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服务篇

匠心服务 打造人民的健康家园

"以前我一进医院大门就蒙,不知道该往 挂哪个科看病,现在可真是太方便 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。"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 方传送至对应药房,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,扎实推动医院 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。



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,通过医患亲 情访、康复指导访、 复诊预约访、服务 监督访、医患和谐 访、扶贫攻艰访,解 决患者就医过程中 遇到的实际问题, 和继续治疗提供科 学、专业、便捷的技 术服务和指导。图 为院党委书记温秀 玲深入贫困患者家 中,开展回访和帮

(资料片)

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。

一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,各楼 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,实现了自助建卡、挂号、预 约取号、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。

一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、诊 间预约、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。探索建立医护联合门诊,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。

一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 诊等候时间。

一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 组微信群,设置专用多学科门诊 会诊室,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 者足不出尸完成诊疗。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。

健康守护延伸到每位 患者家中

回访服务送进家门

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,16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、有感情的品牌化服务,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。

优享全程住院服务 专业诊疗护理与家园式服务完美融合

"健康中国战略,对增强 人民群众获得感提出了新要 求, 医学发展、科技进步、医 改深入为持续改善医疗服务创 造了更加有利的条件。抓住这 一优势和机遇,全面改善医疗 服务,我们使命在肩,责无旁 贷。"沧州市中心医院党委书 记温秀玲誓言铿锵、信念坚 定。在院党委的团结带领下, 市中心医院从人民需求出发, 进一步加强医疗、护理服务管 理,提高服务质量,为全市人

民提供家园式健康服务。 全面落实医疗质量安全核 心制度,持续改善医疗质量。 医院成立了院科两级质控组 织,以专业委员会为依托,按 照三级综合医院评审标准,加 强临床科室质控员管理,将临 床科室质控员管理纳入年度目 标考核,实行积分制。对全院 各临床医技科室进行考核,重 点检查18项核心制度的落实、 病历的书写及合理用药情况。 每月确定考核重点,有针对性 地进行重点抽查和关注,通过 现场反馈、质量讲评、内网公 示、政务通报、下月"回头 看"等形式,形成闭环式的医

疗质量管理模式,督促科室实 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 一体化的急诊医疗服务体系; 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 术处理患者分开救治, 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 得到快速有效的治疗; 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 流袋或胸瓶放入病号服侧衣袋 中,既安全防滑脱,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。内分泌糖尿病科把食疗 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 护士的爱心和责任心, 感受到了 护理行业良好的职业道德素养和 高质量的专业护理服务。

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。