一切为了患者满意

——市卫健系统开展“改善就医感受 提升患者体验”六聚焦六提升行动纪实

■文/本报记者 尹晓玉 通讯员 李元林 李龙飞 版式/付广亚

近日，市卫健委印发了《漯河市“改善就医感受 提升患者体验”六聚焦六提升行动实施方案（2023–2025年）的通知》，着眼于解决群众看病就医过程中的痛点、难点问题，重点实施六聚焦六提升专项行动，全力打造“六心”（省心、暖心、放心、舒心、爱心、贴心）医院，切实增强人民群众就医的获得感、安全感。

漯河市“改善就医感受 提升患者体验”六聚焦六提升行动启动会。

实施“聚焦预约服务多样化，提升患者诊前体验”专项行动，打造省心医院

一是强化预约诊疗制度。二级及以上医疗机构进一步落实预约诊疗制度，运用人工智能等手段提升预约诊疗精准度。提供以公众号、微信、支付宝为主，涵盖网站、电话等多种途径的预约方式，门诊分时段预约精确到10分钟至15分钟以内。推广预约检查服务，通过诊间预约、集中统一预约、分时段预约，为患者统筹安排各类检查，减少患者重复排队情况。CT、核磁共振等大型设备预约时段精准到30分钟以内。推行诊间、跨科、复诊、诊疗团队内、医联体内等多种预约模式，二级、三级医院向基层医疗机构开放一定比例号源，发挥家庭医生在预约转诊、预约检查等方面的积极作用，提升服务连续性。优化预约诊疗平台，推行实名制预约，根据就诊量变化动态调整号源投放量，加强退号与爽约管理。二是探索建立预就诊模式。对于诊断明确且因相同疾病就诊的复诊患者，医疗机构可通过互联网诊疗平台、互联网医院或预约诊疗平台，预约复诊所需的检查检验，并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源。三是推行预住院模式。三级医院设立入院服务（准备）中心，承担住院预约、院前检查宣教、床位协调、住院缴费等功能，对诊断明确、病情相对稳定，经评估符合住院指征、行择期手术的患者，在保障医疗质量安全的前提下办理“预住院”，及时满足患者需求，全面盘活医院床位，缩短患者待床时间。

市中心医院远程会诊中心。

漯河医专二附院一站式便民服务台。

漯河医专二附院导医辅助患者就医。

实施“聚焦服务流程便捷化，提升患者门诊体验”专项行动，打造暖心医院

一是提供一站式服务。二是再造门诊流程。三是创新服务模式。四是优化就诊环境。五是增强主动服务意识。优化门诊全流程布局，做到布局合理、标识清晰，有效引导和分流患者。科学配置窗口、候诊区、手术区等重点部位的候诊椅，在门诊大厅、候诊区、排队时间较长区域更新设置饮水机、饮水杯、无线WIFI、报刊书架、轮椅、平车、适老化停车位等便民设备设施，为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等服务。提供足够的洗手设施和卫生用品，配置无障碍卫生间及标识、公共区域扶手，设置坡道，加装防滑地板等便民设施，为患者和家属提供更加温馨、便利的就医环境。医务人员要主动上前解答、处理患者或家属在看病就医过程中遇到的各类问题，使用文明用语，做到有问必答。充分运用“互联网+医疗”，建立“智能全程导诊系统”，实施手机院内导诊，通过导诊系统将患者精确引领到就诊科室。针对老年人、残疾人等行走不便患者和急危重症患者设立绿色就医通道，优先为其提供挂号、检查、就医、取药等便利服务。门诊要提供一定比例的现场号源，配备导医、志愿者、社会工作者等人员，为老年人等提供就医指导服务。

