程

1. 营造整洁优美的就医环境。为营造干净、整洁、美丽的院内就医环境,以干净整洁的新面貌服务广大患者,医院后勤部门化身“啄木鸟”,下大力气开展院区环境大整治行动,包括开展清除“四害”为要的爱国卫生运动;做好中央空调应急维修、故障检测,不断推进空调系统性问题解决,同时对全院电梯轿厢加装随行空调,增加患者与医护人员的舒适度;通过多渠道宣传,积极劝导等方式深入推进“无烟医院”建设;完善厕所设施,增加无障碍设备,加强全院区卫生间清洁管理,大力开展“洁厕”行动;针对检查室、候诊区等患者集中的重点区域加强卫生巡检、及时清除脏乱差现象;定期对医院地面、墙面、室内外照明、园林景观等院容院貌进行清洁维保,加强卫生死角的清理管理,为患者创造了一个温馨、整洁的就医环境。

2. 营造平等公平的就医环境。开展门诊医疗秩序集中整治,严厉打击扰乱医疗服务秩序行为,严肃查处“内外勾结”违反医院规章制度及规范诊疗行为的医务人员。协调联系辖区派出所,推进驻院民警工作机制,及时掌握医院安全稳定情况和各类违法犯罪线索,维护患者及家属权益;开展门诊病区打击“黄牛”“医托”专项治理行动,在日常巡逻的基础上,增设保安人员“定点”值守,同时在院区重点医疗区域增加安装监控设备,实现全方位无死角监控,坚决不放过任何一个“医托、黄牛”,切实维护患者公平就医环境。

3. 营造安全有序的就医环境。牢固树立安全生产意识,通过编制印发《安全生产简报》、发布安全

事故警示、建立隐患排查整改台账等形式,时刻保持警惕,筑牢“安全线”,特别针对夏季、冬季,用水用电高峰期间,对全院水、电系统展开全方位的专项巡检工作,包括配电房、楼层配电井、配电箱及室外水暖汽暖管道及生活用水管道等重点区域,对老旧线路及时排查更新,及时消除各类安全生产风险隐患,切实保障高峰期用水用电安全。

(二) 提升医疗质量,打造“就医放心”工程

1. 强化核心制度落实。全面对标《医疗质量管理办法》,有针对性地完善涉及临床、医院感染、护理等医疗质量管理体系,不断细化优化工作流程;强化教育培训,增强制度意识,采取院内集中培训、科室培训和个人自学相结合,定期组织临床、护理、医技等医务人员进行全员分层次学习、教育、培训及考核,使核心制度真正融入诊疗活动全过程;建立健全科学有效的院科人三级医疗质量管理质控体系,覆盖患者从入院到出院各个环节,积极开展处方点评、病例点评、病历书写抽查,狠抓核心制度落实,确保合理检查、合理用药、合理治疗、合理收费。

2. 强化医疗安全监管。严厉打击介绍患者到院外指定药店购药等扰乱医疗服务秩序的行为,切实维护来院患者的权益;以医院开展质量安全月活动为契机,医务、医保、药学等职能部门深入临床一线指导、督促,把规范诊疗贯穿到日常诊疗行为中,一切从患者利益出发,确保诊疗安全与质量;常态化督促医务人员严格遵循临床诊疗和技术规范,认真执行诊疗护理常规及技术操作规程,保障医疗安全;建立手术/操作分级目录,开展动态授权;开展会诊治理专项行动,提高会诊质量和效率;开展医疗质量提升专项行动,以排查治理医疗安全隐患为重点,深入开展专项检查,筑牢医疗生命线和医疗安全底线;开展急诊CT指征专项点评工作,规范急诊CT指征把握及申请单的书写,最大限度降低急诊急救患者在“绿道”上停留时间,尽全力确保患者救治安全。

3. 强化推进“三合理”专项行动。2023年5月26日全省召开促进“三合理”专项行动会议,即合理检查、合理用药、合理治疗”(“三合理”)专项行动,目的是改善医疗服务、提升医疗质量、解决人民群众看病就医反映强烈突出问题。我院第一时间学习传达会议精神,制定印发《蚌埠医学院第一附属医院促进医疗机构及其工作人员“三合理”专项行动(2023-2025年)实施方案》,启动“三合理”专项行动自查自纠任务布置,与“三合理”行动指标进行逐一对照自查整改;制作“三合理”专项行动学习手册(口袋书),通过横幅标语、宣传栏等方式,大力营造“三合理”宣传氛围;推动合理检查、合理用药、合理治疗的规定和要求在医院得到全面落实。

