

让医疗服务有质量更有温度

北大医疗淄博医院党委书记郭宗新接受大众日报淄博融媒体中心专访

医院通过了新加坡医疗服务体系认证(HSAC)。是全国首家通过新加坡医疗服务体系认证的医院,迈上了国际化医疗服务的新起点,为什么医院要做新加坡医疗服务体系认证呢?

答:做新加坡医疗服务体系认证,一方面是国家的倡导,对医疗服务工作提出了更高的要求;另一方面,是随着生活水平的不断提高,社区群众和患者对医疗服务的有了更高的期待和要求。医院以坚持“以患者为中心”,以“满足人民群众对美好生活的向往”为目标,结合实际,在提高医疗服务水平,改善患者就医体验方面做了很多工作。

2018年1月,医院联合新加坡国际管理学院,启动了“优质服务体系建设工程”。专门成立了患者体验工作委员会,由院领导担任首席体验官和体验专员,成立了服务管理部,明确了各业务科室的服务管理分工。通过开展“优质服务体系建设工程”,进一步理清了医院发展思路,构建了优质服务体系,增强了员工服务意识,提高了员工服务技能,优化了就医服务流程,培养了内训师团队,涌现了很多感人故事。

2020年5月底,启动了新加坡医疗服务体系认证,历时一年半,最终通过了认证,成为国内首家通过新加坡医疗服务体系认证的医院。

医疗服务认证,对医院来说,有什么好处,有哪些促进和提升呢?

答:首先是服务理念的转变。医院的文化是“天使文化”,所以我们坚持以文化促服务水平提升,以服务促文化理念落地。我们根据不同人员的工作性质和特点,明确了不同人员的服 务要求,大夫重点以“四点”为标准,即技术再精湛

从改善患者就医体验到打造优质服务品牌,北大医疗淄博医院秉承服务初心,扬帆长歌,踏出了坚实步伐,先后获得了山东省“优质服务单位”、全省卫生系统两好一满意示范集体、省级卫生先进单位、振兴淄博劳动奖状等一系列荣誉称号。近日,大众日报淄博融媒体中心邀请北大医疗淄博医院党委书记郭宗新,就服务工作进行了专访。



一点,诊疗再用心一点,态度再和蔼一点,沟通再耐心一点;护理和医技人员重点以“四化”为标准,即“人性化、亲情化、专业化、规范化”;窗口单位、行政后勤人员重点以“四行为”为标准,即主动、温馨、规范、微笑。

在更新服务理念方面,我们系统组织了全员培训和轮训。培训促进了全员服务理念的更新,树立了“大服务”意识。优质服务也是保安、保洁、食堂等工作人员的职责,是一项涉及全院、全员、全过程的工作,需要硬件、软件,更需要“心件”,需要“仁爱之心”。医院编印了《优质服务规范手册》供员工学习和演练。以全员优质服务竞赛为抓手,将各科室学习规范、演练规范的情况纳入竞赛考核和医院服务管理考核。各科室认真做好患者投诉及意见建议

的整改,让不满意问题及时“销号”。

现在,全院员工,包括保安、保洁等人员,服务理念和意识都得到了很大提升,优质服务已成为习惯,感动患者的故事几乎每天在医院上演。

医院就医的过程是不是顺利、环境是不是舒适、有没有便民惠民举措?

答:近年来,我院认真贯彻落实国家卫健委关于进一步改善医疗服务的一系列要求,特别是落实淄博市卫健委开展的“看病不求人,患者少跑腿”等一系列活动和工作安排,以“坚持公益性,惠及咱百姓”为指导思想,在方便患者就医方面做了大量的努力。

提高信息化水平,不断改善就医流程;落实“一次办好”,在门

诊设立了一站式服务中心;建立了完善的门诊预约诊疗制度;“老张导医”、便民服务热线、微信后台留言等多种途径,方便患者随时咨询和获取就诊信息;为患者营造良好的就医环境;开设了专病门诊、专家门诊日;实施了“一次挂号,三日内复诊免费”的政策;开设多个专科护理门诊;持续开展居家护理服务;出院手续实现了病区内办理;实施了部分单病种限价;积极创建“老年友善医院”。

“让每一名来院者都能感受到尊重、关爱与人文情怀”,要实现这个目标,采取了一些什么样的措施呢?

答:实施了CICARE护患标准沟通,开展护患角色体验,为患者提供高质量、高标准的舒适护理、贴心服务;开展叙事护理,注重与患者的沟通交流,从而改变患者对疾病的看法,提高配合治疗的积极性。

如果说常规的医疗服务做好了只能达到让患者或家属满意的目标,那么,惊喜服务、感动服务可以让患者家属“很满意”。我们还倡导医务人员主动加强与患者或社区群众的联系,践行“一次就医,终身朋友”的理念;认真听取患者意见和建议,高度重视患者的投诉,做好出院患者满意度调查,认真处理患者投诉。

医院在疫情防控,坚持社会公益性等方面,有些什么政策或措施呢?