实施“聚焦诊疗服务高效化，提升患者急诊急救体验”专项行动，打造放心医院

一是提升院前医疗急救服务能力。二是加强院前院内衔接。搭建患者数据院前院内实时交互信息系统，实现“上车即入院”。建立急诊急救高效衔接流程，将“时间就是生命”落实到具体行动中，提高急诊急救服务效率。三是做好急危重症患者救治。二级及以上医疗机构以加强“五大中心”（胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重儿童和新生儿救治）建设为依托，为患者开通医疗救治绿色通道，提供一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。每个临床科室必须预留至少一张急诊病床，保证急危重症病人入住。建立健全急诊患者分级救治模式，根据患者病情（濒危、危重、急症、非急症）建立分级救治流程，急危重症患者“优先救治、后补手续”。探索构建院前院内急危重症救治“三通三联”一体化救治模式，以急诊为平台，建立急危重症患者多学科联合救治机制，提高抢救成功率。

实施“聚焦综合服务集中化，提升患者住院体验”专项行动，打造舒心医院

一是完善住院医疗服务制度。三级医院普遍建立日间手术及日间病房管理制度，以日间服务为切入点，实现急慢分治，缩短患者等待住院和等待手术时间。有条件的医院设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等服务。全面推进二级及以上医疗机构检验结果和相关数据资料互通互认共享，加强检查检验质量控制和管理，保障质量安全。推广以中医治疗为主的中医优势病种和中医药适宜技术。二是加强对住院患者的综合服务。鼓励三级医院设置疼痛科或疼痛门诊，积极探索建立覆盖门急诊和住院全流程服务的疼痛管理新模式。在二级及以上医院推广普及分娩镇痛等疼痛管理模式。鼓励二级及以上医院为患者提供住院基本膳食和必要的治疗膳食，结合患者疾病特点，为患者提供营养筛查、评估、诊断、宣教、治疗等临床营养服务。积极开展住院患者心理评估，及时识别患者心理风险，推行分级分层的心理干预模式。三是推行入院、出院“一体化”服务。积极建立住院准备中心，实现“5+X”服务，即统一办理入、出院结算，统一调配床位，统一预约检查检验，统一提供出院带药服务、交代注意事项等内容，统一组织出院患者回访活动。在病区或住院部提供出院费用结算、出院小结和发票打印等服务。深入开展“帮办陪送访”服务（进院有人帮、住院有人办、检查有人陪、出院有人送、回家有人访）。四是开展“医院职工走流程”活动。医院全体职工通过“角色转换”，每年至少陪同两名普通患者体验门诊、住院、缴费、检查、便民服务等就医流程，在“走”的过程中亲身感受患者就医流程并将陪同感受及患者的意见、建议上报至医院，了解患者在就医过程中的难点、堵点。定期开展院长行政业务大查房，倾听病人对医疗质量、服务态度、后勤保障等方面意见，推动形成“临床一线围绕患者转、行政后勤围绕临床转”的工作格局。

市中医院护理人员陪护患者户外活动。

实施“聚焦医疗服务持续化，提升患者诊后体验”专项行动，打造爱心医院

一是依托医联体提升医疗服务连续性。以网格化布局的城市医疗集团、县域医共体为载体，构建分级诊疗网络，优化医疗服务流程，畅通双向转诊绿色渠道，下沉专家医疗资源、门诊号源和住院床位资源，为网格内居民提供疾病预防、诊断、治疗、护理、康复、健康管理等一体化的医疗卫生服务。二是加强诊后管理与随访。开展预出院患者回访工作，即在患者出院前一天，医护人员到患者床前，对医疗技术、治疗效果、服务态度、就医流程、医院环境、行为规范、住院收费等方面与患者真诚沟通，第一时间了解患者就医真实感受，力争让患者和家属满意。向出院病人赠送有医院联系手册的“健康包”，方便患者联系咨询。对看病就医不满意的患者或家属开展入户走访活动，细心听取其在看病就医过程中遇到的困难和问题，详细记录他们对卫生健康系统的意见和建议，对群众反映的问题积极帮助解决，对不能及时解决的事项也做好解疑释惑，确保“件件有着落、事事有回音”。

