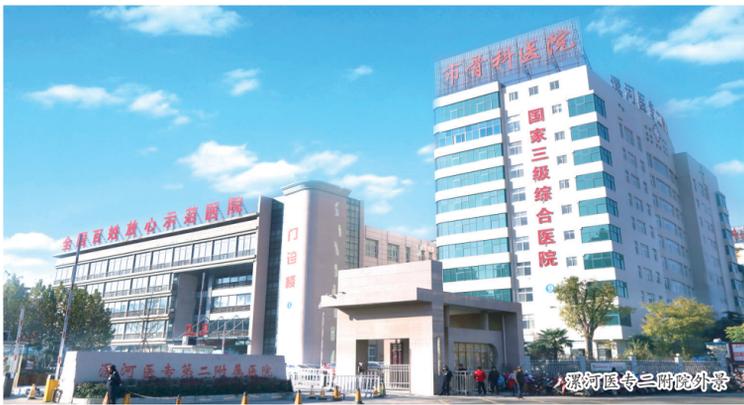


热烈祝贺漯河医专二附院(市骨科医院、市五院)获得 全省2019年度公立医疗机构患者满意度调查“优秀”荣誉

金杯银杯 不如群众的口碑

■文/本报记者 杨三川 通讯员 卢 闯 图/李勇军



近日,河南省卫健委2019年度公立医疗机构第三方患者满意度调查结果“出炉”,漯河医专二附院(漯河市骨科医院、市五院)在全省所有参评医院中脱颖而出,成为全市唯一一家获得“优秀”荣誉的医院。

此次患者满意度调查由第三方评价机构对2019年收集的省属医疗机构、三级医院和省直管县(市)人民医院出院患者样本进行调查分析,涉及医疗机构的窗口单位服务态度、医师诊疗效果、护理服务、医疗费用合理性等15项内容,调查流程科学规范,所得结果客观公正。根据调查评分,将参评医院总体满意度划分为优秀、良好、一般三个等级,漯河医专二附院患者总体满意度为93.79%,在同级医院中等级为“优秀”。

“金杯、银杯,不如群众的口碑。”一座医院的诊疗水平怎样?服务态度如何?就医流程是否畅通高效?收费是否合理、规范?环境是否干净舒适?这些问题在每位患者心中都有一个答案。群众的眼睛是雪亮的,患者对医院的评价才是中肯的。

“没有全民健康,就没有全面小康。”在卫生健康工作中如何实现以治病为中心向以人民健康为中心转变,成为漯河医专二附院(漯河市骨科医院、市五院)党委当前和今后一个时期的工作重点。围绕提升患者就医获得感、满意度,过去的一年,漯河医专二附院以党建工作为统领,深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神,扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动,从严从实紧抓党员党性学习,带动全院职工立足本职,改进服务,积极查找患者就医感受中的“痛点”,找准医疗流程的“死穴”,自觉对照梳理问题,认真剖析症结,通过多次组织相关部门联合“会诊”,不断改进举措,在实践中摸索、总结出提升医疗服务能力的好办法、新模式,良好的医疗品质获得了广大患者的交口称赞。

持续优化服务流程 方便患者看病就医

“服务窗口增多了,排队人员减少了,就医流程精简了,等待时间缩短了。”这是当前患者到市骨科医院就诊时的普遍感受。

为方便患者就医,漯河医专二附院(漯河市骨科医院)结合自身实际,在我市率先实现了多窗口合一的“一站式”即时结账服务。患者从入院到登记、审核、结算、退款,所有手续一个窗口办理,方便又快捷;患者消费的药品、数量、金额等一张单子拉到底,清晰明了;窗口服务人员统一着装,彬彬有礼,引导到位,服务贴心,令患者、家属感到既省心又暖心。

门诊、急诊部门最能体现医疗服务水平,是让患者留下第一印象的地方。漯河医专二附院(漯河市骨科医院)常年开展的“患者满意度提升工程”,着力对门诊、急诊诊疗质量和能力进行提升。医院在门诊、药房等部门推行语音叫