答:医院秉承“坚持公益性、惠及咱百姓”的办院思想,经常性地开展惠民公益活动,用公益之举,温暖万家。

疫情防控的工作中,在保证日常诊疗的前提下,武汉疫情时,医院派出10名队员援

鄂;在今年疫情防控中,36名医护人员支援周村核酸采样,5名检验科人员驰援淄博市大规模核酸检测基地检测工作;承担了经开区隔离点的医疗保障任务;派出核酸采样人员3000余人次,共完成采样130多万人次。

“彭昕名医工作室”扎根基层,带动了基层医疗水平的提高;2021年医院成为淄博市道路交通事故社会救助绿色通道定点医院和工伤保险定点医院;取得了职业病健康体检资质,为患者的急救及员工的职业健康体检提供更加及时、高效的服 务。

每年组织开展公卫查体1万余人次、“两癌”筛查8千余人次、“肺小结节”筛查1万余人次、中小学生查体1.5万余人次,组织义诊活动20余场、健康讲座50余场。还有专门针对青少年健康的脊柱侧弯筛查、近视眼、龋齿的筛查,等等。

提升医疗卫生服务质量和水平,让医疗服务更有“有质量”更“有品质”更“有温度”,在今后的工作中,医院还有一些什么规划吗?

虽然我们是国内首家通过了新加坡医疗服务体系认证的医院,在各方面也取得了一定成绩,但仍然有很多工作需要巩固提升。我们要持续深入学习和贯彻新加坡医疗服务体系的标准和要求,用先进的服务理念引领、指导服务工作,不断提升服务品质,特别在“让信息多跑路、让患者少跑腿”、优化流程让就医更顺畅、缩短就医时间,这些方面多做一些工作,让“人文医疗·和谐医患”服务品牌,成为医院靓丽的名片。

科室动态

神经外科开启脑出血微创治疗新时代

近日,陈先生因“意识不清”到急诊科就诊。头部CT检查后,示左侧基底节区大面积脑出血,随后入住神经外科进一步治疗。神经外科主任周永军确认陈先生急需手术治疗,否则会有生命危险。但陈先生家庭经济困难,无力支付高额手术费用,考虑到其家庭经济情况,周主任建议为其行立体定向颅内血肿清除术,该手术创伤小、恢复快,手术时间短,且住院费用低,在与患者家属沟通并征

得同意后,立即为患者行急诊全麻下行手术治疗。

周主任带领神经外科团队根据CT进行立体定向,将引流管精准穿刺进入血肿腔的中央,然后抽血。术后复查CT,引流管位置良好,血肿较前明显吸收,占位效应明显好转,陈先生逐渐清醒。手术效果良好,在术后输液治疗及精心护理后,陈先生病情恢复如常。陈先生及家属送来锦旗表示感谢。

冯乐

泌尿外科完成一例肾囊肿去顶减压术

近日,泌尿外科诊疗中心完成一例腹腔镜经后腹膜多发肾囊肿去顶减压术。

51岁的王阿姨,查体时发现左肾多发囊肿,且体积巨大,随后入住泌尿外科诊疗中心进一步检查。经过一系列检查后,提示其单纯性肾囊肿可能性大,参考影像学

资料,可见左肾有三个较大体积囊肿,一个位于左肾中极腹侧,两个位于左肾中下极背侧。针对患者病情,泌尿外科诊疗中心主任聂清生反复研究患者强化CT等影像资料,最终选择腹膜后入路的腹腔镜肾囊肿去顶减压术治疗。

经过完善的术前准备,手术顺

利开展,术中聂主任凭借丰富的手术经验和高超的技术,逐步分离各处重要解剖结构,手术过程中精准操作,几乎无出血,患者无任何不良反应,仅40分钟就结束了手术。术后仅三天,患者便康复出院。

徐海龙

多学科协作配合,确保患者生命安全

近日,妇科发生一名44岁患者,术后16小时下床活动后,突发胸闷、呼吸困难等症状。幸好医护人员及时发现,第一时间邀请ICU、心内科、呼吸内科等科室医师会诊,急行CT下肺动脉造影检查确诊肺栓塞。随后,放射介入科刘绵春主任立即完善相关手术准备,即刻给患者行下腔静脉滤器置入及肺栓塞溶栓取栓处理,患者立刻转危为安。

近日,颈肩腰腿痛诊疗中心一

名踝关节肿胀的51岁女性患者,行彩超检查发现左侧腓静脉、胫前、胫后静脉、腓静脉血栓。科室立即邀请放射介入科刘绵春主任会诊。经患者同意,决定为其行滤器置入术。第二天患者突然拒绝滤器置入并放弃签署治疗同意书。彭昕主任及宋东建医师反复与患者沟通,讲明利弊,做通思想工作,最终成功放置滤器及溶栓治疗。

近日,急诊收治一名疑似“心

衰”患者,经查体及相关辅助检查,考虑肺栓塞,立即为其完善CT下肺动脉造影检查,确诊肺栓塞,收入呼吸内科继续治疗,在经过完善准备后,放射介入科刘绵春主任给予下腔静脉滤器置入及肺栓塞溶栓取栓处理,现患者病情稳定。

为妇科、颈肩、急诊科、放射科、检验科、放射介入科等多科室协作,快速反应,应对处理点赞。

张宇