



医学是一门崇高而神圣的职业,人文精神是本质内涵,人文关怀是基础,而且这是一个永没有结顶的金字塔。为进一步加强医疗服务管理,提高医疗服务质量,改善人民群众看病就医感受,近年来,东营市人民医院紧紧立足这一发展理念,踏着医改的春风,以患者需求为中心,立足提升患者就医体验,提高职工幸福指数,用踏石留印、抓铁有痕的劲头在贯彻“大健康”理念、构建“大服务”格局上迈出了坚实的步伐,并结出了累累硕果。

11月30日,东营市人民医院百亩绿荫停车场正式启用,新增近500个停车位,如此大面积的绿荫停车场,创全国公立医院之先。在公立医院改革背景下,打造医疗服务文化、创建优质服务示范医院成为东营市人民医院主动拥抱“新医改”的重要举措,尤其是今年,东营市人民医院大刀阔斧地实施转作风、提效能、强服务、促发展,坚持医疗服务的改革与改善相结合,树立以健康为中心的服务理念,增强了人民群众看病就医获得感,医务人员的满意度不断提升。来自客户服务中心对病患调查中得到的高满意度,就是服务创新的最佳注脚。

本报记者 吕增霞
通讯员 康秀芹 李国程 谢维翔



医院全景

东营市人民医院——

让人文化医疗服务能感知有温度见效果

百亩绿荫停车场建成启用 创全国公立医院之先

之前到东营市人民医院看病,患者及家属颇为头疼的事情——停车难。“最讨厌去你们医院看病,各方面都挺好,就是开着车转上半个小时,找不到停车位。”作为基建科的负责人,王建军也经常听到朋友这样的抱怨。11月30日,百亩绿荫停车场正式建成启用,新增近500个停车位,如此大面积的绿荫停车场,创全国公立医院之先。



百亩绿荫停车场启用,新增近500个停车位

据王建军介绍,小型绿荫停车场已于今年5月1日正式建成启用,增加停车位300余个;大停车场新增停车位近500个,共新增停车位800余个,届时医院停车位总数将达到1800余个,有效缓解医院停车难的问题,也从很大程度上缓解胶州路和南一路的交通压力。

医院近期规划是在市立儿童医院东侧筹备建设妇产楼项目,建设内容包括妇产科诊室、产科诊室、孕妇学校、产后恢复中心、月子中心、新生儿游泳、手术室、产房、标准病区等功能区域。建设大型绿荫停车场及配套提升工程,逐步缓解就诊停车难问题的同时,也为后期妇产楼建成后停车提前做好准备。“现在绿荫停车场的出入口设置在东三路辅道上,这样除去医院北侧因紧张学校不设置出入口之外,医院东门、南门、西门都设置了车辆出入口,能有效疏散车辆,方便患者及家属快速出入。”王建军说。

打造现代化智慧医院 让信息多跑路,患者少跑腿

去医院看病,排队一直是患者所担心的问题,患者经常抱怨挂号排队、看病排队、检查排队、拿药排队……时间都浪费在排队上。

“患者想要的是高效率看病,高效率地看好病。”信息中心主任刘民堂说,在搞好硬件的基础上,医疗效率的提升,成为医院打造服务文化的中中之重。为此,医院大刀阔斧,在抓医疗效率提升上,做了一系列改革。一个现代化医院的建设离不开信息化的助力,东营市人民医院持续加大信息化建设力度,充分发挥“互联网+医疗健康”的支撑作用,快速推进临床业务、护理院感、门诊药房配置自动摆药机、自动发药机,节省患者取药等候时间。此外,东营市人民医院还依据“互联网+医疗健康”搭建信息平台,实施“掌上东医”项目。2016年7月,医院官方微信公众平台正式开通,该平台集导诊、预约、挂号、充值、查询报告、医患互动等移动就医服务于一体,并利用该平台推送“就医指南、义诊宣传、健康知识”等,全面提升患者就医体验,打造智慧门诊。医院全面实施诊间治疗费用扣费、检查、化验执行科室扣费,取药自助扣费的“即时执行,即时缴费”模式,进一步有效缓解各就诊环节的人员拥挤、等待时间长的问题,最大程度地减少病人的非医疗等待时间,提升了患者的就医体验。

