

狠抓优质服务 打造人民满意医院 市中医院 五个当天 便民措施获赞

多年来,市中医院一直坚持以病人为中心,加强医疗管理,改善服务流程,创新便民措施,让老百姓切实感受到医改成效。今年以来,该院以提升优质改善医疗服务专项行动为契机,陆续推出预存诊疗、诊间结算、五个当天等服务,改善市民就医体验,受到广泛好评。据了解,该院将继续加强信息化建设,并与上海康程医院管理咨询有限公司合作,在全院范围内实施优质服务建设计划,为患者提供全方位的优质服务。



市中医院中药免煎颗粒智能配方机已投入使用。

记者 李梦楚

五个当天 便民举措优化就医流程

五个当天 获好评

昨日上午,市民陈女士因胃痛从西溪赶到市中医院,原想着一天时间肯定做不上胃镜,便在亲戚家借住一宿,第二天再回西溪。没想到,陈女士到市中医院后,通过该院预存诊疗、诊间结算服务,不用排队挂号便看上了病,看完病,上午就做了胃镜检查,当场拿到报告,当天就取到中药,回到西溪。这么短的时间能做好检查看完病真是没想到,医生还利用了中午休息时间为我服务,真的很贴心。陈女士对该院推出的便民新举措赞许不已。

陈女士如此顺利的看病之旅,便是市中医院五个当天便民举措带来的福利。近月来,该院开展提升优质改善医疗服务专项活动,力争做到五个当天,即当天看上病、当天做检查、当天拿报告、当天看完病、当天取到药,从而缩短患者等候时间,改善市民就医体验。

到医院当天就能看病检查

以前去医院看专家号,前面等着二三十个人,生怕轮到自己就看不上病了。看完病还得做检查、做完检查还得等报告、拿到报告还要去中药房煎药,一次折腾怎么也得一两天。今后,这些现象将会彻底改观。

据了解,自4月省中医药学会名中医工作室落户市中医院以来,往后三年,每月都有4名国家级、省级名中医

下沉市中医院坐诊,将优质医疗服务送到家门口。往后,该院还将进一步完善专家门诊的数量、科学安排各专业出诊医师数量。同时,该院还将通过诊间预约、电话预约、网络预约、现场预约等方式,方便市民预约门诊,尤其是专家门诊。

此外,该院将进一步规范门诊坐诊制度,全面落实急诊首诊负责制及首问负责制,不推诿、拒诊急诊患者,让每位患者都能顺利看上病。特别是对急性心脑血管疾病、严重创伤、急危重老年患者,开通急诊绿色通道,优先提供快捷服务。

为切实解决住院难问题,该院还将在具备微创外科和麻醉支持条件下,选择既往需要住院治疗的诊断明确、病情单纯、临床路径清晰、风险可控的中小型择期手术,逐步推行日间手术,提高床位周转率,缩短住院患者等候时间。

为了让病人当天做上检查、当天拿到报告,市中医院超声科、放射科、检验科均实行弹性排班制。超声科每天提前半小时上班,方便住院病人提前做检查,无空腹要求的住院病人则安排下午检查,方便门诊病人的就诊。CT、磁共振、胃镜、肠镜等常规项目无需预约,当天便能做检查、出结果(一些对检测条件或手段有特殊要求的项目除外)。检验科除特需空腹抽血要求的病人外,检查单开出当天内

抽血,当天拿报告,减少了病人到医院次数。

中药 化身 为颗粒 方便携带

为方便患者取药,市中医院中药房增加连班人员,从原先中午1人值班,到现在中午3人值班,当天处方当天抓完,代煎药当天完成,并运用处方点评、病历点评、药事质询等形式控制药物不合理应用。考虑到患者需求,煎药室还将下班时间延后了1个半小时,6点半前患者都可拿到中药。

