

沧州市中心医院向中国共产党成立一百周年献礼系列报道⑥服务篇

匠心服务 打造人民的健康家园

本报记者 康宁 本报通讯员 刘斯

“以前我一进医院大门就蒙，不知道该往哪儿走，挂哪个科看病，现在可真是太方便了……”近日，盐山县农民张大爷来沧州市中心医院就诊，切实体验了一次“VIP”服务。

张大爷70岁，近来一直腿疼，家人陪他来市中心医院看病。因为腿脚不便，张大爷的儿子打算背老人进入医院大厅。站在门外的医院患者服务中心工作人员看到，主动推来轮椅，并陪伴老人挂号就诊。“虽说外面天寒地冻，可我们心里暖暖的。”张大爷说。

坐上轮椅，医院为张大爷开了一路“绿灯”。“不会使用智能手机，无法扫健康码，怎么办？”护士就推着他来到“无健康码通道”，由专人登记了身份信息、健康状况。

之后，护士全程陪他们挂号、就诊、打印报告、缴费……令张大爷意外的是，不仅就诊检查没有排队，就连药房窗口外的拥挤人流都没了，到哪儿都是“立等可取”。原来，沧州市中心医院在全市率先实现了“后台摆药”。患者在完成缴费的同时，“后台摆药”系统将电子处方传送到对应药房，药房工作人员立刻审核患者取药信息并进行药品调配，同时，“后台摆药”系统将用药信息单打印出来，方便患者正确使用药品。待张大爷抵达药房时，通过大屏幕的指示前往对应窗口，即可完成取药。

张大爷就诊时的暖心一幕，是沧州市中心医院改善医疗服务，让百姓就医更方便、更快捷、更舒适的生动写照。

多年来，沧州市中心医院坚持以病人为中心，以实施健康中国战略为主线，以健全现代医院管理制度、全面建立优质高效医疗卫生服务体系为目标，持续改善医疗服务质量，上设备、强技术、行大爱、暖服务，扎实推进医院高质量跨越式发展，在让百姓看得上病、看得好病的基础上，多措并举、用心用情优化服务，在预约诊疗、一站式服务、医疗质量、急诊急救、医院环境卫生治理、信息推送及查询、人文关怀、改善医疗服务形象、优质护理等方面，努力提升服务水平，切实改善患者就医体验，提升百姓获得感和幸福感，以匠心服务的实际行动打造人民的健康家园。



作为中国人民解放军总医院（301医院）沧州合作医院，沧州市中心医院联合301医院成立远程会诊中心和疑难病会诊中心，通过预约制会诊、点名会诊、非交互式会诊等方式进行疑难危重症患者远程会诊。以此次合作为代表，市中心医院与全国众多知名大院开展合作，承接京津优势医疗资源，让沧州百姓在家门口就能享受到国内知名专家的医疗服务。



2019年，河北省卫健委开展改善患者就医体验专项行动，在全省推广沧州市中心医院在优化就医流程、改善患者就医体验、满足患者需求等方面的经验成果。图为市中心医院党委副书记、院长高广明做客“河北省改善患者就医体验专项行动百家医院院长访谈”栏目。



沧州市中心医院成立集门诊前置服务、诊前导诊咨询、诊中陪检配送、诊后入出院管理、MDT多学科联合诊疗、外地患者全程陪护诊疗和科普健康知识宣教于一体的患者服务中心。



沧州市中心医院组建前置服务小组，将门诊服务延伸至广场前，为就诊患者提供服务咨询和引导，为行动不便的患者提供轮椅护送服务，为无陪护患者、危重患者提供陪诊、陪检、办理入院等全程服务。



门诊服务擦亮窗口 给患者方便快捷的“一站式”就医体验

自2015年起，国家卫健委和国家中医药管理局决定在全国医疗系统开展“进一步改善医疗服务行动”。为认真贯彻落实国家卫健委《进一步改善医疗服务行动计划》指示要求，沧州市中心医院深入开展“让门诊服务窗口亮起来”主题实践系列活动。

