质量·让患者更满意
市一医示范点质量惠民交出漂亮答卷

11日-13日，国家质检总局派出专家组，在我市开展了为期三天的创建全国质量强市示范城市工作国家级考核验收工作。市一医是我市“质量创强”服务质量示范点，也是全国首家迎接“质量创强”示范城市现场验收的县级医院。

自列为我市“质量创强”示范点以来，市一医没有把这项工作看作“任务”，而将之视为来之不易的“机会”，不断践行“质量让患者更满意”的市一医质量精神，提高服务质量，惠及民生。汇报会上，市一医交出漂亮答卷，为我市“质量创强”工作添上亮丽的一笔。

□记者 李梦楚 通讯员 王伟 杨丰荣

市一医示范点迎接我市“质量创强”现场考核

“质量创强”，交出漂亮答卷

近年来，市一医始终以“质量强院”为宗旨，牢固树立“质量第一”的服务理念，强化领导、落实责任，增加投入、夯实基础，精于技术、精于管理，不断提高医疗服务质量的硬实力和软实力。通过实施一系列行之有效的举措，该院基础设施、医疗服务、智慧医疗、人文关怀、学科建设等各个方面的质量水平稳步提升，质量惠民硕果累累。

12日，在创建全国质量强市示范城市市一医示范点汇报交流会上，一部宣传片，将该院认识质量、追求质量、创造质量的历程娓娓道来；一次工作汇报，实事求是地向专家组阐述了该院“质量让患者更满意”的理念及成效。

“市一医将全市“质量创强”理念与医院实际紧密结合，不容易。”市一医引入和使用的各种先进的质量管理工具，能与大城市的大医院媲美。”市一医在服务医患方面作了大量探索，取得了一定成效，今后要持续有效地坚持下去，树立品牌，将好的经验总结推广。”汇报会上，专家组不吝赞美之词。针对专家组抛出的医德建设、医患沟通、分配体系、智慧医疗、环境建设等问题，市一医院长童跃锋一一作出解答。

强化内功，持续改进质量

据了解，市一医现有临床及医技科室33个，医学专科47个，建成在建影像、心电、病理三大会诊中心，建有浙江大学医学院科研合作基地等。

为了以更好的医疗质量服务于广大患者，该院投入1.5亿元购买更新医疗设备，绝大多数医疗设备同步于三甲医院水平。此外，该院密切联系国内众多三甲医院，与台湾中山医学大学附属医院、上海市第一人民医院、浙江省人民医院等医院“联姻”，在提升自身服务质量的同时，让患者在家门口享受优质医疗服务。

为了调动职工的创新竞争意识，该院每年投入年收入占比1.2%左右的资金，鼓励全院职工投身技术创新和技术研发。三年来，该院已有74个各级科技部门的科研立项，在国家Ⅰ级、Ⅱ级核心期刊上发表医学论文386篇、发表SCI论文5篇。

近年来，市一医还引入了5S管理（现代企业管理）、QCC（品管圈）、检验科ISO15189认可体系、卓越绩效管理模式等管理工具，使“质量强院、质量兴院”的理念深入人心。

去年，该院选派QC小组参加海峡两岸品管大赛，获得大陆区第4名的好成绩。2015年，该院以总分第一名的成绩荣获永康市政府质量奖及浙江省卓越经营奖，成为全省第三家获得政府质量奖的医疗单位。今年6月，该院参加浙江省医院品管大赛，再次捧回铜奖和优胜奖。

成立金华市首家病友服务中心

在省医院品管大赛中获铜奖和优胜奖

优化环境，改善就医体验

患者来到医院，环境是最直观的感受。近年来，市一医大手笔投入，改善就医环境。

走进市一医大门，一眼就能看到左侧正在兴建的立体停车场及直升飞机停机坪。据悉，该院投入2800万元用于该项目建设，同时投入30万元配备了国内领先的自动、立体、高清的车牌识别系统。

走在医院内，你还能看到不少巡查维护、指引交通的安保人员，他们24小时巡逻，为的就是让患者能够放心、有序、便捷地进出医院及停放车辆。

门诊大厅直走到底，是市一医去年新建的“台湾美食广场”，“白+黑”不间断服务，改变了以往患者空腹检查后无法及时营养就餐的窘境，深得广大患者及家属欢迎。去年，该院还投入140余万元对病员食堂、职工食堂进行改造，打造成全市标杆的“4D管理”食堂。

今年6月，市一医通过CNAS总部ISO14000环境管理体系认证、OHSMS18000职业健康安全管理体系认证。此外，该院还获评“2015年度全国医院后勤管理创新先进单位”。

心系患者，便民惠民利民

“质量创强”的落脚点，终归还是让患者满意。

为方便群众就医，市一医联合浙江省建设银行开发自助挂号、自助缴费系统，全方位提供便捷的自助服务。随着自助挂号、自助结账、自助取单、微信自助等体系的全面铺开，市一医自助机的总利用率达55.4%，单缴费替代率达50%，单挂号替代率达80%。

针对门诊输液室存在的“患者排队等输液”现象，市一医输液流程再造后，患者在坐椅上等候即可，护士自会到座位上为患者输液，大大改善了患者的就医体验。

去年，该院还成立了金华市首家病友服务中心。电话预约、疾病导诊、双向转诊、满意度调查、投诉接诊、健康咨询、出院后随访、后勤服务流转监控等“一条龙”服务，极大地满足了病友的诸多诉求。

截至去年年底，市一医移动查房车、电子申请单、移动护理车、护理终端PDA、门诊叫号系统等信息化工作建设完成，真正实现“把护士还给病人、把医生还给病人”。

如此种种，患者是否满意呢？自2013年以来，市一医每年都会委托香港艾力彼医院管理研究中心进行第三方满意度调查，针对建设性建议进行门诊流程及后续环节改造。据悉，近三年该调查患者满意度均在85%以上，并保持平稳上升态势。

台湾美食广场