(三) 优化诊疗服务,打造“就医省心”工程

1. 持续优化日间医疗服务。推进“日间病房”建设,加强资源整合,逐步完善运营管理模式,形成日间化疗为主的公共平台科室,实现“全院一张床”的模式,化疗患者能够随到随治随走,不用等床位、不用家人租房陪护,提高了运行效率、节约了医疗成本,具有良好的社会效益。日间病房完全按照住院病房护理单元进行同质化管理,采取评估、治疗、宣教、回访、评估的闭环服务模式,最大限度消除患者顾虑,自运行以来,日间化疗患者数量持续增长,就医获得感显著增强。

2. 推进智慧医疗服务。“病区自助结算”实现全覆盖,患者不出病区便可完成住院费充值、费用清单查询和出院结算,实现真正意义上的“床边结算”,有效解决了患者“来回跑”的突出问题,也极大缓解了门诊窗口压力;完善辅助检查预约信息化建设,设立门诊医技检查集中预约窗口,实行辅助检查统一预约,提高检查工作效率,缩短患者非诊疗等候时间;增设智能检查报告打印机,通过扫描条形码、输入就诊卡号以及手机查阅等方式,极大方便患者能够第一时间查报告、取报告;投入安装影像检查智能化互认软件(AI诊疗助手),推进省内医疗机构检查检验结果和相关数据资料的互联互通互认,覆盖约2800台计算机终端。

3. 提供多种形式的预约诊疗。患者可以通过网站、微信服务号、电话预约、自助挂号机预约等多种渠道预约途径,实现分时段预约挂号,患者可以个性化选择就诊时间,精确到分钟,大大缩短了患者就医等待时间;上线门诊二次分诊叫号系统,优化就诊流程,安装门诊报道机,主动引导患者按预约时段有序就医,缩短了患者在院候诊时间;前期增设的16台门诊叫号报到机及105台分诊屏,已全部投入使用,同时在各楼层自助机、报到机处增加志愿者,指导患者建卡、挂号、充值、报到等不同需求,就诊秩序得到进一步改善。

4. 推进“一站式服务”中心建设。在院领导强有力地支持和多部门积极配合下,门诊一站式服务中心建设从谋划到选址到落地,仅用1个月时间不到,将原本分散在门诊各处服务窗口集中整合在一起,实现“一窗受理,一次性告知,一条龙服务”,确保有需求的患者不跑冤枉路。

5. 持续开展高效特色的便民服务。在门诊设立失物招领便民窗口;代办邮寄医学检查报告单等各类非医功能服务;开展“微病案”线上申请病历服务,借助第三方技术公司搭建的“微病案”服务平台,患者及家属通过操作微信即可轻松办理病历复印,平台上线3个月,办理业务超过2000份;开展医保电子

处方流转结算业务,实现了“信息多跑路,患者少跑腿”,通过医院管理信息系统,开出全省首张医保“慢性病”电子处方,参保人可通过医保电子凭证直接在定点药店取药结算,群众就医购药更加方便快捷;上线“智慧商保服务平台”,为在医院就诊的中国人寿、泰康人寿等客户提供商保快速理赔服务;持续加大便民医疗投入,规范自助轮椅管理,逐步增加自助共享轮椅数量,方便患者来院就诊安全。

(四) 强化暖心服务,打造“就医舒心”工程

1. 创新为民服务模式。一是开设“无假日门诊”,全时段为患者提供取药、检查等配套服务;二是成立门诊慢特病管理中心,方便慢特病参保患者就诊;三是完善多学科诊疗(MDT)制度,扩展多学科诊疗覆盖的专科和病种,增加门诊MDT病种,完善多学科会诊流程;四是开展“优质医疗服务基层行”活动,自觉主动对接患者需求和医疗资源薄弱地区,通过引进来、走出去模式扩大优质医疗服务范围,推动医院各科室结合自身专业特长深入社区、学校、乡镇农村及养老机构开展义诊、健康科普和送医送药活动;五是持续开展医联体签约合作,分别参与省级区域医疗中心和省级区域专科医疗中心,推进优质医疗资源扩容和区域均衡布局。

