

莆田学院附属医院 荣膺“2020年度改善医疗服务示范医院”

日前,由国家卫健委医政医管局和健康报社共同主办的2020年度改善医疗服务典型经验线上交流总结大会召开。莆田学院附属医院荣膺“2020年度改善医疗服务示范医院”,该院党委书记、院长林海滨荣获“2020年度改善医疗服务突出贡献工作者”称号。

01 坚持患者至上 持续改善医疗服务

莆田学院附属医院是我省早期创建的医院之一,由英国教会创办于1896年,是一所集医疗、教学、科研、急救、预防、康复、保健为一体的三级甲等医院。

近年来,医院始终坚持“患者与服务对象至上”的核心价值观,积极践行改善医疗服务行动,通过创新服务理念,优化服务流程,改善服务环境,提升服务品质,延伸服务范围,切实为当地群众提供服务,不断提高患者的就医体验和满意度。

02 以医联体为载体 深化连续医疗服务

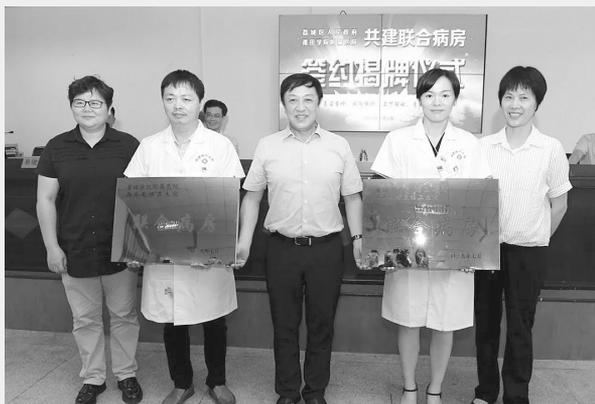
2012年,该院组建莆田市最大的医疗集团,积极推动15个医疗集团成员单位发展建设,通过专家定期下基层医院巡诊、坐诊及影像远程会诊等形式,使群众在家门口就能享受到三甲医院同质化的医疗服务。

建立医联体,促进优质医疗资源下沉,是深化医改的重要内容。作为莆田市分级诊疗工作试点单位,该院以心血管、内分泌、呼吸内科等慢性病和神经内科康复与骨伤科康复病种为重点,选择荔城区6家基层医疗机构的高血压、糖尿病为分级诊疗重点和首选推进病种,推动分级诊疗试点工作有效开展。

2019年7月,该院与荔城区人民政府启动共建新度镇、西天尾镇两家卫生院联合病房,拨付给两家卫生院共90万元启动资金,用于联合病房首期仪器设备采购,同时派主治医师和主管护师各一名常驻联合病房,开展带教、培训等指导工作。

联合病房实行同质化诊疗、差别化报销、“一站式”结算、年报销费用不封顶等多种方式,使患者获得全程、无缝、同质的医疗服务,给群众带来实实在在的获得感。与三级医院相比,联合病房人均费用减少57.49%,平均住院日8.5天,个人付费部分只占三级医院同等住院个人费用的25%。

2019年4月25日,莆田学院附属医院全省首家运用5G技术与湄洲岛分院进行远程会诊



荔城区人民政府与莆田学院附属医院共建联合病房

03 以社会新需求为导向 延伸优质护理服务

自2016年开始,医院把优质护理服务延伸至门诊、手术室等医技科室,把服务内涵拓展到院外。

2018年,医院成立12支护理服务志愿队,386名护士志愿报名参加,为精准扶贫患者、孤寡老人、行动不便患者、慢病患者提供上门服务约760人次,社区义诊及健康指导265场次,受益群众8万余人次。

产科开设孕妇学校,每周开设母婴健康教育课程,以现场培训及示范等形式,为准妈妈、准爸爸提供孕前、孕期、分娩及新生儿护理指导;造口专科护士到出院患者家中开展专业护理和进行技术指导,对带气管套管、胃管、留置尿管以及长期卧床患者定期上门访视,指导正确护理方法,每年换管60余人次;开设糖尿病、PICC等5个专科门诊,成立高血压、肾友会、哮喘之家等21个慢病俱乐部,加强医患、患患之间的沟通交流,受到患者、群众的广泛好评。

