



多维聚力改善医疗服务 深耕细作提升群众体验

福建省汀州医院传承“红医精神”，全力打造“群众满意”医院

一百多年前,福建省汀州医院(前身为福音医院)作为第一所为红军服务的医院,曾为红军指战员接种牛痘疫苗,为毛泽东、徐特立、陈赓等革命先辈治病疗伤,并先后创办“中央红色护士学校”“中央红色医务学校”,为中央苏区培养了大批医务人才。时代变迁,福建省汀州医院赓续革命血脉,传承和弘扬“红医精神”,通过创新举措、强化培训、以人为本,内强素质,外树形象,优化服务流程,规范服务行为,改善服务环境,拓展延伸服务,现已成为一所集急救、预防、保健、医疗、康复、科教为一体的二甲甲等综合医院。医院整体服务能力显著提升,近三年平均满意度92.538分,均居省、市前列。



以人为本 从广度和深度上下功夫

“去年,我爱人因脑出血开颅手术在ICU住院,当时在病房外面陪伴非常煎熬,冬天晚上没有可以躺的地方,只能坐在铁皮椅子上,又累又冻。今年因为我爱人需要修补颅骨再次住院,医院为患者家属准备了可以躺的长木椅,还有被褥枕头。”一名ICU住院患者的家属说,此前要在收费处排长队,现在大厅有护士教我们在机器上用微信交钱,各种检查报告也可以通过手机查看,感觉好多了。

近年来,汀州医院以患者为中心,从点滴处入手,全方位推进设施及功能优化,持续改善患者的就医体验。

医院设立门诊便民服务中心及住院病人一站式服务中心,提供便民用品,逐步健全、完善服务中心功能;增设绿色通道,为老弱、残疾人员及无亲属陪护、行动不便等特殊患者,办理入院手续直至送到病房;协助办理

相关医疗证明,并提供核对带药、指导用药、健康宣教等服务,让服务更主动。

同时,导诊台、体检中心增设电子血压计,增设残疾人、老人特殊群体窗口,门诊楼设立“爱心妈妈小屋”,为不同人群提供更完善的服务。优化采血窗口布局,通过有效分流缓解采血排长队问题;升级改造注射室,以利更好保护患者隐私;在病房及ICU设置可躺卧的陪护椅及配置储物柜等,冬天还为全院候诊椅加装椅套,让服务更有温度。

此外,医院加强病房管理,应用“5S”(常整理、常整顿、常清扫、常清洁、常素养)模式

督查、整改,保持物品放置有序、环境整洁,令医生工作环境与患者就医环境双双改善。医院还在各病区入口处放置自动售货机,安装健康教育专用电视,制作46条健教视频滚动播放,将便利连同健康知识送到患者身边。



志愿者指导患者应用智能终端机

多措并举 全流程全周期督促整改见实效

出台实施方案,成立工作小组,责任层层落实,工作安排有序……2019年以来,汀州医院把人民满意作为服务改进的动力,部署成立了医院服务和行风小组,挑起了监督、协调、落实医院服务各项改进工作的大梁。仅在当年就落实整改163条问题,明显改善116条问题。全院上下形成了规范的工作习惯及服务优化意识,患者满意度大大提升。

医院人事部门招聘专职护士进行导诊礼仪强化培训,并组织志愿服务队充实至门诊部,使门诊导诊人员配置和服务标准都得到迅速提升。同时通过优化

排班,加强科室协调,并配合到岗督查等举措,准时坐诊率及节假日门诊规范度均明显改善。

此外,医院每天安排2名护士长对72小时内入院患者进行访视,了解患者所需,预判临床问题,并积极反馈,跟进落



院领导高度重视,专题召开改善医疗服务工作会议

实与整改。制度建立以来,投诉和争执下降了25.84%。

为提升住院病人的护理满意度,医院一方面建立起科室、

主管、病人的满意调查机制,通过患者及科室对护工工作进行评价,约束、规范护工服务行为;另一方面也运用巡查制度加大督查及培训,保证护工团队服务的持续优化。医院还专门成立保洁运送服务组,投入新型设备,增设消毒供应中心,保证“一桌一巾”,成立被褥中心规范全院被褥统筹及调配等。

对出院病人,医院也强化了随访跟踪。根据医生随访率≥出院患者70%,护士随访率≥出院患者30%两个硬指标,引进信息系统对随访工作持续跟踪。

通过给予患者康复指导,完善全周期服务。而对于患者提出的就医意见,则要求科主任、护士长、服务小组迅速督促落实。

强化培训 服务技能提升不停步



邀请专家到院开展“医院服务效能提升”培训

为提升服务技能,医院持续为医护团队创造培训及学习机会,促进全员从“要我服务”向“我要服务”转变。

医院邀请中国药学会人文素养培训专家为医务团队讲解《从医学人文背景下重新审视医患关系与医患沟通》,让医务人员从实例中认识及思考服务及医患问题。邀请中南大学护理学博士、ISE国际服务效能医疗行业首席专家做“服务效能提升”培训,并借势在全院推开“服务效能提升”行动。通过系统、规范的培训,为医护团队内修品质、外树

形象、强化技能提供明确目标,借以培养有服务意识与服务技能的人才,提升医院服务品质,打造汀医专业、仁爱、有内涵、有温度的服务口碑。

提升医疗服务不是一阵风,更需长期坚持。面对医疗机构普遍面临的共性难题,福建省汀州医院交出了一份高质量答卷。接下来,该院将继续赓续红色血脉,践行初心使命,把服务人民的家国情怀、医者仁心的大爱精神融入不懈的奋斗中,以久久为功的耐力与发展创新的劲头,用实际行动书写“健康长汀”建设的崭新篇章。

(廖小勇 钟梅昌 刘铭晔)