



# 以人为本 让党放心 病人满意 员工满意

——南通市第三人民医院党史学习教育侧记

为进一步改进工作作风,提升医疗服务能力,更好地满足人民群众对更高水平、更多样化的医疗服务需求,推进群众看病就医体验明显改善,综合满意度持续提升,构建和谐医患关系,今年,南通市第三人民医院在全院开展以“改进作风改善服务,患者满意员工满意”为主题的“双改双满意”医疗服务提升年活动。

经过半年多的时间,该院工作作风、医疗服务明显改善,患者和员工满意度明显提升。作为党史学习教育的一项创新举措,市三院“双改双满意”活动的持续开展,让这家全国知名的“无红包医院”焕发出新的生机与活力!

## 让患者就医更放心、更舒心 → 从细节处体现人文关怀

有心人会发现,如今,走进南通三院,一股浓郁的书香气息扑面而来。目前,在医院门诊候诊区、影像检查待检区等处均放置了二维码电子图书展架,内容涉及新冠疫情、疾病防治、医学人文、健康生活、运动保健、文化娱乐等10个主题,广大医护人员和患者只需用微信扫一扫,即可免费阅读全文,使原本枯燥的就医等待也变成美好的阅读、学习时光,深受大家欢迎。

为了营造“书香医院”的浓郁氛围,自3月15日起,市三院工会、党办、医务科、护理部、科教科、图书馆、门诊部、宣传科等科室紧扣医院党史学习教育和“双改双满意”医疗服务提升年活动总要求,联合开展了以“百年追梦,书香三院”为主题的系列阅读推广活动。

为打造便捷就医流程,今年市三院将加强门诊人员配备,根据门诊就诊患者病种排序,科学安排各专业出诊医师数量。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等,开设多学科诊疗门诊,为患者提供“一站式”诊疗服务。推动医技预约平台的建设,成立一站式医技预约中心,对医

技预约流程进行改造,实现自动预约。门诊大厅设置自助服务区,增加自助挂号收费机、自助报告打印机等设备,加快推广医务社工和志愿者制度,导医、志愿者提供引导和管理服务,满足患者预约挂号、缴费、打印发票、检验报告等个性化需求,让信息“跑腿”,让患者“少排队、少跑路”。

针对仪容仪表、文明用语、服务态度,今年市三院还邀请培训专家对门诊服务窗口人员进行礼仪培训,将服务规范融入平时工作的一言一行,借助一个微笑、一句问候、一个手势,真正做到以患者为中心、微笑发自内心、沟通保持真心。

此外,该院还延伸提供优质护理服务,以社会新需求为导向,深化护理服务内涵,推广“特色服务”和“品牌服务”,打造糖尿病、静脉治疗、伤口造口护理组和危重症护理组等专科护理与特色门诊服务,转变服务流程,提高患者的生活质量。同时,面向社会开展“优质护理服务进社区”主题活动,帮助建立专业化的居家照顾模式。

在南通市第三人民医院“双改双



满意”医疗服务提升年活动实施方案》中,记者发现,今年该院还将在综合门诊每层均设置公共候诊区域,配备智能共享按摩椅区,给患者带来更加舒适的就医体验。

为进一步降低医疗成本、减轻患者负担,今年,市三院进一步完善了处方点评和质控小组,建立“每月一汇总每季度一通报”长效机制,杜绝药品回

扣和“大处方”、“滥检查”、收“红包”等不正之风的发生,控制医疗费用不合理增长。

市三院党委书记蔡卫华表示,此次活动也是该院党史学习教育,开展“我为群众办实事”实践活动之一,旨在把党史学习教育同解决人民群众最关心的医疗服务结合起来,以优质的医疗服务向建党百年献礼。



## 一次纠纷“引”来几多赞许 → “首诉负责制”在医院蔚然成风

5月12日上午,市三院门诊大楼3楼收费窗口突然传来一阵争执声,楼层导医施淳祎立刻前往了解情况。

与收费人员发生矛盾的是一对老年夫妇。据了解,老太太此次是来进行眼部保守治疗的,其老伴也需进行眼部常规体检,同时还需全科医生开具常用药。因他们已与眼科医生约好,故在经过健康码检查、人脸识别等系列流程后,却并未在1楼分诊台取号而自行直接抵达3楼收费处挂号缴费。收费窗口严格遵守医院分诊及分层挂号的流程,提醒二人须返回1楼分诊台先取号再挂号。老太太表示,她与老伴已年过八旬,腿脚不便,上下楼层太麻烦,加上已经提前与医生约好,希望收费窗口能够通融。

根据疫情常态化防控要求,门诊严格落实预检分诊机制,所有患者必须先通过门诊入口处健康码检查、人脸识别测温系统测温、分诊护士的流行病学史调查后分诊取号,方可进入各楼层挂号缴费。

这场争执引来不少患者围观,收费窗口一度秩序混乱。为保证正常医疗秩序,收费人员只能先帮其挂号眼科,但言明因分层挂号制度,普内科需前往2楼挂号。老人家不依,再次引发争执。门诊部主任孙伟得知消息后,立即赶来安抚患者情绪,向他们详细解释了医院分诊挂号相关制度,同时让导医施淳祎全程陪同两位老人挂号、就诊。