利用“天玑”骨科手术机器人开展手术。

号系统,排队人员一人一个编号,按照大屏幕显示顺序播报姓名,依次就诊。该系统启用后,有效改善了就诊秩序,让患者知晓了自己在队伍中的位置,合理安排就诊时间。

为保障患者及时就诊,得到有效治疗,医院在挂号、缴费、药房等窗口科室根据人流量施行弹性排班制度,就诊高峰期开放全部窗口,在各个环节实现了无缝对接、连贯服务,最大限度缩短患者排队等待时间。同时,医院还增加了导医,为患者提供就诊接待、引导、咨询服务;提供清洁、舒适、安全就诊环境;候诊空间宽敞、明亮,配置充足且舒适的候诊椅;门诊楼电梯等候时间短且有序;开展控烟活动,有醒目标识,主动劝阻吸烟行为;按照卫生行业标准规范各科室或部门中具有相同医疗服务功能场所的名称和功能;就诊区域设置建筑平面图、科室分布图;为患者提供网络、阅读、自动售药机等便民服务。

为缩短住院患者等待时间,提高住院床位利用率,医院进一步完善了床位预约及入、出院流程,住院患者凭门诊医生开具的住院证到护士站,由护士登记患者的姓名、

电话、告知住院床位安排的大概时间,并提前一天电话通知患者或家属。

为优化、重塑就诊流程,营造一个良好便捷的就医环境,该院领导班子多次实地考察窗口服务情况,并组织相关科室负责人通过反复推敲、仔细论证,结合实际制订了一套切实可行的流程方案。

信息科在医保结算中与相关的药剂科、设备科、价格办等增添相关设施,进行医保、农合系统专线的布设和系统完善;医保办派专人全程对相关科室进行政策培训及指导,同时对医保病人的住院登记、出院结算所需材料进行整合、统一,并落实到临床每个医务人员;药剂科、设备科、价格办同志积极学习各项医保政策,并派专人进行系统管理及项目对照。

多措并举之下,实现了药剂、设备、价格谁管理谁维护,达到了明确分工、各负其责、限期完成的目的。通过流程优化,有效提高了工作效率,杜绝了新增药品、器械、收费项目等不及时对应现象,使病人在结算时更加顺畅,报销资金更加准确。医院服务更加全面、细致,各项服务制度得到了切实落实,管理水平显著提高。

“长期以来,我院始终把群众满意当作优化服务的‘金标准’,坚持在医院管理服务中为患者‘多想一些,多做一点’。通过苦练管理‘内功’,将服务流程化繁为简,不断精炼服务细节。在我院就医,患者只需专心治疗,其他琐事我们会竭尽全力帮助患者解决,让患者把更多的精力和时间投入治病疗养中,更快更好的恢复健康。”漯河医专二附院(漯河市骨科医院)党委书记韩红军表示。

提升医疗服务质量 切实保障人民健康

为持续提升医疗质量,切实保障人民生命健康,漯河医专二附院(漯河市骨科医院)始终以行业引领者的目光专业化布局学科发展。在专科带院的战略部署下,精准化医疗诊治,人文化医疗服务,骨科手术机器人、数字医疗3D打印等互联网智慧医疗广泛应用。医院普外科、神经内、胸外科、麻醉科先后成为漯河市重点专科和特色专科。通过组建多学科协作、无缝对接的卒中中心,大大降低了卒中患者的死亡率、致残率和复发率;胸痛中心为急性心肌梗死、主动脉夹层、肺动脉栓塞等以急性胸痛为主要临床表现的急危重症患者搭建了安全、高效的绿色通道。医院积极开展危重孕产妇救治、危重儿童和新生儿救治工作,为打造区域性医疗中心,进一步推动健康漯河建设贡献力量。

医院临床路径工作连年保持全省领先。医院开展临床路径199个病种,2019年全年纳入临床路径管理18737例,完成路径17546例,完成路径总数占出院病人总数的84%,入径率89.4%,完成率93.6%。新乡市中心医院、孟州市中医院等省内多家医院前往该院观摩学习。

持续开展医疗管理核心制度培训。每年对全体医技药专业技术人员进行两次“三基三严”(“三基”即基本理论、基本知识、基本技能,“三严”即严格要求、严密组织、严谨态度)技能培训,成立以院长为主任的医院“三基三严”培训考核委员会,切实把“三严”作风贯彻到各项医疗业务活动和管理工作始终。

