

# 从患者身边的点滴小事做起 从群众需求最迫切的地方改起

## “都满意”是医院追求的最高境界

2013-10-30 厦门日报

本报记者 楚燕 实习生 张瑶兰 通讯员 吕惠栋 林赐文

市卫生局积极运用医疗服务第三方调查结果，推进本市各级各类医院开展“让患者和医护人员都满意”专项活动。按照市卫生局的部署，全市各级各类医院共初步查找出服务细节和管理薄弱环节问题 120 多条，提出两大类 16 项 333 条改进措施，力求站在患者的角度改进服务，站在员工的立场提升管理。不求轰动效应，只认“干货”实效，通过“改进、优化、提升”三措并举，从患者身边的点滴小事做起，从群众需求最迫切的地方改起，弘扬医学人文精神，提升医学技术水平，提升医疗服务品质，提升医疗卫生队伍的凝聚力，以“满意的员工”创造“满意的患者”，促进医患关系进一步和谐融洽，把“美丽厦门，共同缔造”落实到患者的身边事上，落实到医护人员的内心期待里。

29 日下午，市卫生局组织现场观摩交流，并召开“运用第三方调查成果，促进提升两个满意度”工作推进会，各医院院长对查找出的薄弱环节、存在问题和不足纷纷登台“亮剑”，表示要让群众和员工从点滴变化中感受到市委、市政府对提升我市医疗服务品质的决心，感受到市委、市政府对医护人员的亲切关怀，感受到“美丽厦门”的魅力。

感受市妇幼微笑服务 各医院表示要奋起直追



市妇幼保健院在此次第三方调查中满意度得分位居公立医院首位。昨天，全市各大医院的领导现场观摩了该院在提高患者满意度和医护人员满意度方面的先进做法，纷纷表示受益匪浅。

在药剂科，墙壁上的“心情树”引起了大家的关注。在这棵彩绘的大树上，贴满了色彩鲜艳的便笺纸，上面写着医护人员当天的心情。“希望能多些时间陪老婆！”“微笑，再微笑！”药剂师小张说，通过“灌溉”心情树，员工的情绪得到释放，大家互相鼓励，工作起来心情愉快更有干劲；有的员工借助心情树对医院和科室管理提出意见和建议，领导看到了

都会认真对待。一些医院领导当场表示，要借鉴这种人性化的管理方式。

市妇幼保健院的“微笑服务”在这轮调查中颇受患者好评。昨天，一位三甲医院的领导颇有感触地说，“我一进来就有护士微笑着询问‘有什么需要帮助’，她也不知道我是谁，可见，这些护士不仅对领导、对患者笑脸相迎，对每个来医院的人都能微笑服务。我们要切实找到差距，认真改进，奋起直追。”

第一医院姜杰院长和长庚医院管理部何纪毅处长在专题发言中分别表示，医院领导班子认真思考，为什么做了这么多工作，患者和员工满意度却上不去？接下来一定要实实在在地整改，改善就医环境、提高服务水平，提升患者满意度，同时进一步强化员工的归宿感，让医院成为员工温暖的大家庭、不断获得成长的大学校、展示个人才华的大舞台；医院要进一步将各项服务精细化、人文化，提升医疗质量，造福百姓健康福祉。

### 各医院纷纷“亮剑” 333 条整改措施切中要害

在昨天的推进会上，各大医院领导结合本院实际情况，纷纷拿出具体的整改措施，每条措施都针对第三方调查发现的问题来制定，共两大类 333 条，可谓有的放矢，条条切中要害。

像第一医院表示要探索取药预约模式，减少高峰期病人拥堵；中山医院提出在全院开展“五个一”活动（即微笑再多一点，言语再暖一点，沟通再细一点，关爱再多一点，形象再美一点）；市妇幼保健院提出要修订职工休假制度，提升职工幸福指数；仙岳医院提出增设更多

自助设备，方便病人挂号、缴费、取报告；市中医院提出要采取措施减少住院病人检查、化验等候时间，CT、内镜等检查等候不超过1天；口腔医院表示要为技工室配备电脑操作系统，缩短患者拿到义齿的等待时间；第二医院提出要召开专题会议，通报医院未来发展规划，让医务人员及时掌握医院发展的每一个步骤，增强主人翁意识；第三医院提出增加病房空调台数；174医院提出要补充护理人员数量；同民医院提出在病床间设置隔离拉帘，以保护患者隐私；海沧医院提出要全面提高聘用人员工资待遇，解决编外医务人员待遇低、留不住的困境；同安区中医院表示要建立出院病人电话随访制度；厦门眼科中心提出在门诊各楼层设置自助机；长庚医院表示今年12月要引进自助缴费机；莲花医院表示要引进学科带头人，加快人才培养，提高诊疗水平；科宏眼科医院表示要让在外培训或参会回来的医生授课，传授先进技术。

## 【行动】

### 第一医院 公示处方量排名前十的医生

针对第三方调查和体验就医中发现的问题，第一医院提出了相应的整改措施。比如，针对病房拥挤，病床紧张，隐私保护措施欠缺的问题，院方将为门诊所有诊室及病房配齐配足围帘，同时要求医护人员在执行医疗护理操作时注意保护患者隐私。