成立患者服务中心，提升品牌形象，让患者服务中心亮起来；创新服务举措，强化主动服务意识，公示服务承诺，让门诊窗口亮起来；更新诊区宣传模式，优化就医流程，让门诊诊区亮起来；优化医技科室检查、报告流程，缩短患者检查等候时间，让医技窗口亮起来；加强服务理念和职业道德教育，让导诊、分诊岗位亮起来；全面更新门诊宣传展板和展示栏，让门诊导视系统亮起来；启动门诊服务之星评选活动，让先进典型亮起来。激发门诊窗口和服务岗位争先创优意识，创建新型“三三三”门诊，以“服务零距离、诊疗零缺陷、患者零投诉”为目标，打造“服务型、文明型、高效型”亮化窗口，随着服务功能逐步完善，从细节处改善患者就医体验，增强人民群众就医获得感，实现“患者满意、职工满意、社会满意”，不断提升医院服务品质和社会美誉度。

始终把服务患者放在首位，是改善医疗服务的社会担当。一直以来，医院审时度势，开展了形式多样的便民惠民服务，让患者就诊更加方便快捷。

——加强患者服务中心功能建设，全面落实“一个微笑、一声问候、一杯热水、一程陪护”

的“四个一”服务理念。患者服务中心将原来分散、多点式的患者服务整合为功能全面的服务系统，集成了导诊咨询服务，公用电话，免费提供一次性水杯、开水，为行动不便患者提供轮椅、平车，检验、检查结果查询，便民复印服务，住院患者在院信息查询，免费邮寄化验单、报告单等服务内容；设立简易门诊、诊断证明审核盖章、开具出生医学证明、惠民减免、毒麻病历管理等集成服务窗口；建立前置服务小组，将门诊服务延伸至广场前，为就诊患者提供服务咨询、引导，为行动不便患者提供轮椅护送服务，为无陪护患者、危重患者提供陪诊、陪检、办理入院等全程服务。

为解决外省市患者就诊困难问题，增设了外省市患者接待处，建立了外省市患者信息查询系统，及时获取外省市患者就诊信息，主动联系患者，协助办理住院手续，并护送至病区。

——“一卡通”就诊，让患者感受高质量+快速的医疗配置。搭建信息平台，在医疗集团内部实行“一卡通”就医，各诊层均设有挂号收费服务区，各诊区及公共区域配置了银医自助机，实现了自助缴费、挂号、预约取药、储值、缴费、查询、办理入院的一站式服务，有效缩短了患者挂号缴费等候时间。医疗集团内部电子健康档案和电子病历信息共享，为患者提供高质量的连续医疗服务。

——建立信息化预约管理平台，统一号池，动态管理，预约优先，实行分时段预约诊疗服务，并开展电话、人工窗口、微

信、手机客户端、医院官网、门诊预约、自助机现场、出院患者中长期预约等预约形式。预约患者平均等候时间仅10.71分钟，大大缩短了等候时间。

——不断丰富日间医疗服务内涵。在确保医疗质量和安全的前提下，提高日间手术占择期手术的比例。独立设立了日间手术治疗科，选定了22个病种开展日间手术，制定日间手术病种诊疗规范和日间手术中心管理规范，提高日间手术规范化程度。截至目前，2020年开展日间手术153例。探索建立医联联合门诊，加强术后伤口管理，提高术后伤口护理质量。通过拓展日间服务病种和服务类型，大大缩短了住院时间，提升了住院床位使用效率，有效降低了患者的住院费用。

——建立了预约诊疗信息化管理平台，实现了预约号源统一号池管理与动态调配。开通了116114、12580电话预约，医院网站预约、微信公众平台预约、手机客户端预约、自助机现场预约等多种预约渠道，开放预约率达到50%。实现了出院患者复诊预约、分时段预约，预约挂号比例逐步提高，有效缩短了患者就诊等候时间。

——开展分时段预约检查服务，缩短患者检查等候时间。针对大型影像检查高峰时段人流拥挤的情况，医院从制约医院减少排队等候时间的超声、CT、MRI等检查科室着手，截至2018年7月，大型医技检查已全面实行分时段预约检查，门诊、住院患者分时段预约检查率达100%。

——推广多学科综合门诊

诊疗模式。制定了《多学科综合门诊管理制度》及《保障多学科综合门诊质量的工作措施》。通过明确申请科室、参与医师、诊疗范围等内容，固定多学科综合门诊会诊时间，建立多学科会诊微信群，设置专用多学科门诊会诊诊室，确保多学科综合门诊工作质量。自2019年起，开展垂体相关疾病、眩晕、脑血管疑难病、妇科恶性肿瘤、糖尿病肾病、肾上腺高血压等多学科综合门诊，20余个学科、50余名门诊医师参与多学科门诊会诊工作。