医院严格落实疑难病例讨论制度。全年完成各种病例讨论869次,其中全院会诊讨论61次。完成科间会诊5065次,各层会诊总数达5934次,涵盖了所有危重、疑难、复杂病例,有效保证了医疗安全。

急诊科固定的急诊医师在岗医师的100%,院前急救工作制度及流程齐全;能利用医院急诊信息系统,做到急诊与院前、急诊与院内各相关科室、急诊与卫生行政部门的信息对接。急诊科各岗位职责齐全,有急诊接诊、分诊岗位人员,能有效分流非急危重症患者。有急危重症抢救患者优先住院的制度;对急危重症患者实行“先抢救、后付费”,急诊绿色通道管理制度齐全;急危重症抢救患者经处理后,需住院治疗的能够及时收入相应的病房,有拟收住院科室无床位时的应急保障措施;急诊留观患者管理制度及流程齐全,控制留观时间原则上不超过72小时。

漯河医专二附院(漯河市骨科医院)院长张向云说:“近年来,我院以‘创建三级甲等医院为抓手,全面推进医



疫情期间,举行火线入党宣誓仪式。

疗质量的持续改进’为主题,按照三级医院和十大指标监管要求,进一步完善医疗相关法律法规和医疗质量管理体系,严格依法执业,落实医疗质量管理规章制度,形成医疗质量管理的长效机制,不断满足人民群众多样化健康服务需要,提供更高质量、更加安全的医疗服务。”

坚持科学规范管理 提升医院现代化水平

漯河医专二附院持续完善各项规章制度,促进管理科学化、规范化。进一步健全完善了医院的工作制度和岗位职责规范,形成一套职责明确、程序严谨、落实有力的工作机制,使医院的运行更加规范、科学,现代化管理水平不断增强。

为发挥行政职能科室的桥梁纽带和参谋助手作用,更好的服务临床,院领导班子每周带领全体职能科室负责人深入临床科室一线调研查房,每周召开一次职能科室例会,每月开一次行政考核汇报会,着力协调解决医院发展中的困难和问题。

为切实减轻患者就医负担,破解“看病贵、看病难”问题,该院严格控制医疗费用过快增长,多次召集财务科、医保办、信息科等相关科室负责人进行研讨并出台控费措施:一是将绩效分配与平均住院日挂钩,加快床位周转,持续降低平均住院日,不断提高医疗服务效率;二是严格落实医院控费方案,考核各科室控费指标完成情况。每月对次均费用增幅排名前三名的科室进行通报,对科室负责人进行约谈,查找原因,督促整改;三是严格控制药占比、耗材占比,每月进行通报;四是加强内置物和高值药品的管理,合理控制病人使用高价值的内置物 and 一次性耗材;五是进一步规范医疗行为,加强对临床科室考核,做到合理用药、合理检查、合理治疗、规范收费。

严格执行医疗收费管理规定,在门诊楼和住院部大厅进行医疗服务价格的公示,住院患者每日发放一日清单,门诊患者可在收费处打印清单、在自助机上实时查询费用清单。严格执行国家药品和医疗服务价格政策,制订各项价格管理制度,无分解收费项目、擅自提高标准和超政府指导价幅度收费。

近年来,漯河医专二附院在科研教学方面不断取得新突破,省级重点研究项目立项3项,开展新技术新项目38项,发表学术论文108篇,其中SCI论文5篇。在第五届全国职业院校医学影像技术实践技能大赛中,获得一等奖1项、二等奖2项、三等奖1项。获得了漯河市骨科创伤修复工程重点实验室、漯河市髌骨关节疾病研究创新型团队和漯河市系统性疾病继发性肾损害研究创新型科技团队等荣誉。

医院还定期组织开展人文素质提升、优质服务培训、医院现代化管理等方面的讲座活动。讲座由该院内训师担任主讲,围绕医患沟通技巧、服务礼仪、心态管理、用心服务、团队建设、赢在责任、提升现代医院执行力、优质服务剧本撰写与演练、“6S”管理、品管圈等方面对职工进行系统培训。多年来,该院坚持将每月15号作为“医疗惠民日”,患者于当天在该院进行肝功能、B超、心电图等常规项目检查时费用减半。