在智慧病房建设方面,东营市人民医院参与承办全市网上远程诊疗服务体系建设,向上已与解放军总医院、山东省立医院对接,向下与县区、乡镇医院对接,建设完成了远程会诊中心、远程影像诊断中心和远程心电图诊断中心,初步形成以东营市人民医院为互联互通中心的“网络医联体”,让基层老百姓能够享受更加便捷、高效的医疗保健服务。与此同时,东营市人民医院的预约诊疗工作不断规范,开通了网站预约、电话预约、APP预约、微信预

约、自助预约、护士站预约、医生复诊预约、社区预约等多种预约方式,方便了患者预约就诊。推行微导诊服务,有300余位医师注册,近200多名医生开通了“爱心诊室”,发布健康科普文章1800余篇,粉丝群体已超1万人次,搭建起了医患交流沟通的网络平台。

在智慧门诊建设方面,自2016年1月1日起,医院全面推行“银医一卡通”,共安装了60台“一卡通”自助机,实现自助发卡、自助充值、自助挂号预约、自助打印报告单等功能,省去患者排队奔波之苦,全面优化门诊就诊流程。同时,门诊药房配置自动摆药机、自动发药机,节省患者取药等候时间。此外,东营市人民医院还依据“互联网+医疗健康”搭建信息平台,实施“掌上东医”项目。2016年7月,医院官方微信公众平台正式开通,该平台集导诊、预约、挂号、充值、查询报告、医患互动等移动就医服务于一体,并利用该平台推送“就医指南、义诊宣传、健康知识”等,全面提升患者就医体验,打造智慧门诊。医院全面实施诊间治疗费用扣费、检查、化验执行科室扣费,取药自助扣费的“即时执行,即时缴费”模式,进一步有效缓解各就诊环节的人员拥挤、等待时间长的问题,最大程度地减少病人的非医疗等待时间,提升了患者的就医体验。

在智慧病房建设方面,东营市人民医院参与承办全市网上远程诊疗服务体系建设,向上已与解放军总医院、山东省立医院对接,向下与县区、乡镇医院对接,建设完成了远程会诊中心、远程影像诊断中心和远程心电图诊断中心,初步形成以东营市人民医院为互联互通中心的“网络医联体”,让基层老百姓能够享受更加便捷、高效的医疗保健服务。与此同时,东营市人民医院的预约诊疗工作不断规范,开通了网站预约、电话预约、APP预约、微信预

2015年2月,东营市人民医院引进移动护理信息系统,目前已在全院各病区全面推开运行,实现PDA扫描长期医嘱的静脉输液、床头输入生命体征、查看医嘱等功能,提高了护理质量和工作效率。除此之外,急诊病房综合楼每个病房门口和病床设有智能呼叫系统显示屏,患者可查阅个人住院信息、主治医师、责任护士等信息。楼层开放局域网无线网络“一卡通”自助机,实现自助获取医保患者住院统筹费用,实现精准补交押金,护士站办理出院结算,实现出院及结算一站式办理。

“年底前我们还将陆续开通中药代煎配送、病历复印快递送到家的业务,细化服务,让患者少跑路。”刘民堂介绍,明年还将实现云胶片,检查影像片可在网上保存15年,医生只要扫描二维码,就可以查看片子,这样可以有效减少胶片污染。

在智慧管理建设方面,东营市人民医院以信息化建设为支撑,全面打造现代化智慧医院。启动预约管理平台、综合短信平台、患者随访平台、掌上办公平台建设,探索建立统一呼叫中心,构建以病人全程关怀为中心的的患者管理系统。以医院运营保障为目标,建设集人力资源管理、财务管理、物资管理、固定资产管理为一体的HRP系统,切实提高人财物规范化、智能化管理水平。