——持续改进保护患者的隐私设施和管理措施。制定《门诊患者隐私权保护制度》，门诊区域有私密性良好的诊疗环境，诊区设置候诊排队提示系统，严格落实诊室一医一患，按序就诊。诊室内有屏风，检查室设置隔帘，在患者接受暴露身体检查时提供隐私保护。

在此基础上，大力加强医院信息化建设，提高智慧医院水平。积极建设互联网医院及微信公众号，通过线上智能导诊、线上问诊、线上处方流转、药品物流配送，实现患者尤其是慢病患者足不出户完成诊疗。并联合医保开发了银医联项目，实现慢病患者线上下单、慢病门诊审核、药房取药配送。

春风化雨，润物无声。市中心医院从患者需求出发，在门诊进一步改善医疗服务，让医患之间有温度、有感情，形成了“尊医敬患”的“医疗文化小生态”，医院的社会满意度和信誉度大幅提升。

优享全程住院服务 专业诊疗护理与家园式服务完美融合

现医疗质量的持续改进。

创新急诊急救服务，实现急诊急救无缝衔接。转变急诊急救传统观念，整合院内急诊急救资源，急诊医学部下辖院前急救中心、急诊大厅、急诊病房和急诊ICU4个科室，将院前与院内救治无缝衔接，实现了院前、院内、专科救治等一体化的急诊诊疗服务体系；利用现有急诊大厅格局进行分区救治布局设置，将轻症患者与重症患者、普通患者和需手术治疗患者分开救治，使急诊急救程序更加有序；在黄金1小时内重视急诊工作及第一时段的抢救概念，建立了危重孕产妇急救绿色通道、危重新生儿急救绿色通道、创伤急救绿色通道等，保证急救患者能够得到快速有效的救治；加入“中国创伤救治联盟”，通过引进创伤救治管理软件模块，实现院前——院中急诊患者救治的信息化，进一步规范医院创伤救治体系建设，优化创伤救治流程，为严重创伤患者的救治赢得宝贵时间。

优质护理服务也是沧州市

中心医院改善医疗服务的一张金字招牌。沧州市中心医院自2010年起全面启动“优质护理服务示范工程”，在落实基础护理服务、提升护理专业水平上下功夫；在做好规定护理服务项目的基础上，根据专科特点及患者需求，提供个性化的特色护理。

呼吸内科为胸腔闭式引流患者制作了特殊病员服，将引流袋或胸瓶放入病员服侧衣袋中，既安全防护，又减少了患者的许多不便。神经内科为每间病房配备了落地衣架、小型加湿器，保持室内空气清新；购置了抗紫外线伞以备紫外线消毒时使用；为鼻饲患者准备了微波炉及榨汁机；为老年病人提供保健书籍和老花镜；为行动不便的患者添置了助行器，可以由护士陪伴练习行走。内分泌糖尿病科把饮食作为对糖尿病患者健康教育的一项重要内容，针对不同患者按体重计算出每日所需热量，图文并茂地展示给患者。重症医学科对于神志清醒、但因有人工气道而无法语言交流的患者，利用写字板、图片卡等方式与其交流……

在做好基础护理、特色专科护理的基础上，积极探索“有陪无护病房”管理模式，在病情危急的重症病房中开展“亲情化”护理：主动为患者洗头、洗脚、擦身；协助患者服药、进行康复训练，在生活上付出关爱，真正把患者当成自己的亲人来对待，与他们携手战胜病魔。“亲情护理”也在很大程度上减轻了患者的家庭负担。

同时，医院护理服务创新健康宣教形式，院内为门诊、住院患者及家属开展“暖暖天使”讲堂，院外定期深入乡村、学校、养老院等开展“健康中国、科普助力”系列活动。

护理服务模式的改革，护理服务水平的提升，让患者感受到了护理服务的改善，感受到了护士的爱和责任之心，感受到了护理行业良好的职业道德素养和高品质的专业护理服务。

2018年，市中心医院荣获“河北省护理工作先进集体”；2019年，成为全国护理科普教育基地、全国心血管病护理技术训练基地。

回访服务送进家门 健康守护延伸到每位患者家中

将周到的服务贯穿于患者就医全过程，一直是市中心医院秉承的原则。沧州市中心医院在全国率先开展出院患者院科两级回访工作，将医疗服务延伸至院后和家庭，解决患者就医过程中遇到的实际问题，并创新性地将“一条路径、三级回访、五项职能”运用于工作实践中。或是建立出院回访卡制度，或是进行面对面回访，或是建立出院患者微信群，实现了医患亲情访、康复指导访、复诊预约访、服务监督访和医患和谐访，患者的院外康复和继续治疗得到了科学、专业、便捷的技术服务和指导。