扩大骨科品牌影响力,引领、带动我市骨科诊疗水平迈上新台阶。漯河医专二附院不断加强与骨科联盟、医联体、

医院学科建设和区域医疗集团合作。同时,积极发挥自身优势,紧紧围绕基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的医疗服务宗旨,组织医疗专家不定期到各成员单位开展坐诊、义诊、业务咨询、查房、巡讲、学术交流等活动,2019年度共组织医疗专家到医联体、骨科联盟成员单位进行基层巡讲31次。

倡树良好医德医风 打造人民满意医院

医院持续深入开展“亮出形象正党风 医德建设争先锋”活动。医院领导班子成员、优秀共产党员等到愚公移山红色教育基地进行党性教育,组织党员代表到烈士陵园、城市展览馆参观学习,举办医德医风专题培训暨全院职工礼仪培训讲座。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,以实际行动践行初心、担当使命,促进党员干部进一步坚定理想信念,增强党员意识。

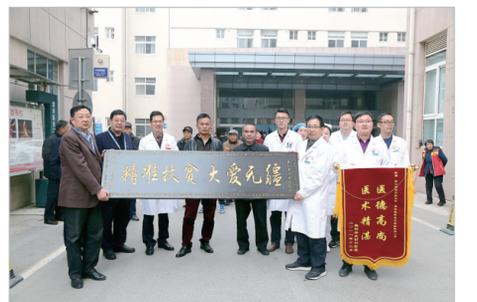
医院全方位、多维度畅通群众诉求渠道,深度推进监管与考核。一是设立投诉意见箱,对医院及卫生监督部门电话信息进行公示,督促相关科室及时整改。四是每季度召开一次公休座谈会,与病人沟通交流,促进医院行业作风建设。五是完善社会监督机制,召开院外监督员座谈会,聘请人大代表、政协委员及社会各界人士25人为医院院外监督员,促进医疗质量和服务水平进一步提升。

做好出院患者的电话随访,促进医患沟通。全年共成功随访19460人,满意率98.25%。通过电话随访,给予患者心理上的安慰和康复指导,让病人感受到医院的关心,提升了出院患者对漯河医专二附院的认可度和满意度。

2019年,漯河医专二附院共收到锦旗244面、感谢信43封,拒收红包8.57万元;4人被评为市2018年度十大“最美卫士”,4人被评为市“优秀医师”,4人获市“优秀护士”称号,1人获市青年岗位能手称号,4人获市青年科技奖;两人在“漯河市我和我的祖国——奋进新时代 文明我出彩”演讲比赛中获三等奖。在漯河医专举办的“不忘初心、牢记使命”主题教育微党课大赛中,1人获二等奖。在第五届全国职业院校医学影像技术实践技能大赛中获一等奖一项、二等奖两项、三等奖一项。院党委被市教工委评为先进基层党组织,院团委获五四红旗团委称号,被国家卫生健康委医政医管局授予“2019年度改善医疗服务创新医院”称号。

2019年,为庆祝新中国成立70周年和该院建院70周年,医院邀请市文艺评论家协会会员到院开展集中采风活动,并在《漯河日报》开设《与国同庆70年 骨科医院创辉煌》专栏,增进了社会各界对医院医疗工作的了解,增强了医务人员的责任感、自豪感。

对此次在全省公立医疗机构第三方患者满意度调查中获得最高评价,漯河医专二附院(市骨科医院、市五院)党委书记韩红军表示:“此次调查反映出患者对我院就医环境、服务态度、服务水平的满意度情况。有助于帮助我们查找问题,有针对性地制订整改措施,从而提升医疗服务能力和水平。推进作风建设,持续提升群众满意度和获得感,是我们永恒的追求。今后,我院将认真对照群众满意度调查反馈的情况,举一反三,自查自纠,切实落实问题整改,恪守救死扶伤使命,强化骨科品牌优势,锤炼卓越医护队伍,努力为患者提供优质服务,为漯河建成豫中南区域医疗中心、打造‘健康漯河’做出卓越贡献。”



“春阳光计划”痊愈患者赠送匾额。



医疗专家深入基层义诊。