

解决“急愁盼” 就医暖民心

——济宁市公共卫生医疗中心多措并举提升群众就医体验

本报记者 孙逊 本报通讯员 孙道如 文旭



今年以来,济宁市公共卫生医疗中心坚持以党建为引领,以患者为中心,以改善人民群众看病就医体验为出发点,想患者之所想,急患者之所急,忧患者之所忧,围绕群众反映最突出、最关心的看病贵、检查多、看病难等问题,狠抓各项措施落实,逐一化解群众看病就医“急难愁盼”问题,全面促进医疗服务提质升级,用“精细化服务指数”换取群众“满意指数”。

如今的济宁市公共卫生医疗中心,正以更加优质、高效、便捷的服务措施,推动实现医疗卫生服务和群众看病就医满意度“双提升”。

聚焦优质资源 提高医疗水平

随着疾病谱的复杂化、诊疗专科的精细化和医疗手段的多样化,复杂疑难疾病的诊治面临着越来越多挑战与机遇。济宁市公共卫生医疗中心坚持“济宁民生建筑新地标”和“全国医院工程新范例”高标准定位,建设国内一流省级公共卫生事件应急救援区域中心,聚力建设以公共卫生临床救治为特色、内外妇儿科综合发展的现代化三级医院。其中,公共卫生临床救治能力保持省内领先。

突出以先进的诊疗理念和技术标准为引领,该中心与深圳市第三人民医院、深圳国家感染性疾病临床医学研究中心、复旦大学附属华山医院张文宏团队、上海市公共卫生临床中心等国内知名医疗机构开展深度合作,在学科建设、人才培养、双向转诊、学术科研等方面共同打造具有综合医疗救治能力的公共卫生临床医疗中心。

为进一步推动优质医疗资源扩容下沉,让群众就近看名医,享受国家级优质医疗资源,由济宁市公共卫生医疗中心党委牵头,成立了以李勇、王磊、张永杰、宋言峥4位教授命名的名医工作室,真正让老百姓在家门口就能享受到更高层次、更高质量的知名专家医疗服务。

“为切实满足患者复杂疑难疾病的诊治需求,中心成立了肝占位、脊柱结核、布鲁氏杆菌脊柱炎、肺小结节、肺部阴影等多学科诊疗中心(MDT),并与山东省公共卫生临床中心合作,成立山东省公共卫生临床中心多学科诊疗济宁分中心,构建多学科诊疗模式。”济宁市公共卫生医疗中心医教部主任华燕美介绍。

优化服务流程 让患者少跑腿

每一个就诊细节都是检验医院服务质量的试金石。济宁市公共卫生医疗中心从细节做起,多措并举优化服务流程、创新服务模式、提升服务效能,积极为百姓便捷就医打造幸福支点。

看病少排队,就医少跑腿,流程更简洁……患者的需求就是医院努力的方向。为真正避免患者“来回跑、绕弯路”,中心根据患者实际挂号预约情况,增设午间、夜间“错时门诊”,满足患者不同时间段的就诊需求。“我们决不能让患者围着医院跑,而是医护人员第一时间为患者服务。”医院门诊部护士长王洪梅介绍。

拓展综合医疗服务领域,实现功能与流程再造,打造让患者感到安心舒适的就医环境,济宁市公共卫生医疗中心党委积极应变,从群众就医实际体验入手,迈出探索步伐,走改革发展之路,一站式解决患者的健康需求。

为进一步方便群众看病就医,中心党委结合实际情况制定了工作推进方案,多次组织召开专题会议。全方位提升医疗服务的数字化、人性化、舒适化水平,推动形成流程更科学、模式更连续、态度更体贴、服务更高效、环境更舒适的现代化医疗服务模式。聚焦让群众“好看病”“看好病”,医院全面落实“门诊一次挂号管3天”便民惠民服务。即在同一科室、同一专业的复诊患者,3日内二次挂号不再收取费用。此外落实检验检查结果互认,扩大临床检验结果“一单通”认可项目和范围,减少群众检查次数。通过创新优化就医流程,更好地满足广大群众医疗服务需求,减轻看病负担。

持续强化医疗隐私保护,给患者提供舒适的就诊环境。门诊严格落实一医一患一诊室,个人隐私得到更大的

保护。“针对艾滋病感染者,我们还单独设置了爱心门诊,可以最大限度保护患者隐私。同时针对不方便来中心的感染者,我们还提供药物快递服务,真正设身处地地为他们着想。”济宁市公共卫生医疗中心爱心门诊主任邵国辉介绍。

另外,为了让患者得到更好地就医体验,该中心还积极推进“互联网+”护理服务工作,延伸护理服务至社区和家庭,为高龄体弱、失能失智、生命终末期患者提供便捷、专业的医疗护理上门服务。

聚焦群众“急难愁盼”,该中心党委持续加强“智慧医院”建设,支持患者持电子健康卡全流程就诊。“我们将预约诊疗全部接入‘健康济宁’服务号,积极推进诊疗精准预约,预约时段精准到20分钟以内,并已实现门诊诊间结算及住院床旁结算。”门诊部主任李召忠表示。

“一站式”服务 呵护百姓健康

细节来自博大的爱心,关爱尽在细微之处,服务遍布点滴之间,用行动让“爱”流淌在门诊部每一个角落。近日,济宁市公共卫生医疗中心门诊大厅迎来一名“特殊”患者。该患者为听力障碍人员,在门诊护士耐心细致地帮助下到诊室顺利就诊。患者对该中心周到耐心地服务表示衷心地感谢。

白衣天使们用行动践行医者仁心,用温暖传递爱心。这是该中心门诊开展的“一站式”服务,为患者提供便、捷、快、优的暖心服务。“一站式”服务中心由青年医务人员、青年党员志愿者全天候值班,除了可以为就医患者提供精准化、个性化的陪诊服务,还可以提供挂号、取药、打印单据、复印证件、轮椅推送等几十项贴心服务。

只有真心付出才能换来群众的信任。多年来,不管是在门诊、还是病房,该中心党员医务工作者们始终将真善美化作爱心、耐心、责任心,用心呵护着百姓的健康。

同时,“以患者为中心”的人性化服务理念贯穿医院护理工作始终,注重以患者健康为导向,突出诊疗特色。通过建立PICC门诊及完善结核病慢性病管理工作,推进延续性护理服务模式,在多学科协作大框架下不断提升护理质量与服务内涵。

“下一步,随着济宁市公共卫生医疗中心新院区的启用,我们将进一步加大‘智慧医院’建设力度,为临床诊疗服务效率的‘提速’加足马力,持续以优质、高效、便捷、暖心的服务,为‘健康济宁’建设作出新的更大贡献。”济宁市公共卫生医疗中心党委书记侯春生表示。



“文明健康 绿色环保”公益广告

关注食品安全 守牢健康防线

舌尖上的安全

绿色

安全

健康

济宁日报社制作