



设立远程会诊中心,与上级医院和乡镇医院实现远程会诊。



护士为患者进行个性化健康宣教。

淄川区医院 突出“七化”建设 提升服务水平

文/图 记者 王甜
通讯员 孙喆

近年来,淄川区医院在区委、区政府的领导下,坚持“以病人为中心”的理念,秉承“专业务实、精益求精、追求卓越”的医院精神,突出医疗服务“七化”建设,医院整体服务水平取得明显成效。

门诊环境便利化 诊疗过程规范化

“简化后的慢性病报销流程真是省事,在门诊就诊后,我们直接支付自付金额后就可以取药或检查,节省了好多时间和精力。”近日,在淄川区医院就诊的慢性病患者周先生坦言,以往就诊后得去打印处方和发票才能进行慢性病报销,很繁琐。现在报销方便了,大大减轻了患者的负担。

周先生的亲身经历是淄川区医院深化“一窗受理,一次办好”改革工作的一个缩影,是门诊环境便利化的显现。近两年,淄川区医院完善多项工作,使门诊环境便利化,改善患者的门诊就医环境。深化“一窗受理,一次办好”改革工作,优化慢性病报销流程;完成了国医堂的改建,新建了无痛内镜科,将健康查体科优化整合,规范了体检流程,缩短了查体时间;在候诊人员集中的科室实行电子排队、叫号,做到了流程连贯、有序、便捷;推广多种预约诊疗模式,确保患者有序就医;设置了扶贫便民门诊,对贫困患者开通“先诊疗、后付费”绿色通道;积极推行“社保卡”代替“就诊卡”、门诊一卡一码通业务,极大方便了患者就医。

为规范诊疗过程,淄川区医院结合本院实际情况,及时对病种进行调整。控制不合理检查、治疗、用药,降低了患者的总体费用,缩短平均住院日,同时也减轻了病人负担;加强处方管理,实行不合格处方登记制度,定期开展药品排序;严格落实

《基本药物使用制度》,确保用药合理安全有效。

医疗结算智能化 成本核算精细化

“充值用微信就行了,不用排队,余额还一目了然。”患者李先生说,现在医院的服务太到位了,就诊不仅可以预约,充值还能直接用微信和自助充值机,大大节约了时间。

2019年,淄川区医院加大医疗结算智能化的投入。微网站重新改版,微信、自助机等服务项目扩充完善,充值业务更加便捷。截至目前,微信累计关注总人数73210人,交易总笔数60287笔,自助机交易总笔数39377笔,有效减少了患者的就诊等候时间;新上医务通系统,搭建vpn专线连接,建成远程办公系统。医务人员随时随地可用手机登录医生工作站,查看医嘱、书写病历、做出诊断,极大地

提高了工作效率。

加大投入势必要精打细算。2019年,淄川区医院成本核算更加精细化,新上HRP经济运营管理系统,加强对固定资产、物流等管理,建立以会计为核心,预算为主线,物流、固定资产和成本为基础,人力资源和绩效为杠杆的医院运营管理目标决策体系,增强对人、财、物各项综合资源的计划和使用、协调、控制、评价和激励等方面的管理,确保资产安全;完善了低值易耗品及材料物资申请、采购、验收、入库流程,实现库存实时查询,科室在线申请在线审批,提升了医院物流管理水平,降低了运营成本。

护理服务人文化 行风监管透明化

“从背后抱住其腹部,一手握拳,将拇指一侧放在病人上腹部……”在般阳生活区的健康宣教现场,急诊科护士长王颖正在向居民讲解海姆立克急救法。

王颖既是急诊科的一名护士,也是淄川区医院“牵手生命,善德急救”公益服务队的一名志愿者。像王颖一样,公益服务队的志愿者们每个月拿出一天的休息时间进村庄、社区、学校、商场、企业进行心肺复苏、海姆立克手法实操培训和院前急救知识宣讲。截至目前,公益宣讲服务达30余次,惠及群众万余人。

近两年,淄川区医院将护理服务人文化。根据科室专业特点,经常深入社区、学校、企业等开展健康知识宣传活动,组织开展“糖友会”“肾友会”等义诊活动;积极开展护理延伸服务,成立了“出院病人护理延伸服务小组”,将专业的护理服务延伸到了社区、家庭,通过开展上门维护用药指导、康复护理建议、健康宣教等诸多服务项目,持续改善护理服务质量;护士根据患者入院、检查、术前、术后、出院等不同时机和护理要求,完成个性化健康宣教,群众满意度不断提升。

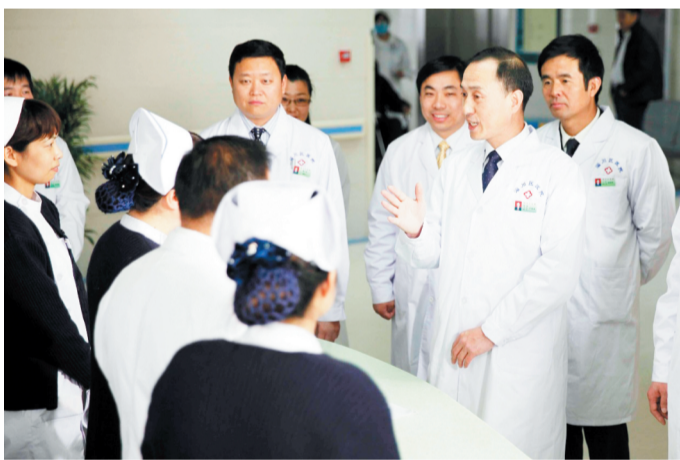
在完善服务的同时,淄川区医院实行行风监管透明化。加大纠正行业不正之风和治理商业贿赂的工作力度,加强对医务人员滥检查、乱收费、收红包、拿回扣、开单提成等违法违规现象的监管力度,从源头上筑牢廉政防线;成立回访办公室,开通出院病人随访系统,自系统开通以来一级电话回访病人12311人次,二级电话回访病人11567人次,病人回访率78%,出院病人满意度98%。

基层帮扶一体化 实现资源共享

“淄川区医院的专家隔段时间就来我们镇卫生院坐诊,看病可方便了。”家住淄川区峨庄的村民李大爷说,他患冠心病多年,镇卫生院的医生建议他去上级医院就诊进一步治疗,但是年纪大了,腿脚不方便,还晕车,就一直拖着。现在专家来到家门口坐诊,给李大爷调整了用药,李大爷感觉好多了。

近两年,淄川区医院与11个乡镇卫生院合作组建医共体,定期组织专家到合作的镇卫生院坐诊,给当地居民提供了上级医院就医便利。同时,加强对基层卫生院的帮扶,开展乡村医生规范化培训,查房、带教、指导手术等;成立了全区心电远程会诊中心、检验中心、影像中心,与医共体内合作单位实现了互联互通,实现了无线传输、远程诊断,进一步助力基层医院业务发展,为乡镇居民提供更专业更便利的医疗服务。

“在今后的工作中,淄川区医院将根据规模发展、管理功能要求,进一步完善覆盖医疗、服务、管理全过程的医院信息系统,不断开展新技术、新业务,真正达到‘院有特色、科有重点、人有专长’,为患者营造一个便捷、温馨、舒适、和谐的新型医疗平台。”淄川区医院院长于永庆说。



领导班子与职工交流提升服务建设情况。



为危急患者提供绿色通道。