实施“聚焦人文关爱精细化，提升患者就医全程体验”专项行动，打造贴心医院

一是丰富优质护理服务内涵。严格落实分级护理、查对等护理核心制度。扎实做好基础护理，规范实施护理专科技术，提供身心整体护理。鼓励医疗机构为有护理需求的出院患者提供延续性护理服务。全面开展“互联网+护理”等试点工作，逐步将产后康复和新生儿、高危儿随访等延伸至家庭、社区，探索提供上门护理、居家护理指导等服务。在病房（病区）设立病人助理，住院前做好解释医保政策、特殊病人专家会诊、预排手术等工作，住院期间与患者家属进行沟通，出院后做好随访、满意度调查等工作。二是转变药学服务模式。二级及以上医疗卫生机构对医联体内向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导，确保基层医疗卫生机构合理用药，打通服务患者用药“最后一公里”。医院临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导，及时了解患者需求，做好暂缺药品登记，对患者做好解释工作并预留信息，做到第一时间采购、第一时间通知患者取药或送药上门。中医医院提供24小时汤药服务和中药代煎配送服务，免去群众长时间等候取药的烦恼。鼓励具备条件的医疗机构开展“互联网+药学服务”，提供处方流转、药品配送等服务，减少患者往返医院次数。三是创新康复服务模式。鼓励医疗机构建立康复科与其他专科紧密协作的服务模式，组建早期康复介入多学科团队，促进患者快速康复和功能恢复。借助医联体等建立康复医疗服务网络，增加康复医疗服务供给，为患者提供连续的康复医疗服务。推动“康复进社区”，确保基层医疗卫生机构能提供康复医疗服务。四是加强医院信息化建设和后勤保障。加大智慧医院建设力度，为改善医疗服务提供必要的信息化支撑。简化预约诊疗和互联网诊疗网络页面，设置智能语音和助老服务模块，通过自动拨号、志愿者远端协助等方式，方便老年患者获得在线诊疗服务。加强医院后勤保障，提供24小时后勤保障服务。优化院内行车路线，增加交通引导人员、内部标牌、标线，设置即停即走临时停车位等，疏导车辆快速通行，把方便留给患者。五是加强医疗机构人文建设。二级及以上医院建立医务社工和志愿者制度，丰富医务社工服务内涵，推动医务社工服务系统化、专业化、规范化。牢固树立“以患者为中心”的服务理念，规范医疗机构服务用语、行为，增强医患沟通能力，构建和谐的医患关系，提供“更有温度的医疗服务”。畅通医患沟通渠道，对通过线上投诉通道收集的群众反映或投诉，力争做到“当日办、当日结、当日复”。医院和科室定期召开医院、科室、病区等不同层面的医患互动交流座谈会，了解患者的需求，拉近医患距离，增进理解与信任。积极搭建医患沟通新平台，通过建立微信群、QQ群等方式进行咨询指导及健康宣教，将医疗服务延伸到患者的日常生活，推动形成“一次就诊，一生的朋友；一次住院，永远的亲人”服务理念。

在省卫健委公布的《出院患者满意度调查结果反馈》中，我市7家参评的三级医院全部荣获“优秀”评价等次，成绩优异。

“进入新时代，人民群众对健康有了更高需求，不仅要看得上病、看得好病，还要感受更舒心、贴心的服务。”市委卫健工委书记，市卫健委党组书记、主任宋耀生在接受采访时表示，改善医疗服务迈入新的发展阶段，面临新的形势和任务，医疗机构要进一步强化以患者为中心的理念，找准短板差距，着力打通提升医疗服务质量堵点；要坚持守正创新、问题导向，紧扣医疗服务需求新变化，充分运用新手段、新技术、新模式，打通人民群众看病就医的堵点淤点难点；要坚持目标导向，着力推动医疗服务质量再提升，以“改善就医感受 提升患者体验”六聚焦六提升行动为抓手，全力推动“六心”医院建设，不断提升人民群众看病就医满意度；要强化保障措施，着力凝聚干事创业新合力，切实转变工作作风，完善各项保障措施，不断提升工作效能，为全市卫生健康事业高质量发展增光添彩。

市第二人民医院导医引导患者就诊。

市第三人民医院导医引导患者使用自助就医设备。

漯河医专三附院导诊人员引导患者就医。

市第六人民医院导诊台。

本版图片由市卫健委提供