

环境优 服务好 人文美

晋江安海医院打通患者就医难点堵点

暖心举措彰显“安医”速度与温情

“今天的复诊不用挂号,也不用再交挂号费,看病真方便。”近日,在安海医院骨科做完核磁共振检查的颜先生点赞道,该院“一号管三天”门诊服务让他实在受益!

9月1日起,安海医院开始推行“一次挂号管三天”的新型诊疗模式,即患者在首次就诊后的三天内,若因检查、检验等原因需复诊,可携带检查结果到同一科室复诊,无需再次挂号,享受免缴门诊诊察费(挂号费),此举大大提升当地民众就医便利。

改善患者就医体验是晋江市第二医院(以下简称“安海医院”)助力晋江市优化营商环境,进一步强化医疗服务质量,切实优化就医环境,提升患者就医体验的一项重大举措。2023年底,安海医院聚焦群众就医过程中的难点、堵点,在医共体范围内启动“医心医意 优化就医环境”专项行动,从医院环境、医疗服务、人文关怀等方面切入,切实提升群众就医获得感、幸福感、安全感。

01 环境升级 让患者更舒心

最近来到晋江市安海医院就诊的患者发现,这里焕然一新,大片白色墙壁搭配浅色木纹碳镁板,营造出一种干净、放松、舒适的就医环境,为患者带来很多暖意。

晋江市安海医院位于晋江市安海镇中心枢纽地段,作为一家拥有60多年历史的三级公立医院,如何提升患者的就医舒适度,在这个问题上,安海医院没少下功夫。

“以前,这里的三号楼(住院楼)建筑风格杂乱,外墙瓷砖部分脱落,空调外机箱位参差不齐,既缺乏美感还存在安全隐患。”安海医院院长龚飞群告诉记者,建筑内部吊顶生锈脱落,地砖磨损破裂,走廊墙面砖样式老旧,整体医疗环境相对较差。

近年来,随着医院不断发展,患者增多,为了提升患者就医体验,医院以“应急抢救能力提升”项目建设为契机,对院区进行全面整



治——环境硬件再造升级。

通过建设花园式医院,微景观花园、花园式的休闲广场,为患者提供一个休闲散步的好去处。面对群众就医“停车难”这一“痛点”,该院后勤保障部在医院北面的征迁空地,通过硬化土地、改造出入口、优化院内停车流程等一系列工作,新增了300个免费停车位,缓解院门口的交通拥堵。短短8个月时间里,医院面貌脱胎换骨。

“不仅仅对外部环境改造,内部环境也发生了转变。”龚飞群介绍,医院ICU、手术室家属等候区进行全面升级改造;孕妇学校全新升级;内镜中心全新升级,优化门面、候诊区及预约区;健康管理科重装亮相;儿科病房设立专门的儿科候诊区,配备舒适的座椅、儿童游乐设施和读书吧等。

现在,安海医院环境更美了,就诊住院体验更好了,停车找车位更方便了……医院通过一个个创新举措,不断改善就医环境,提升患者的获得感和满意度。

02 服务提档 让患者更放心

今年46岁的颜先生是一名上班族,长期伏案加班,导致颈椎病一直不好,不久前,他来到安海医院骨科,接诊副主任医师王聪仔细检查后,建议颜先生做个核磁共振。

颜先生说,当天核磁共振排队人员比较多,还好有这个政策,他第二天来不需要再挂号、缴费,关键是免挂号费,真是又方便又省钱。

“针对复诊的患者,会尽量为其安排首诊医生,即使换了医师,也是同一专科,3天内享受减免挂号费,医师通过系统便可查阅初诊医生的诊

断,快速了解病人情况。”王聪介绍,改善就医流程一小步,带来患者就医体验提升一大步,自开展以来至10月11日,当地受益人次累计1984人次,减免费用累计46470元。

一号管三天只是医院增强的“软实力”,提升患者诊疗服务水平的一个缩影。2024年4月,晋江市人民政府与复旦大学上海医学院正式签署合作协议,复旦大学上海医学院晋江医学发展中心落户安海医院,复旦大学上海医学院6家直属附属医院的11个名医工作站同步在安海医院揭牌成立,涵盖内、外、妇、儿等学科领域,方便群众在家门口享受上海高端医疗资源。

为了疏通患者就医过程中的难点堵点,医院邀请泉州职业技术大学生、人大代表、教师等作为“就医体验官”,陪同患者就医,体验普通老年患者在办卡、挂号、候诊、检查、取药等各环节是否顺畅,陪诊结束后,进行问题反馈,进一步整改流程、环境存在问题,提升服务。

此外,医院还推行陪检护士为患者预约检查时间、护送患者检查、提取报告等一站式服务;推行全人全程管理工作,建设一站式服务中心;实施床位一体化管理,为医共体双向转诊患者、绿色通道患者、特殊、VIP群体提供全人全程服务管理;持续开展中医护理特色服务,积极推广八段锦、养生药膳、中医养生知识……

一年多来,一个个改善患者就医体验服务落地,不仅让患者感受到医院服务水平的提升,还让患者感受到就医环境的改善。

03 文化“搭桥” 让医患更贴心

“祝你生日快乐,祝你生日快乐……”前不久,安海医院慢重症医学管理中心病房里响起生日快乐歌,原来当天是88岁患者吴大爷的生日。

2年前,吴大爷因“脑卒中”于外院诊疗,出院后长期卧床。入院前1天,吴大爷出现发热(热峰38℃)、咳嗽咳痰、伴意识障碍、呕吐、咯血等症状,被家人紧急送到安海医院急诊,并收入ICU治疗。经过住院治疗,吴大爷逐渐恢复。

得知吴大爷的孩子都在外地工作,安海医院服务中心获悉他的生日将近,为了让他能在病中感受到家的温暖,医护人员提前准备好鲜花和生日蛋糕。生日当天,医护人员来到吴大爷的病房,为他唱起生日歌并送上真挚的生日祝福。“你们真是太有心了。”吴大爷格外开心,不停地感谢大家,他表示这次生日自己将终生难忘,安海医院医护人员对他病情的关心以及生活上的关怀,让他倍感亲切。

为推行“人文医院”建设,安海医院一直践行“以患者为中心,



以员工为主体”的理念,通过党业融合、交叉体验、义诊、科普活动等方式,以一场场文化活动,搭建起了医患之间的桥梁,传承“安医”精神。

不仅是对患者,面对医生的高压工作环境,安海医院也有针对性地为医护人员提供人文关怀。“只有拥有了好的工作环境,职工的积极性才能更高,医院也才能更好地服务群众。”安海医院党委书记孙丰裕说,近年来,该院建立了职工书屋、职工休闲活动中心等人文阵地,进一步提升了医务人员生活工作品质,增强他们的归属感。

孙丰裕表示,“医心医意、优化就医环境”不仅仅是一次专项行动,更需要建立起长效机制,持续改进。下一步,医院将继续以群众的需求为导向,在服务提升和就医流程上“下功夫”,最终实现群众满意度的大幅提升。

(张鸿鹏 王树良 蔡秋屏 吴圳斌)