2020年7月29日，温秀玲到河间市行别营乡韩别村对出院的贫困患者回访，详细了解出院患者健康状况，切实解决贫困患者的健康问题，并为他们送去米、面、油等慰问品和慰问金。温秀玲和医护人员还先后来到48岁的崔大姐和卧病在床的韩某家中，详细了解他们的健康状况，并对他们在住院期间医护质量、服务态度等多方面征求意见建议，鼓励他们树立战胜病魔的信心。

“八一”建军节到来之际，医院党委副书记院长高广明前往老党员、老革命工作者家中回访慰问，询问老人健康和生活情况，并为老人就医及健康随访开设“绿色通道”，帮助他们解决就医困难。

多年来，市中心医院始终坚持“一切以病人为中心”的服务理念，高度重视病人回访工作。自2005年全面开展出院患者回访工作，15年来坚持为出院患者提供用药指导、健康宣教、意见征求等健康服务，将医院的关爱和健康教育延伸到每一位患者家中，使患者出院后能继续得到医院医务人员的关心、帮助。

助力全市脱贫攻坚和改革发展大局，医院在回访工作中积极创新方式方法、拓宽回访渠道，在原本回访基础上增加“脱贫访”，力所能及地帮助贫困个体、群体，防止因病致贫、因病返贫，展现了百年名院、公立大院的责任担当和为民情怀。

远程服务合作医疗 让全国优势医疗资源惠及沧州百姓

医疗卫生体系改革，服务先行。2014年12月4日，市中心医院与中国人民解放军总医院（301医院）正式签约成为合作医院，成立中国人民解放军总医院远程会诊中心和疑难病会诊中心，通过预约制会诊、点名会诊、非交互式会诊等方式进行疑难危重症患者远程会诊，参与科室覆盖急诊ICU、神经内科、神经外科、消化内科、心内科、呼吸内科、血液科、风湿免疫科、肾内科、肿瘤科、骨科、胸外科等多个专业。以此次合作为代表，市中心医院与全国众多知名大院开展合作，借势京津优势医疗资源，让沧州百姓在家门口就能享受到国内知名专家的医疗服务。

市中心医院还将医疗联合体与MDT多学科协作综合治疗模式相结合，最大程度下沉优势医疗资源，为基层医院和农村百姓“上门服务”。通过医疗联合体对接平台，在各级医疗机构之间建立有效的统筹协调与分工合作机制。以多渠道、多层次的联合项目为抓手，合理分流患者，逐步建立“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗模式。在为当地患者提供优质医疗服务的同时，有效提升基层医院的诊疗能力和学术水平，进一步促进基层医教研健康管理的融合，推动基层医学科学的发展与进步。

上承京津大医院优势资源，下联基层医疗机构；线下诊疗“一站式”服务，线上远程会诊中心让专家为患者零距离诊疗。沧州市中心医院通过多渠道、多形式、多方法的对接协作运营模式，在强化推进优质医疗资源纵向流动、下沉基层等方面取得显著成效，更好地满足了全市人民日益增长的健康需求，实现了沧州城市功能再提升。

“当患者来到医院，我们要做的，就是通过有温度、有深度、有感情品牌化服务，让人民群众在医院找个明白人、看个明白病、花个明白钱。”温秀玲说。

多年来，沧州市中心医院针对人民群众关心的问题精准施策，一手抓改革，提升医疗质量，加强医疗服务体系建设；一手抓改善，巩固成果、创新服务，为人民群众提供更高水平、更加满意的卫生和健康服务，让患者拥有一个整洁舒适的就医环境，一个便捷、人性化的就医流程，一次温暖贴心的就医体验，正是医者仁心、大医精神的最好体现。

一分耕耘一分收获。“全国五一劳动奖状”“全国文明单位”“全国五四红旗团委”“全国医药卫生系统先进集体”“全国改善医疗服务创新医院”“全国十佳百姓放心医院”……诸多荣誉的获得，体现了党和人民对沧州市中心医院以匠心服务打造人民健康家园的高度认可和褒奖。



沧州市中心医院持续深入开展优质护理服务，将基础护理、专科护理、亲情护理、特色护理贯穿患者入院、住院、出院全程，让患者切实感受到护理服务的改善。