前段时间,该院引进中药免煎颗粒、中药智能配方机,在门诊一楼开设智能化免煎中药房。据市中医院药剂科科长张娇儿介绍,当医生为病人诊断后,开出的电子处方会通过信息化系统发送到发药终端,配方机将自动辨识有无配伍禁忌,并由专业技术人员操控,吐出中药颗粒。这些颗粒将自动分隔成数个小格,每个小格中的颗粒就是一次用量。

今后,患者将大大缩短等待配方的时间,只需5分钟便可完成取药工作。中药不用经历抓药、熬药的复杂程序,而是化身 为颗粒,患者可以随身携带,像冲咖啡一样冲中药喝。张娇儿说:相对于传统中药饮片,中药颗粒无需煎煮、携带方便,并不影响疗效性及安全性。特别是对于那些不肯喝中药的孩子的父母来说,无疑解决了一大难题。

市中医院内一科护士长徐剑英介绍,该科多是肿瘤患者,不少患者失眠、便秘,为此,该科结合自身中医药特色,为患者开展中医饮食指导、耳穴埋豆、中药贴敷等服务。为了提高自身护理水平,该院护士不定期进修,学习中医药新技术、护理新服务。

病人出院后,护理人员也不忘利用电话、电子邮件、面谈等多种形式开展随访,把健康教育贯穿于病人住院及出院后的全过程,并根据患者随访结果,及时改进住院服务。

加强信息化建设 打造优质高效服务平台

9月以来,市中医院推出预存诊疗、诊间结算服务,患者只需在社保卡内预存一定金额,或办理就诊卡预存适量金额,不用排队便可直接到相关科室就诊,由医生在诊室内结算挂号、检查、治疗、药品等费用后,直接检查、治疗和取药。该服务推出以来,患者纷纷表示切实感受到了到该院看病就诊的便捷性。

市中医院信息科工作人员介绍,该院全面升级医院信息系统后,将通过引入智能排队系统、银医通等自助挂号缴费支付设备,进一步缩短挂号、缴费、取药排队时间。此外,该院还将继续开拓完善掌上门诊、手机APP等服务平台,并通过新媒体、微平台等途径告知医院就诊时段分布信息,引导患者错峰就诊,改善患者就医体验。对门诊等候、预约诊疗、特殊检查、特殊治疗和手术前后的患者,通过新媒体、微平台、告知单等多种形式提供提示服务。通过完善信息应用、管理软件,提供诊疗信息、费用结算、信息查询等服务。

市中医院院长吕章春说,优质服务的本质,除满足病人的基本需求,提供病人期望得到的服务外,还要给予病人意外的惊喜。下个月,市中医院将以患者满意、服务质量提升、形象再造为出发点,与上海康程医院管理咨询有限公司合作,在全院范围内实施优质服务建设计划,根据患者期望明确医院服务标准,为医护人员提供实效的服务培训,让医护人员在一线提供优质服务,根据服务测评结果,进一步改善服务标准,从而为患者提供真正的优质服务。

让“人性化”融入优质护理全过程

始于细微,见于平凡。截至目前,市中医院6个病区,所有病房都已开展优质护理服务。

市中医院康复一科护士长徐梅巧说,在康复科就医的通常是老年人,要让一些耳背、口齿不清或理解能力不佳的患者理解医护人员的意图并不容易,这时必须提高音量,但如果不改变声调,也许病人会想:他们是在骂我吗?所以,在临床工作中,护理人员必须注重每个细节,看似简单的护理工作恰恰是帮助病人实现生理、心理康

复的第一步,是护理工作者贴近病人最直接的体现。

给病人洗头、洗脚、剪指甲,护士通过这些看似简单的工作来深化基础护理,来观察、发现病人的病情变化,及时与患者及家属沟通交流。市中医院内二科护士长夏小青说,患者从入院到出院,期间的饮食、用药、治疗、护理、检查、手术等一系列工作无不讲究,有时病人无陪护,护士便主动当起儿女,将基础护理和人文关怀贯穿于护理全过程。



更多资讯敬请关注
永康市中医院 永康日报社
微信公众号