04 以“互联网+”为手段 建设智慧医院

利用信息化手段,医院建成了排队叫号、自助缴费、预约终端、影像检验病理传输、云胶片、远程医疗会诊、智慧停车收费系统等,实现了诊疗区域的Wi-Fi全覆盖;推出移动便捷支付功能和院内智能导医功能,有效解决了群众“就诊排队长、移动支付不畅”等难点痛点堵点问题;建立了以门诊和住院电子病历为核心的综合信息系统,利用大数据信息技术,为控制医疗质量、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源等提供支撑。

2018年8月,医院在全国率先探索“区块链+医院”建设,并成为国家远程医疗与互联网医学中心协作单位。2019年4月,医院在全省率先运用5G技术进行远程会诊,同月在省内利用“5G+4K”技术开展“福莆宁”三地三甲医院网络视频医疗交流学术沙龙会,产生热烈反响。

同时,该院把数字化建设落实到智慧管理、智慧医疗、智慧服务等工作中去,疫情期间,该院引入3款新型机器人设备,用于院感防疫、发热门诊初筛、隔离病房服务等。

2020年4月,医院积极扩展预约服务方式,启用“腕带付”新型便捷支付,真正实现了“床边支付”,改善了群众就医体验;2020年6月,在福建省率先打造“住院病区人员人脸识别+智能测温+实名制门禁管理”系统,助力稳步推进智慧医院建设,筑牢常态化疫情防控防线;2020年8月,在省内率先引进基于物联网技术腕带监护管理系统,解决核素治疗患者的管理难题,减少对周围人群的辐射。

05 以人文服务为媒介 构建和谐医患关系

该院坚持“以人为本、患者至上、真情服务、至臻至善”的服务理念,对就诊全流程进行整体改造,设立了人性化的门诊服务中心和住院服务中心,实行一站式服务。

门诊服务中心和住院服务中心职能主要包括接受就医咨询,为老弱病残和行动不便患者提供护送就诊服务、双向转诊及导诊服务,负责为疾病证明书、大病医保审核、特殊病种证明、异地医保定点、特殊用药申请、病历复印件、残疾证鉴定等资料盖章。

同时,医院推行一医一患一诊室,保护患者隐私;在新院区停车场安装了86个防尘喷淋装置,防尘又降温;设立温馨的母婴室,为女性患者提供人性化母乳喂养场所。

06 以内涵建设为重点 开展志愿服务

该院重视服务内涵建设,在引进社会资源、开展志愿服务和医务社工服务方面做了积极尝试。

2019年底,该院医务社工部正式成立,并启动医院2020年“首问满意,我在行动”和“医务志愿者及兼职医务社工”活动。

目前,该院共有190名医务志愿者,其中包括招募的60余名兼职医务社工。医务志愿者的工作包括:患者床边走访,就诊服务现场督察,引导就医、接受问询、秩序维护等。兼职医务社工主要从事的工作有:协助介入临床工作;参与医患之间的沟通与投诉化解,预防和减少纠纷;发现流程存在问题,制定流程改造方案;帮助患者进行心理和健康评估,开展健康教育等,力求给群众安全感和信赖感,给员工幸福感和归属感。

疫情期间,医务社工部整合志愿者力量,分担一线压力,助力抗疫。

2020年1月26日,医院开通心理援助热线,接受咨询126次,完成心理援助31人次。

在该院党委书记、院长林海滨带领下,全院干部职工全心全意为患者服务。截至目前,该院已8次获评福建省文明单位。林海滨表示:“改善医疗服务行动是一项长期工程、系统工程,只有进行时,没有完成时,医院将不断创新服务举措,提升服务能力,为人民群众提供更加便捷、满意、放心的医疗服务。”