针对窗口挂号缴费、医技检查、医学检验效率和药房发药效率有待提高，候诊等待时间太长等问题，院方将增派导诊人员协助引导分流病人到自助挂号缴费机挂号缴费；人休机不休，缩短住院患者辅助检查等待时间及门诊检查病人预约时间。

对于手术安排效率有待提高的问题，院方将启用产科手术室，扩建门诊手术室，大力开展日间手术，建立手术分级管理制度，利用HIS系统对全院手术医师的资质和手术权限进行动态管理。

关于合理用药问题，将建立药品用量“双十排名”通报制度，对使用量排前10位的药品和药品处方量最大的10名医生予以公示，对不合理用药者予以处罚。

在员工满意度方面，将举办心理、管理、美学等方面的培训与讲座，组织员工休假疗养、开展各种文体娱乐活动。同时大力宣传员工的先进事迹，提高社会认同感。并开展“十佳医生”和“十佳护士”评选活动，对表现优异的医务人员给予嘉奖鼓励。坚持“五必访”工作制

度，健全职工医疗互助保障体系。遵守职工福利规定，发放职工结婚贺喜金、分娩营养费、慰问金、职工生日礼金、职工户外运动卡、退休纪念品、高温防暑补贴等。

## 中山医院 全院开展“五个一”活动

在医德医风建设上，将在全院开展向厦门航空有限公司学习的活动，认真学习厦航优良作风，并邀请厦航劳模到医院进行服务规范和礼仪培训；在全院开展“五个一”活动（即微笑再多一点，言语再暖一点，沟通再细一点，关爱再多一点，形象再美一点）；由部分科室开展“每月一星”的评选活动。

针对医疗管理，将采取措施降低平均住院日，采用短信提醒的方式公示平均住院日控制较好和较差的科室，对不能完成任务的科室给予经济处罚，同时要求缩短病人预约检查和等待时间。实行无假日门诊，开展无假日手术；推行择日手术，缩短患者住院天数。加强临床路径工作，做好单病种质控工作；依托 CPOE 电子医嘱，控制不合理用药；建立社区与总院双向转诊制度；医院与社区医疗服务中心信息系统共享，方便患者的就诊信息传递。

在硬件上，将加快在建项目建设进度，抓紧筹划和启动新建项目前期工作，提升院区外观环境和改善病人就诊条件；完善预约体系，利用信息化破解就医难；引入 HRP 系统，实行精细化管理。

## 长庚医院 开展实名制预约诊疗服务

长庚医院将实行实名制预约诊疗服务，门诊复诊预约病人先看诊后缴费，指定医师诊疗制度；提供多元化的挂号服务，预约挂号最迟应于门诊看诊前 28 天开始受理；开展取号座候式挂号缴费服务，预定 12 月引进自助缴费机；实行拆零给药、一药一袋，每一位病患的处方药品均经过 5 道关卡核对；设置病人检验、检查危急值自动通知系统。

在病人的隐私问题上，医师与护理人员每次于门诊诊间单独服务一位病人，检查时必须有护士在场；检验科门诊设立独立卫生间，并与门诊检查室共通，大、小便检体患者自留检体后，直接送至检验科；检查设立独立更衣室、一患一检查室，检查报告及就诊相关资料需本人或代理人才可领取；病房、检查床等均设置独立窗帘。

同时，我们要求医师预计门诊病人到诊时间，在排定门诊之时间内，不得安排其他医疗作业；提供门诊等候区卫教多媒体影片服务；和第一医院(多点执业合作)及台湾长庚专家教导执行新进医疗技术；两岸医师相互交流、合作、教学；同时注意病患关怀、小区关怀、病友活动等病情随访内容。

## 市妇幼保健院 主要候诊区开通免费 WIFI

在门诊方面，我们将会动态分析门急诊量，通过弹性排班、病区医生下门诊等措施缓解患者就医难问题；超声医学科合理安排医生轮值，在班外时间、周末及节假日开诊检查，全年无休；调整门急诊科室的绩效分配制度；开设人文关爱门诊，利用连廊走道，建设文化长廊和文化墙，营造浓厚的医院人文氛围；举办“纪念林巧稚诞辰系列活动”，评选出“最有人情味的医者”、“最有人情味的病区”；推广“大爱一小时”医院志愿服务活动，捐献“一小时”休息时间，为患者就医提供人性化服务。

在住院方面，我们针对人流量大、人群密集区域的环境进行改造，在主要候诊区开通免费

WIFI；将人文关爱病区从原来的1个试点增加至10个；首创“生命首日封”，为新生儿设计专用“棉宝宝”；后勤保障部定期开展食堂服务满意度调查，引入营养评估体系；继续做好患者住院期间的满意度问卷调查，专人进行床边调查，及时反馈并第一时间跟进整改。

