

党风政风行风好 细节之处见真情

——枣庄市妇幼保健院10项服务新举措引领医疗服务潮流

本版策划组稿 田思东 张兴文

2015年,枣庄市妇幼保健院在市委、市政府和市卫生计生委的正确领导下,在各级有关部门的大力支持下,结合巩固党的群众路线教育实践活动的开展成果,积极践行“三严三实”,做好做实“为群众服务好最后一公里”,开展了形式多样的党风政风行风建设活动。一条条接地气、暖民心、顺民意服务举措的推出,使党的“三严三实”活动、“优质服务强推年”活动、“健康教育年”活动、医疗行业“九不准”宣传教育活动等在医院入脑入心,营造了风清气正的医院发展环境。

一、一切“以病人为中心”,做好窗口服务工作,积极开设专家门诊、普通门诊、专科门诊、中医、中西医结合特色门诊等多层次服务。进一步完善一站式服务,在门诊大厅服务台将导医咨询、简易门诊、预约服务、盖章、公用电话、门诊病历打印等进行整合,把许多原本分散的就医过程中需解决的问题集中到一起,减少患者来回跑路,使患者得到“方便、快捷、简化、优质”的服务。



二、进一步优化门诊就诊环境和门诊服务流程,加强门诊管理,提升门诊服务质量和服务病人满意度。按照省卫计委统一部署,开展“三增一禁”便民行动,增设无节假日门诊。全年所有双休日、节假日与工作日同样安排专家门诊和普通门诊,就诊需求较多的科室副高级职称以上专家不低于工作日平均比例,辅助科室(挂号、收费、检验、特检、影像科等)与后勤保障同步提供服务,患者能够享受到与正常工作日同质的诊疗服务。增设错时门诊。全年每天门诊挂号、收费、采血、检验、特检、影像、超声等窗口部门提前至7:30开诊,并保证医务人员、专家按时到岗到位。增设夏季夜间门诊。开诊时间为每年6月1日至8月31日晚上6点至8点。严禁医院工作人员带熟人插队、严禁挂人情号、严禁加塞。



三、合理安排门诊服务时间,公示门诊医疗信息,告知病人门诊诊疗指南,优化门诊布局结构,建立门诊医生工作站,提高工作效率,加强门诊服务流程和环境的管理。在门诊病人不断增加的情况下,门诊挂号、收费、取药服务窗口等候时间不超过10分钟。门诊B超、心电图科室,检查完毕即出具报告结果,门诊常规化验、急诊影像检查,出具报告结果时间约15分钟。购置了便携式B超机和床边X光机,使一些检查做到了下病房、到床边。及时、有效、优质、安全的服务,使得不少病人舍近求远前来我院就诊。



四、开展多种方式预约诊疗服务,节约就医时间,患者可以选择专家就诊。目前我院开展预约方式有:网上预约、电话预约、微信、支付宝、门诊服务平台预约、医生工作站预约、自助挂号机预约,为避免患者忘记预约后就医时间,我院即将开通预约患者就医短信提醒,可以在就诊前一天接到预约的专业、专家及就医时间。同时,导医人员为来院就诊患者提供导诊服务,门诊增加志愿者服务岗,对老弱病残无陪人患者实行全程陪同就诊服务,方便患者就医,行动不便需住院患者我院配备“爱心号”服务车送患者到各病区。



五、开设特需门诊。特需门诊是市妇保院根据群众就医需求,提供儿科、妇科、产科等方面为百姓提供医院特色服务,均由口碑好、深得患者信赖、技术精湛的主任医师坐诊,每日限诊20人次,高效率高质量为患者提供最详尽、最贴心的服务。11月7日上午,医院重举行了“关注二胎再生育安全温馨在妇幼”二胎再生育门诊开诊仪式,精心打造优生优育工程。同时,配套推出三项惠民措施:一是“二胎再生育门诊”实行免收专家挂号费;二是免费为备孕妇女监测卵泡一次;三是孕期免费提供胎心监护检查一次。



六、医院为专科医院,就诊者主要是妇女、儿童,主要用药以妇科和儿科疾病为主。普通内科药品较少,以常用药为主,并且药品产地需符合山东省药品招标采购政策和国家基本药物政策,因此不能满足个别病人对某特定品种或特定厂家药品的要求。针对此类病人,我们采用临时采购措施,即病人将要求告知接诊医生,由医生向药学部提出临时采购申请,可以采购1月用量,以便最大限度方便病人使用。



七、提高医疗安全意识。始终坚持质量第一、安全第一、生命至上、以人为本的服务理念。建立以医院领导班子为管理层、职能部门为监管层、临床科室为执行层的“三位一体”组织框架;建立督查和自查的督导机制,成立医院全面质量与安全管理委员会,下设质量管理办公室,实行院领导、职能科室联络一线科室制度,通过全面质量管理,利用PDC.A、QCC等管理工具,推动医院质量与安全持续改进。



八、严抓医疗质量,规范诊疗行为,落实医疗质量和医疗安全核心制度,确保医疗安全。加强常态医疗质量控制管理,狠抓医疗质量的持续改进和提高,严格执行医疗质量责任追究制、首诊负责制、会诊制度、执业医师管理、三級查房制度等核心制度,量化科室质量管理指标,具体落实和完善核心制度的执行,使运行病历质量合格率均达95%以上,抢救成功率、三日确诊率、甲级病历等稳步提高,无菌切口感染率和医事纠纷明显降低。



九、加强医患沟通,增进医患理解。在诊疗过程中,加强与病人及其家属的沟通,做到合理检查,合理治疗,合理用药,合理收费。认真执行卫生部84号令,积极开展抗菌药物临床应用专项整治活动。成立由分管院长挂帅的抗菌药物使用点评小组,开展每月一次抗菌药物处方和医嘱点评活动,对不合理用药实施限制处方权等惩处办法,杜绝乱开药、开大方现象。



十、立足公益定位,勇担社会责任。3月8日,医院与枣庄市妇联、枣庄市总工会联合,在市光明广场举行了大型健康义诊及“两癌”免费筛查活动。3月28日,我院隆重举行“关爱失独家庭,重塑生活希望”大型助孕公益活动。4月22日我院医疗专家组奔赴峄城区榴园镇举行“关爱留守儿童,健康快车进乡村”大型义诊活动。5月15日,我院儿童保健科开展“关注孤独症儿童,走向美好未来”公益活动。“六一”国际儿童节前夕,我院专家组赴枣庄市儿童福利院进行义诊和节日慰问。10月1日,联合枣庄中安集团走进道南里社区,开展“关爱乳腺健康”活动。截至11月份,医院共组织各级各类义诊宣传活动93场次,直接服务群众2万余人,发放健康教育材料5万余份,深受群众好评。

