

承医者仁心之志 走服务创新之路

——写在市中心医院获2015年全国“改善服务创新医院”殊荣之际

(紧接A1版)

在群众路线教育实践活动中,针对群众反映的“挂号候诊时间长、取药检查时间长、缴费报账时间长、诊疗时间短”等问题,决心以改进服务态度、规范投诉处理为服务提升工作的重点和突破口,出台《医院服务缺陷投诉处理制度》,进

一步加大服务改进力度,表明医院花大力气整顿医疗作风、改善服务态度、提升服务质量的信心和决心。

2014年5月,该院召开千人职工大会,启动全院服务质量提升工程,向全院职工、行风监督员、市委群教办督导组成员及新闻媒体通报该院发生的服务投诉

案件。郑重向社会承诺:决心提升服务能力,剔除服务诟病,办人民满意的医院。

为确保“提升服务能力系统工程”见成效,该院新成立服务投诉办公室,实时对全院服务工作中存在的问题进行通报,对不良事件发生的原因及易发因素进行分析,严格遵循投诉处理制度中首诉负责制和第一环节道歉纠错制,坚持投诉处理“有诉必应”和“专项管理”原则。

随着“提升服务能力系统工程”深入实施,全院上下主动服务意识明显增强,热情服务氛围随处可见,大厅里、电梯间、过道中,医护人员主动帮助有困难、有需求病人的身影多了,在一定程度上改进了老百姓的就医体验。



市中心医院全景效果图



标杆窗口科室授牌



全院职工大会



门诊咨询服务



立体车库



出院与医保报账“一站式”服务

深化内部改革 减轻患者负担

根据我市统一部署,该院于2015年3月1日起,取消药品加成,实行药品进价销售。同时进一步加强药品、耗材、均次费用等指标控制,把指标细化到科室和诊疗小组,纳入科室绩效考核,奖惩逗硬。还对药品、耗材等采购进行院内二次议价,有效降低医疗成本。通过一

系列措施的实施和内部运行机制的改革,医院呈现“四降一升”的态势,切实减轻了患者就医负担。

四降——药占比下降:由2015年1月份的35.5%下降到2015年9月份的28.44%;耗占比下降:从2015年1月份的25.81%下降到9月份的22.9%;住院患者人均医疗费

用下降:从2015年1月份的10708元下降到9月份的9907元;平均住院日下降:2015年前三季度平均住院日11.2天,较去年同期下降了0.8天。

一升——收治疑难危重患者比例上升:从2015年1月份的15%上升到9月份的28.5%。

优化服务流程 推行“一站式”服务

2015年,市中心医院率先在全市医疗机构推行出院结算、医保报账“一站式”服务。凡在该院住院的参保患者出院时,可以直接在门诊大厅出院窗口办理出院手续及医保报销,有效缓解了出院过程中出现的往返排队、等候时间长、手续繁琐等现象,切实简化了出院环节,极大地方便了患者就医。2015年,该院基本实现了市本级及四县三区城镇职工、城镇居民和新农合参保人员网络化结算,出院直接报账,下一步将全面落实全省异地结算工作。

为深化落实“进一步改善医疗服务行动”,该院始终坚持以病人为中心,以问题为导向,以改善人民群众看病就医感受为出发点,不断创新举措,通过改善环境、优化流程、提升质量、保障安全,促进沟通等,为群众提供更优质的医疗服务。

改善医院环境。引进国际先进水平的专业物业公司进行后勤服务管理,加大投入,更新卫生设施,美化就医环境。加强院内车辆管理,拓宽院内道路,新建一个立体车库,极大地缓解了就诊人员停车难问题。

优化服务流程。完善导医制

度,简化服务环节,开展了电话、现场、网络、诊间、扫描二维码等多种形式的预约诊疗服务,在门诊大厅安装了自助存取款机,在门诊1-5层和住院科室安装了自助挂号缴费查询设备,取号、挂号、看病、检查、取药“一站式服务”,缩短等候时间,方便患者就医。

加强异地患者就医服务。为方便城区以外的患者就医,该院还延长普通门诊时间,双休日、节假日全部开展门诊服务,增加出诊比例。推行门诊和医技辅助部门错峰上班制,挂号、划价、收费、取药和预约特殊检查项目的科室每日提前半小时上班。严格执行同级医疗机构检查结果互认,力推远程会诊,避免重复检查。