医院服务指挥调度中心为服务提速



手术室的休息室



自助办卡挂号机



“厕所革命”细微之中显服务

去医院看病,少则一小时,多则数小时,谁都有可能“内急”,医院厕所卫生状况的好坏直接影响患者的心情。现在患者在东营市人民医院惊喜地发现,公厕不仅干净卫生,还配备了卫生纸盒,绿植,增加了电子芳香剂。医院表示今后准备在厕所内增设轻音乐,缓解就诊过程严肃紧张的气氛,让就诊人员更加安心就医。

2017年,习近平总书记就旅游系统推进“厕所革命”工作取得的成效作出重要指示,这是总书记三年来第二次对“厕所革命”作出重要指示。广大集体、群众反响热烈,大家认为,倡导推进“厕所革命”,体现了习总书记对百姓民生、城乡文明的高度关注,彰显了从小处着眼、从实处入手的务实作风。

医院因其人流量大,往来人员特殊,比其他公共场所更为复杂。东



细化服务,提高患者就医体验

为全面贯彻党的十九大和全国卫生与健康大会精神,认真落实省卫生计生委“双创双提双满意”三年行动计划,满足人民群众快速增长的多层次、多元化健康与服务需求,更好地为来院客户提供高效、优质服务,2017年底,东营市人民医院成立市场和客户服务部,并在2018年初制定《2018年优质服务示范单位创建工作实施方案》。

院长韩志东表示,成立市场和客户服务部的目的就是为拉近医患距离,改善患者就医体验,提升医疗服务满意度。同时,改进后勤保障服务模式,提高服务保障效率和水平,承担对内对外综合协调服务职能,着力构建适合自身发展的“非医疗服务”模式,不断提升患者就医体验和医院职工认同感。这是医院在贯彻“大健康”理念、构建“大服务”格



多姿多彩的文体活动

“医务人员是提供人文服务的主体,医院在建设人文医院的过程中,始终重视对员工的人文理念教育,通过各种途径,反复宣传医学人文的意义、目标、内容、要求,关心关爱医务人员,改善执业环境,提高职工的幸福感和获得感。试想如果一个医生每天不开心、不快乐,怎么能更好地为患者服务?”工会主席刘翠萍说。

为此,医院举行多姿多彩的文体活动,如:春节联欢晚会,500余名职工参加迷你马拉松、职工健步月活动,职工运动会等,还成立各类文

推行“厕所革命”为患者服务 打造生态园林式现代化医院

营市人民医院在做好医疗服务的同时也注重环境卫生的质量,提高就诊环境,打造花园医院,增强职工、病患幸福感。爱国卫生与物业管理办公室副主任陈守孝说,医院从去年6月份开始推行厕所改革,预计每年投入10万元用于公厕改革,不放过任一细节。为方便就诊患者上厕所,考虑到病患在一些情况下会忘记带手纸,市人民医院在门诊、急诊及儿童医院等37个公厕设置了卫生纸盒,每天由专人投放。同时,为了保证厕所环境卫生,医院在人流量的厕所设置专人定时清洁打扫,装了巡查记录标牌,厕所工作做到“一厕一长,一日多巡,一考一评”,防控传染病。此外,记者发现,公厕内还粘贴与公厕有关的健康知识展板,做好卫生健康宣教,引导人们提高保健预防,个人防护及公共卫生素养。

“院长经常说,医院不仅是看病治病的地方,对于住院康复治疗病人来说,医院也是他们生活歇息的地方,应该给患者打造一个休闲美好的诊疗环境”,王建军说。试想,一个身心正在备受煎熬的患

