

优化就诊“路线图” 打造服务新“体验”

——市中心医院以医疗服务改革优化就医体验

记者 马 娟 通讯员 李文娟 孟天笑 图/申兴刚



中心医院住院大楼

编者按

时代在变，市民对于医疗服务的要求也在变。市中心医院作为我市公立医疗服务行业的“窗口”，其服务质量直接关系到市民对全市医疗服务能力的满意度。近年来，该院在接诊量不断增长的情况下，服务水平是否也同步增长？请关注本报专题报道。

每一位就诊者心中，都有一张医疗满意度“路线图”。以预约挂号为“起点”，以康复出院为“终点”，就诊之路上的时间越短，就医体验越好，医疗满意度就越高。

住院大楼改造升级、不断优化的导诊分流手段、日益便捷的医保手续办理……近几年，市中心医院以一系列扎实有效的惠民举措，绘出了一张医疗服务改革路线图。

“住院周期更短，查询结果更快，环境更好。”两张路线图上的直观变化，满足了当今百姓对高品质医疗服务的需求，也彰显出市中心医院在践行“仁心仁术，博爱博施”院训路上的担当与作为。2012—2017年，该院连续6年进入全国地州市医院竞争力排名100强。

技为基 铺就服务底色

近年来，市中心医院每年门诊接诊量都在百万人以上，第三方调查门诊满意度都保持在90%以上。是什么让医院在硬件资源受限的条件下保持如此高的满意度？毫无疑问，领先的医学技术是关键。

作为全市首家三甲综合性医院，市中心医院不但承担着城区基础医疗的责任，也承担起乡、县级重危患者的收治责任。这要求医院不断突破学科建设瓶颈，填补临床空白，不断提升医疗能力。

2017年，该院启动第二轮重点学科建设方案，肝胆外科、消化内科、消化外科等科室成功填补邵阳地区部分手术空白，腹腔镜下胃癌根治术、乳腺癌手术、静脉

溶栓等手术和治疗手段日趋成熟；规模化开展超导管PICC置管、输液港植入治疗等专科护理技术；启动了盆底功能性疾病诊疗研究中心的建设。通过跨学科融合、区域性学科交流，该院医学研究与实践水平迈入全省先进行列。

2017年全年，该院28个临床科室共完成88个病种的临床路径，同比增加32%，全院临床路径入径率达28%。并发症发生率、非计划再次手术等指标持续降低，住院超30天患者管理进一步规范，发生率控制在3%以内，非计划再手术发生率控制在6%以内，医疗纠纷发生率同比下降19.05%，患者满意度得到提高。



导诊护士热情服务。



以真情服务温暖患者。



医护人员整理患者被褥和床单。



方便快捷的自助服务设备



干净宽敞的ICU病房

器为笔 书写服务新篇

由于地域限制，市中心医院本院空间扩张有限。为了提升患者，尤其是重危病住院患者的就医体验，2016年该院对第二、第三住院大楼进行全面改造，在不变的空间内优化升级医疗环境。

就诊大厅内预约挂号机、电子打印机有序排列，住院区内干净整洁、安静舒适，数字化导诊科学高效……市中心医院的就诊环境并未随着院龄的增长而老化，而是随着城市发展与时代需求不断更新。

“做完B超凭条形码立即就可打印报告单出来，方便又快捷。”前来就诊的邵东县居民蔡女士连连夸赞。

64排CT、胃肠机、钼激光、手术导航系统……在市中心医院就诊区，每年都有一批前沿设施设备投入使用。同时，为进一步完善配套支撑体系建设，2017年开启治疗药物血药浓度监测(TDM)项目，为临床个体化用药提供了科学依据；启动了4项药物临床试验项目。一系列学科支撑体系的逐步完善，为学科发展提供了强有力的支撑。

仁为轴 聚合服务实效

2017年7月，市中心医院正式开通“异地医保直接结算”。此举不但可以减少外市患者就诊时垫付医疗费用的经济压力，还能避免报销医疗费时来回奔波，大大方便了异地患者就诊。

对于患者而言，治疗的时间越长，跑腿的流程越多，负担越重。为患者减负，就要从源头上精简就诊流程，减少患者负担。为打造便捷就医流程，该院调整CT、MRI、超声、消化内镜资源配置，对门诊、住院患者采取错峰管理；提升自助系统使用度，减少窗口排队等候时间，建立住院结算中心“一站式”服务模式，降低了患者就医排队等候时间。

通过医护一体化合作，提升就诊效率；通过对患者实施全程护理，为患者提供心理与健康指导服务、出院指导和延伸服务，加快院内诊疗周转率。如心血管内科、肾内科、糖尿病和神经内科定期开展健康教育专题活动、病友联谊会；血液肿瘤、乳甲外科、产科、生殖中心等科室创建了微信互动平台；风湿免疫科痛风专病门诊同步开展了慢病管理，对200名痛风患者建立慢病管理档案。2017年，影像科室48小时检查完成率达95%。

除了日益优化的流程管理，让患者满意度居高不下的第二大因素则是医院日臻完善的服务体系。该院定期开展满意度调查、电话随访工作，听取患者、医护人员等多方意见和建议，不断探索“以患者为中心”的责任制整体护理模式，持续改进优质服务窗口。同时，通过分类挂号排队、便捷缴费窗口，对窗口人员进行统一着装和礼仪培训，提升手续办理窗口整体形象。

在就诊区，医务人员及时听取患者诉求意见，耐心问诊，以优质服务让医患关系逐步“升温”。今年2月，一名就诊儿童在办理挂号手续时突然抽搐不止，为了不耽误孩子病情，医护人员立即呼叫担架将其送至儿科急诊，并先行垫付住院费用。良好的服务态度得到众多患者认可。

医者之仁，在斩疾除病，也在春风化雨。在医患关系渐趋和谐的今天，我们期待市中心医院以更细致的柔性关怀，开启高品质医疗服务新时代。