在职工方面，我们统筹分配40%的奖励性绩效工资和岗位倾斜，并体现同工同酬；全力培养优秀年轻人，建立医院后备人才选拔、培养、竞争机制；修订职工休假制度，定期开展全方位的职工满意度调查；开设专用的“院长信箱”，并设置“金点子”奖项，鼓励职工为医院发展献计献策。



## 市中医院 CT 检查等候时间不超过 1 天

院方针对诊疗中存在的问题进行整改，实施医疗质量行政夜查房制度，高年资医生和护士长夜查房制度；在部分科室使用“腕带”作为操作前、用药前、输血前等诊疗活动时辨识患者的一种必备的手段；病理诊断实行报告发出前主任审签制度；启动使用 DSA 系统，并与市中心心脏中心加强了相关协作。

对于窗口服务质量，我们要求“零预约”，规定相关检查、化验必须要在规定时间内完成，CT、内镜等检查等候不超过 1 天；开展电话预约挂号、预约专科（专家）门诊、联系床位、代挂号、代交费、代取药、健康咨询；对重症、年老体弱的患者实行全程导医陪诊；利用医院计算机局域网络，实行结算、收费一条龙服务；改造候诊区，在门诊各楼层放置电化宣教设备，在门诊大厅设置健康教育专栏，每月出 1 期健康专报；在门诊地面标示彩色导向带，在预检号上增印诊室地点；门诊卫生间为身体不方便的患者设置坐架；积极改进和建设停车收费系统，强化医院停车场管理；门诊药房为患者代煎中药；对急诊危重病人开放的“绿色通道”；引进慈济人文精神，与慈济基金会联系，制定中长期培训计划。

关于投诉内容，每月召开一次行评领导小组会议，各科室认真做好对出院病人满意度调查，定时下门诊和窗口科室进行调研。

## 同民医院 在病床之间设置隔离拉帘

在医院环境方面，我们将添补候诊设施；在病房病床之间设置隔离拉帘；对保洁区实行包干负责制，建立环境卫生管理长效机制；加强食堂卫生管理及为病房配备营养师，推行“营养膳食车下病房”。

加大对临床医生诊疗水平程度、临床服务理念的培养力度；加大核心制度考核力度，推行临床路径治疗；改善医疗设备；病人离院建立服务跟踪卡，设定服务热线，定期电话随访，必要时送医上门。

为改善流程、提高效率，我们将完善叫号系统服务，继续大力推行网上和电话预约挂号；制定标准化窗口服务流程；引进窗口满意度星级评定测评软件；评选服务明星，对排在末尾的员工采取待岗等措施予以惩罚。

对于提升职工满意度的措施，我们采取鼓励院领导广泛开展午间议事，加强与职工的联系；建立医生沙龙等活动场所；建立培养机制和一个完善的升迁机制。

## 【原声】

市卫生局局长杨叔禹：**提升患者和员工满意度 助力“美丽厦门”建设**



我在医院工作了 30 多年，这几年一直在思考一个问题：办医院到底是为什么？办医院追求的最高境界究竟是什么？我个人的体会是：办医院绝不是为了挣钱，也不是为了评上“三甲”，而是为了让每个来就诊的患者满意，让我们的员工感到满意。这次我们首次开展医疗服务满意度第三方社会调查，医疗服务满意度总体评价为 76.7 分，虽然领先全国平均水平 5 分，但离我们的期望值还有差距。各医院想方设法不断提升满意度，让患者和医护人员都满意，正是医院应当追求的最高目标。

提升满意度的道路是无止境的。像第一医院每年的就诊量高达 400 多万人次，全市每年诊疗量 2600 万人次，要让每个患者满意，难乎其难，但我们仍要不断地追求。在这个过程中，我们要注重关心医护人员，医护人员心情舒畅了、收入提高了，才有工作热情，才会乐于奉献。

这两年，我们一直在为提升患者和员工满意度而努力。首先是提升医疗服务能力，通过推进一批项目建设加快扩增医疗资源，通过缩短住院日等挖掘现有资源潜力，鼓励和引导社会办医。二是提升医学水平，最重要的是引进人才尤其是学科带头人，目前我们引进了 4 位“双百人才”，积极推广“双主任制”，并和复旦大学上海医学院签订了基于“双主任制”的学科共建协议，以求短期内迅速促进相关学科发展，达到全省、全国先进水平。三是提高服务质量，除了加强内部质控等刚性管理，还通过开展“做有人情味的医者”主题活动，加强医学人文建设，柔性引导和谐医患关系的构建。近两年卫生局大力呼吁，财政也加大了投入，现在医院盖大楼，医院的支出由原先 2/3 降至 1/3，公立医院奖金提取比例也增加了。

我们还成功引入第三方评价体系。接下来，我们就是要想办法，运用第三方调查成果，促进提升两个满意度。我们要借着“美丽厦门 共同缔造”的东风，变压力为动力，从小事做起，从明天早上为接诊的第一个病人看病时一举手、一句话做起。通过 333 条整改措施的落实，相信明年的第三方调查，我们的患者满意度和员工满意度都会得到提升。