者,忍着病痛到了医院后,环境嘈杂、厕所脏臭、流程繁琐,就算医护人员态度再好,恐怕患者的心情也好不到哪里去;反过来,医护人员在这样的环境中,也很难保持良好的心态,医患之间发生摩擦的几率就会大大增加,从此进入一个恶性循环。在推行厕所革命同时,全面实施医院环境景观提升工程,绿荫停车场施工共计铺设柏油路面15000余㎡,种植法桐400余棵、蜀桧1000余棵,植草砖面积7000㎡,绿篱面积3000㎡,整体环境焕然一新,彻底解决了医院利三沟西侧脏乱差的状况。2017到2018年内新增绿化面积14000余㎡,种植大型乔木620棵,绿篱2300㎡,草坪1500㎡;硬化道路23000㎡,并完成了门急诊连廊和医院南侧景观连廊的设计与施工。完成了两个公园的建设,一是东侧沿胶州路的沿街公园建设,面积1100㎡;二是沿利三沟玉带河建设的沿河公园,面积1800㎡,实现了医院三季有花,四季常绿,将医院全面打造成为布局合理、环境优雅、景观新颖的生态园林式现代化医院。

成立市场和客户服务部 限时办结,为医院服务效能提速

局上迈出的坚实一步,对于推进全院服务理念的转变必将产生积极而深远的影响。同时,实施主动“走出去”战略,将医疗服务和健康宣教到农村、社区、街道、企业、学校等基层延伸,增强公众防病意识,提高公众健康观念,同时加强医疗联合体成员单位间的交流与合作,主动下沉优质医疗资源,共同构建“上下联动、资源共享、健康共筑”的服务新模式。

据市场和客户服务部副主任王海梅介绍,医院服务指挥调度中心负责受理、安排、督导、反馈管理后勤科室对临床一线的非医疗服务工作,并对工作效果进行评价考核,目前共受理2400余件案件,服务科室已由26个临床科室扩展到全院所有科室,服务项目达200余项。“我们还实行限时办理,例如修理工、水、电、马桶等服务,时间规定必须在一个小时之内完成。”王海梅说,通过打造“一口受理,归口办理,限时办结”的行政服务新模式,进一步关爱关心医务人员,改善执业环境,把时间还给临床,为医务人员能够安心、舒心地开展工作创造条件、营造氛围,使医务人员满意度不断提升。另一方面依靠制度建设、理念创新、技术进步,着力打造集预约诊疗、用药指导、病案复印、综合咨询等为一体的一站式服务窗口和平台,规范与提升医疗服务的整体效率和质量,不断满足患者快速增长的多层次、多元化的就医需求,减少临床各科室之间发展的不平衡,使医患关系更加和谐,人民群众获得感进一步增强,最终实现医疗服务高质量发展。

2018年初,医院制定《2018年优质服务示范单位创建工作实施方案》,在保障医疗安全的基础上,将“三全三主动一规范”服务理念,即“全员服务、全面服务、全程服务,主动学习、主动服务、主动担当,规范服务”贯穿于客户服务全过程,为所有外来客户提供周到细致的全面服务以及无缝隙全时程服务,为此医院成立以院长、党委书记为组长的加强客户服务管理工作领导小组,并公布了人文关怀用语和服务禁忌语以及客户投诉考核处理办法,真正将服务做到患者心坎里。

关爱职工,提高医务人员幸福感 将人文化服务深入骨髓,变成自觉行动

体协会,缓解职工的工作压力,丰富职工的业余生活,增强职工的团队合作精神和凝聚力。成立“青蓝家园”社团,随着医院的快速发展,职工人数不断增加,年轻职工越来越多,为更好地帮助年轻职工成长成才,让他们真正体会到医院大家庭的温暖,感受到“工会是职工之家”。医院工会组建“青蓝家园”,解职工之所急、想职工之所需,力争使一个医生每天不开心、不快乐,怎么能更好地为患者服务?”工会主席刘翠萍说。

“医务人员是提供人文服务的主体,医院在建设人文医院的过程中,始终重视对员工的人文理念教育,通过各种途径,反复宣传医学人文的意义、目标、内容、要求,关心关爱医务人员,改善执业环境,提高职工的幸福感和获得感。试想如果一个医生每天不开心、不快乐,怎么能更好地为患者服务?”工会主席刘翠萍说。

近几年,东营市人民医院先后被授予“三级甲等医院、全国诚信示范医院、全国百姓放心示范医院、全国文明单位、中国医疗机构公信力示范单位、山东省德耀齐鲁道德示范基地”等多项荣誉称号。“相比于百年老院,我们特别年轻,这是我们