

主动服务、无陪护护理管理、扫码“吐槽”提意见……

除了治病救人 医院还能为患者做什么

□本报记者 张 帅
通讯员 陈丽群

“爷爷好,请问有什么可以帮您?”

“阿姨,您哪里不舒服?”

“沿着黄色地标一直走……乘电梯到一楼……您可以看到您要去的科室的路标……”

这是日前发生在福鼎市

医院百胜院区急诊大厅的一幕。

患者就医过程中,遇到困难时,只要咨询身边身穿“黄马甲”的志工、蓝色马夹的医务志愿者、门诊服务中心的工作人员、预检分诊台护士,都可以得到及时的答复和帮助。

此外,福鼎市医院推出了

一项流动导医项目,在百胜院区的电梯口和住院楼一层大厅等人流量较多的区域增设流动导医,以方便患者随时咨询;针对行动不便、没有家属陪伴和老年患者等需要帮助的人群开展主动服务方式,多视角关注他们在就医过程中遇到的困难并主动提供帮助。



记者观察



在流量大的区域新增流动导医

暖心措施提高医院服务

患者在就医过程,对医院和医务人员的每一个细节都会倍加关注。

“以往,住院病人临时取药、标本送检等事宜,需要由家属来完成,不仅浪费人力,也无形中让不少家属心生怨怼。新的举措,让病人方便了许多。”

如:医院在原有门诊导诊的基础上,新近又增加了住院患者陪检及取药、标本送检交由物流车和工友等服务,探索无陪护管理,打破以往检查、取药、标本送检等诊疗项目均由病患或其家属自行前往的局面。医院服务中心负责人介绍,医院在提高医疗管理水平、优化诊疗流程、规范医疗服务行为的同时,从“除了治病救人,还能为患者做些什么”的角度出发,给来院的患者及家属提供更人性化、更贴心的服务。

记者了解到,无陪护护理管理模式试运行后,目前福鼎市医院百胜院区已取消患者自取药,这项工作交由物流车完成,因物流车每两个小时一个车次,如遇紧急情况,则由工友取药,毒麻药品护士取药;针对没有家属陪护、行动不便患者,有工友24小时在线服务……

在医院服务中心床边随访过程中,因外伤住进急诊病房的王先生说,不用自己拿药,检查过程中都有人陪,挺好的。

在妇科病房住院的翁女士也表示,住院不用病人和家属拿药、扫腕带就可以缴费,这些举措带来许多方便,医生护士态度都很好,病还没开始看就已经减了两三分了。

医院增加多项便民服务项目,如开展“暖心”手术室建设。

“印象中,手术室是冷冰冰的,带着消毒水的味道,没想到还能创造出这么温馨的区域。”一名术后患儿家属说,手术的前一天,医生和护士会提前到病房与手术患者的家属以交谈的方式来相互熟悉,缓解家属及患儿紧张情绪;当进到手术室时,环境干净整洁,室温已预先调整让患者感觉舒适的温度。

特别暖心的是,医院为了缓解手术孩童或患者的恐惧情绪,特意允许家属在手术复苏室陪护。



购物码、点餐码、付款码……这些都是我们常用“码”,但没听过“吐槽码”。

“听说医院开通了个吐槽码,抱着尝试一下的态度,我用手机在‘码’上提了些意见,没想到不久后就收到工作人员的电话答复,特别好。”

福鼎市山前街道居民温先生,时常和医院打交道。他说,敞开胸襟让接诊人群与家属提意见,这需要莫大的勇气,这个做法值得赞叹。

据了解,为切实解决群众就医的操心事、烦心事、揪心事,7月22日,福鼎市医院公众号上推出“吐槽二维码”,群众有意见用手机扫一扫,就能弹出“如果您有不满,或有疑惑,或对医院发展有更好的意见建议,欢迎扫码吐槽”,而后所提的这条意见可直达系统后台工作人员。

记者从福鼎市医院获悉,医院还定期对病人的满意度进行评估,通过“吐槽码”、“问卷星”、“意见箱”、电话/床边/院后居家随访等方式,收集群众对医院的意见、建议、问题和就医满意度,同时面向社会各界广泛征集意见建议就诊流程、就医环境、服务质量、服

扫一扫,来“吐槽”

务态度,定期汇总分析,及时反馈,并根据反馈情况进行持续改进,以最大的诚意打造群众满意医院。

“随着群众对医院的期望不断提高,我们既要追求优质精湛的医疗技术,也要提供有温度的医疗服务。改善群众就医体验,构建主动服务型诊疗模式是我们坚持不懈的目

标。”医院质量与安全管理部负责人姚丽清表示。医院进一步完善了院内导视系统,在各个区域建立了清晰明显的地标、路线指引功能等,以方便群众缩短诊疗时间,为市民就医带来极大的便利。

积极推进互联网医院建设,加速开展“互联网+医疗”服务,利用互联网医院的便利性,提升医患沟通和慢病、复诊病人的体验感,为广大

市民提供多渠道、多样化医疗健康服务。

此外,还规范全院员工文明用语、规范窗口服务,提供物品寄存、残障服务(轮椅平车)、手机快充、复印资料、失物认领、爱心妈妈小屋、新建便民诊室等。招募组建多支志愿服务队伍,在门诊、病房等区域提供特色志愿服务。



医院服务中心工作人员回馈群众提出的建议和意见



百胜院区就诊指引地标



爱心妈妈小屋