

以 服务质量提升年 为契机提高医院服务水平 市一医全面转作风提效能强服务



市一医管理共识营培训现场

10家基层医疗机构
2600多人成一家

市一医医共体 建设拉开帷幕

通讯员 钱勇

3月29日,市一医医疗集团共同体首次会议召开。会议宣布成立医共体领导小组及医疗业务、质量评价、人力资源等8个管理中心。

这意味着市一医医疗集团成为了一个拥有2600多人的大家庭,也意味着市一医与市二院(古山医院)、东城街道社区卫生服务中心、开发区卫生院、芝英中心卫生院、石柱中心卫生院、方岩中心卫生院、西溪中心卫生院、前仓镇卫生院、舟山镇卫生院、龙山镇卫生院10家基层医疗机构组成的医共体建设正式拉开帷幕。

市卫健局局长李兴周对市一医医共体建设提出三点要求:一是放下包袱,轻装上阵。基层单位人员思想上不要有过多顾虑,要相信市委、局党委和医共体党委能够合理安排相关工作。二是立足岗位,踏实工作。医共体建设刚刚起步,基层单位原有的各项工作如公共卫生服务、妇幼保健、基本医疗等还要一如既往地踏实开展。三是基层单位领导要带好队伍,做到思想不乱、工作不断,在做好县域医共体建设工作的同时,也要做好人民群众的医疗保障服务。

市一医院院长朱东波对新机构的加入表示欢迎。他希望市一医医疗集团成员心往一处想,劲往一处使,统一认识,确保医共体工作规范有序地开展。

提升医院服务水平,是新时代人民群众追求美好生活的必然要求,也是医院高质量发展的内在要求。今年,市一医以“服务质量提升年”为契机,动员全院职工“医疗质量、服务质量”两手抓,切实增强做好医疗服务的自觉性和主动性,力争通过一年时间,让医院服务质量再上新台阶。

□记者 李梦楚

强化考核转作风 增强群众获得感

2019年是新中国成立70周年,是市一医建院80周年,是医共体实施的第一年,也是市一医服务、管理、经营和发展转型升级的关键性一年。

市一医将2019年定为“服务质量提升年”,并结合“最多跑一次”改革、清廉医院建设等中心工作,以满足人民群众健康需求为出发点和落脚点,

点,强化绩效考核导向,力争在为患者提供安全、优质诊疗的同时,让优质服务渗透每个细节。

3月29日晚,市一医召开“服务质量提升年”动员大会,正式吹响“服务质量提升”工作号角。今年,该院期望通过系列活动的开展,在全院营造浓厚的转变服务态度的氛围,促进

医务人员形象(包括仪容仪表、服务表情、服务语言、服务行为)全面提升,建立服务品质管理体系(包括组织领导小组、服务质量检查考核管理小组、服务缺陷改进及培训管理小组、考核标准、奖惩机制等),养成员工的主动服务意识,完善医院的服务流程,切实增强群众就医获得感。

学习培训入人心 改进作风抓细节

3月30日,市一医马不停蹄地在石柱镇塘里村召开管理共识营培训,由上海康程医管CEO高燕萍博士针对院领导及全体中层干部讲解《现代医院优质服务理念》。

4月1日、4月2日,该院又紧接着召开窗口科室人员培训,针对门诊综合服务中心、入院准备中心、药剂科、检验科、放射科、内镜中心、输液室等所有窗口科室员工开展转变服务理念培训。

接连几天的“强力充电”,让市一

医超声医学科主任姚艳芝感受颇多。她说,超声科作为窗口科室,医生就是患者的“第一责任人”,其服务态度的好坏直接决定了患者的就医感受。加强“微笑服务”式引导,多点耐心,多问诊一句,语气和动作都轻柔些,在患者起身时扶一把。姚艳芝希望从这些“小事”做起,真正把“服务质量提升”落到实处。

在市一医消化内科护士长王艳看来,要提升服务质量,就要做到“换位思考,知行合一”。去年,王艳的母

亲突发住院,她成了一名患者家属。正是这突如其来的“换位”,让她从另一个角度理解了患者及家属的艰辛。她深刻地感受到,医生一个温情的动作,护士一个甜甜的笑容,就能给患者及家属一份有力的支持。如今,她希望自己把工作节奏放慢一点,爱在左,同情在右,走在生命的两旁,随时撒种,随时开花,将这一径长途,点缀得鲜花弥漫,使穿枝拂叶的行人,踏着荆棘,不觉得痛苦,有泪可落,却不是悲凉!

提升服务有实招 力促活动取实效

紧张的培训活动过后,市一医“服务质量提升年”活动才算正式迈开脚步。下一步,该院将选送12名骨干赴上海接受内训师培训,培养今后全院开展全员全岗位服务培训的“火种”;分部门分岗位开展服务技能提升培训,形成规范化服务;分片开展服务质量检查考核和服务缺陷改进,多维度进行服务落实与提升。

此外,该院还将在门急诊打造“热情窗口”示范岗,在病区打造“温馨病房”示范岗,开设慢病门诊,将医疗服务拓展到预防、保健、康复和老年服务;落实首诊、首问负责制,加强对推诿事件的整改和处罚,推进二次

候诊,改善候诊环境,解决退费多、退费流程复杂的问题,推进“诊疗卡充值”“医后付”“云影像”“居民电子健康卡”等的应用,结合一站式预约、诊间结算,让“单项检查”可由医生通过“诊间系统”直接预约,“缩短辅助检查、预约时间”,推进“五大中心”规范化建设,完善入院准备中心功能,优化流程,推进病区流程优化,包括“预出院、日间病房”等,畅通和完善投诉渠道,促进服务投诉登记、调查反馈、问题整改的制度化建设,完善便民措施。

下半年,该院将分科室开展“服务之星”评选,再根据各科推选出的“服务之星”,评选出医院年度“服务之星”,评选出医院年度“服务之星”,评选出医院年度“服务之星”。

之星,每月开展“热情窗口”“温馨病房”示范岗评比,再评选出医院年度“热情窗口”“温馨病房”,举办“最感动的人”“最优秀的服务”为主题的展示比赛。

市一医院院长朱东波表示,2019年,市一医全院干部职工将全程、全身心投入到“服务质量提升年”活动中,在转变服务理念、提升服务能力、加强服务监管等方面下大力气、花大功夫,不断追求主动服务、高效服务、规范服务和优质服务,切实提升市一医综合服务能力,确保“服务质量提升年”活动取得实效,真正让患者受益,让群众满意。

术后长期卧床休养?
肛门排气才能进食?

加速康复时代 这些观念过时

通讯员 吕新厅

全身导管插得像刺猬一样,术后长期卧床休养,肛门排气才能进食,这些被广大患者视为“心理阴影”的手术常识,其实不少已经过时了。自从有了加速康复外科的介入,患者术后很快就能下床活动,住院时间更是大大缩短,省事又省钱。

手术过后最难熬的是什么呢?很多人会回答:疼痛。为了防止止痛药上瘾,大部分情况下患者不得不忍痛硬扛过去。然而,术后疼痛刺激会影响病人体内各个系统,导致胃肠道功能、心肺功能、凝血功能、内分泌代谢等出现异常,引起恶心、呕吐等,延缓病人恢复。

加速康复外科采用多模式镇痛,减少手术病人的创伤应激反应,提倡早期活动。病人术后不被疼痛折磨,病情许可的话术后第一天就能下床活动。要注意的是,加速康复并非适合每一个外科手术病人,还需医生在手术前通过评估做出准确判断。