加强数字化医院建设。完成了EMR、LIS、PACS、HIS系统的规范化建设。通过信息化建设,如一卡通、电子叫号系统、银联挂号及缴费系统、门诊医生工作站及电子就诊系统,有效进行各诊室病人流量监测,合理调配专家专科医师,根据病人量合理分流,优化了服务流程,减少

了患者等候时间。

加强自主创新研发。该院通过自主创新研发,开发了新农合门诊医疗补助结算系统,实现了全市范围内新农合病员直接结算挂号费用。利用手机等移动设备,为患者提供了就诊项目、药品、费用等查询服务。

推行住院费用一日清单制。住院部各楼层设置自助缴费查询设备,方便患者随时查询费用;科室收取费用变被动回复为每日主动告知,变总费用笼统显示为支付明细显示。

开通“绿色通道”。该院为无能力支付医疗费用的低保大病患者、危急生命的“三无”人员实行先治病,后付费(包括患者本人支付和医院通过急救救助金支付)方式,确保绿色通道畅通,保证了患者的生命安全。

改善群众就医体验。严格一诊一患,保护病人隐私,各科室专人负责出院患者随访,服务投诉办公室认真履职,及时化解医患矛盾,受到社会好评。2015年,第三方调查显示患者满意度达到95%。

创建服务标杆窗口 提高患者就医感受

为给患者提供更优质的服务,从2015年1月起,该院以窗口岗位为重点,在全院推行“创建优质服务标杆窗口”活动。

一方面,聘请专业管理培训公司,分期对全院窗口部门进行“全面打造优质服务标杆窗口”培训。主要针对服务窗口工作人员的服务礼仪规范、职业形象塑造、优质服务内涵、有效沟通技巧等项目进行专业系统培训。进一步转变服务理念,变病人“求医治病”为医务人员“主动服务”,增强了每一位员工的服务意识。

另一方面,建立和完善服务质量管理三级巡检制度,针对“环境规范”、“职业形象”、“服务态度”等方

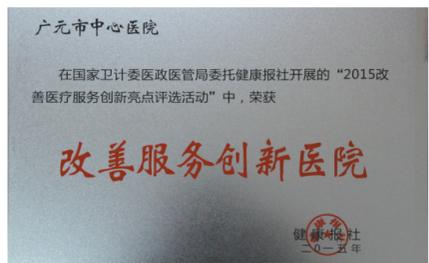
面进行定期巡查和指导,通过巡检打分、监督考核等方式,每月评选“优质服务标杆窗口”,促进了医院优质服务管理实现制度化、规范化、流程化。

通过系列创新服务活动的开展,医院窗口部门服务水平全面提升,职工服务意识明显增强,服务投诉事件明显减少,患者满意度明显提高。

至2015年底,窗口部门投诉事件较活动开展前减少55个百分点,一批“优质服务标杆窗口”和“优质服务明星”受到了广大群众、患者及家属的称赞,该院门诊患者近60万人次,出院病人4万人次,保障了

川陕甘毗邻地区人民群众的生命健康,履行“悬壶济世、救死扶伤”的神圣职责。

宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。秉承“医者仁心”的职业信仰和全心全意为患者服务的理念,该院不断提升医疗水平和服务能力,赢得了患者的尊重和点赞,赢得了社会的认可和赞誉。2015年12月,由国家卫计委医政医管局、健康报社在北京举办的2015改善医疗服务创新大会暨“改善服务创新医院”、“优质服务岗”颁奖典礼上,市中心医院荣获2015年全国“改善服务创新医院”殊荣,四川省仅两家地市级医院获此表彰。



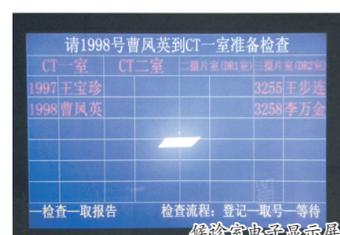
自助办卡、挂号、缴费



优质服务标杆科室考评



导医热情为患者服务



医务人员沟通与服务技巧培训