2. 完善志愿服务管理。行政后勤部门围着临床转,制定志愿者每日排班制度,党员志愿者们按照门诊导医台安排,穿着统一的志愿者服装,在各自岗位上为前来就诊的患者提供咨询、导诊,耐心为患者答疑解惑,引导推广预约挂号途径,手把手教患者通过自助机预约挂号,指导患者自助查询、自助打印化验单,为行动不便的患者提供帮助,合理疏导、分流排队患者,截至目前,共安排500人次志愿服务。

3. 厚植医院人文底蕴。一是打造“更有温度的医疗服务”,开展医务人员人文教育和培训、人文科室建设;二是着力提升全院职工的服务意识,将人文医院作为每位职工的广泛共识,注重门诊服务流程再造和环节优化,通过信息化手段和人工智能,提升门诊服务承载能力和患者就医感受;三是建立医院、社区、居家护理服务链,推动患者一站式服务中心建设,畅通的意见反馈渠道,及时改进服务举措,切实提高患者满意度;四是着力打造青年文明号、青年突击队、青年岗位能手、青年志愿服务等“青”字号品牌,让青年职工成为医院服务人民群众的一道亮丽风景线;五是深入挖掘医院历史和精神内涵,大力弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神,利用医院现有环境设施、建筑风格、院容院貌,完善医院标识系统,丰富医院人文景观,营造舒适温馨的环境氛围;通过建设廉政画廊、开展主题文化活动等多种途径,提升全院职工的“精气神”,

切实增强全院职工的凝聚力和向心力。

三、医院“四心工程”建设成效

(一) 服务流程进一步简化优化

提供电话、网站、微信公众号、支付宝小程序、院内自助设备、现场预约等多种预约方式,实现分时段预约挂号,能够精确到分钟,大大缩短了患者就医等待时间;建立医技检查集中预约平台,根据患者预约数量,动态精准排班,灵活调整加班时长及加班人次;增设100余台医疗自助设备,患者排队挂号、交费、查询、打印报告等现象得到明显好转。

(二) 服务效能进一步提质增效

门诊一站式服务中心自9月11日开始运营以来,实行“一站通办”,将原本分散在门诊各处服务窗口集中整合在一起,实现“一窗受理,一次性告知,一条龙服务”,避免群众“来回跑、绕弯路”。目前,日均门诊咨询量在5000-8000人次,医保业务量每日200-300人次,门诊及住院病历打印每日100人次,极大方便了门诊患者就诊、咨询需求,得到了患者的称赞。

(三) 就诊环境进一步改善改进

严格尊重和保护患者隐私,各诊区设有分诊导诊台,实现门诊就诊“一人一诊室”,保证良好的就诊秩序;增加投放候诊椅座位近1000个,实时更新候诊信息,缓解候诊患者焦急情绪,降低医患纠纷风险;加大诊区、候诊区及院区环境保洁的频次,为患者营造人性化的就医环境,不断提高门诊患者满意度。

(四) 服务模式进一步升级转变

持续开设周末和无假日门诊,实行365天无假日,周末门诊开放100%,周末副高及以上职称坐诊医师占90%以上,门诊量从以前的3000人次增加到6000人次以上,极大地方便了上班族、学生族、外地患者就医,同时也合理分流日常门诊就诊压力,充分满足人民群众日常诊疗需求。

综上所述,医院强化不折不扣落实“四心工程”建设,秉承“以病人为中心”原则,整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、暖心化水平,推动形成质量更安全、流程更简化、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的医疗服务模式,不仅仅极大程度地方便了患者,还进一步提高了医院管理效率和凝聚了医院职工的“精气神”,人民群众的就医感受得到显著改善,门诊和住院患者满意度得到有效提升,实现了患者满意、职工满意和社会满意的良好局面,为助力医院高质量发展提供了坚实的基础保障。

参考文献:

[1] 包国峰.推进信息精准服务,提升患者就医感受[C].2017年西部医院信息化大会论文集.2017:1-15.