孙伟主任悉心的安排使得老人逐渐冷静下来。然而,就诊间隙,老太太突感胸闷不适,导医小施立即将其搀扶至候诊长椅上休息,见老人口干舌燥,马上为其倒了一杯热水。由于水温太烫,小施便用两个杯子将水来回倒,并轻吹助其降温,同时不忘继续安抚两位老人,并向他们普及健康保健常识。

夫妇俩见到三院医务人员服务如此暖心,心中十分感动,顺利完成就诊后,老太太紧紧拉着小施的手说:“这次确实是我们没有遵守医院规定,下次一定会多加注意。”其老伴直言,小施就像他们的亲孙女一样,“真

的太贴心了。”

在这场争执事件发生后,市三院门诊部第一时间组织医务人员研讨改进措施,及时调整分诊流程,方便患者就诊:一是在2楼、3楼人工收费窗口前增加流动分诊导诊护士,让未在1楼分诊取号的患者就近分诊取号,减少患者上下来回奔波,缩短挂号缴费等候时间;二是全面加强门诊服务人员分诊知识培训,为患者提供更精准、优质的服务;三是从人性化角度灵活变通,门诊人工收费窗口实行“首接挂号”制度,凭患者所取分诊条为其进行所有需就诊科室的挂号,进一步提升患者就医体验。

一次纠纷,门诊服务人员用亲切的微笑、暖心的语言、贴心的关怀,化解“危机”;用规范的服务、便捷的流程、良好的沟通,实现服务的“价值”。事实上,自医院党史学习教育和“改进作风改善服务,患者满意员工满意”医疗服务提升年活动开展以来,门诊部围绕“患者满意度”这一衡量医疗服务工作的

“金标准”,以问题为导向,在加强礼仪学习、改进作风服务、夯实专业技术、创新工作机制、塑造良好形象上不断努力,助推医院高质量发展,日臻完善的优质医疗服务得到患者的广泛肯定。

为优化服务流程方便群众就医,今年以来,市三院深化流程再造制度创新“最多跑一次”工程,完善一站式服务中心内涵建设。同时,加强导医队伍建设,推行门诊部主任、护士长轮流带班制,及时为群众提供咨询、指导、投诉处理等服务。

今年3月,修订后的《南通市第三人民医院投诉管理制度》正式公布,对外承诺:医院投诉接待实行“首诉负责制”,患者投诉至各部门、各科室,相关部门和科室都要热情接待,不得互相推诿。医院投诉管理部门接到投诉后,将在48小时内了解、核实情况,当事部门、科室和相关人员应予以积极配合,投诉管理部门在查清事实、分清责任的基础上提出处理意见,并反馈给投诉人。

6月18日,市三院职工食堂焕然一新,开门迎“客”。原来,这一天是该院食堂正式委托第三方运营的第一天。“尽管是第三方运营,但质控依旧是医院营养科负责,确保员工吃得营养健康又卫生。”蔡卫华介绍,为了让员工在医院工作更舒心,该院改造了职工活动中心、扩建了医院食堂、增加了员工的就餐补贴。当天,他专门去职工食堂吃了午餐,体验新餐厅带来的新体验。

作为我市知名的心血管专家,市三院院长陈松一直坚持在临床一线门诊、手术、查房,他深知舒心的工作环境,对于医护人员十分重要。“只有让员工带着愉悦的心情工作,他们才能更有干劲,才可能用笑脸去迎接患者,更好地服务患者,最终达到让患者更满意。”陈松如是说。

4月23日是第26个“世界读书日”。当天,市三院特邀南通市图书馆信息资源部主任谢文娟、南通大学袁红教授,两位图书馆情报学领域的资深专家来院讲学。讲座中,两位专家分别围绕“新改版南通市图书馆数字资源的使用”和“网络医学信息资源的科学获取与利用”做了精彩阐述,其海量图书资源的高效获取,线上线下相结合的阅读模式、基于临床诊疗护理和科研实践的网络医学信息资源选择、搜索策略优化及搜索结果评价与运用,利用循证医学信息技能服务于临床诊疗实践和医院管理等内容具有专业深度,贴近医疗工作实际,给予大家深刻的启迪。专家还介绍了许多医学专业数据和搜索引擎功能、插件工具、网络免费资源、精准检索及检索评价技巧,进一步拓展了医务人员阅读书籍、获取新知的方法和途径。

开展“星级服务窗口、星级服务个人”评选,举办医务人员送医(帮扶)摄影展、“安保明星”评选活动、组织年度优质护理服务之星经验分享会……记者翻阅市三院“双改双满意”医疗服务提升年活动实施计划表,近50项活动赫然在目,每一项活动都蕴含着“双改双满意”的内涵,既让员工找到自我价值,找到归属感,又在追求自我价值的过程中,更好地为患者提供高质量医疗服务,从而实现作风和服务的“双改善”,员工和患者的“双满意”。

6月4日,国务院办公厅印发了《关于推动公立医院高质量发展的意见》,“意见”中专门提到了要激活公立医院高质量发展新动力,改革人事管理和薪酬分配制度,健全医务人员培养评价制度。”蔡卫华表示,为积极策应《意见》的出台,在干部选拔任用方面,市三院真正打破了身份限制,无论是编制外还是编制内,都一视同仁,无论是绩效考核还是评优评先,同样是“一碗水端平”,真正实现了同工同酬。事实上,早在2018年,市三院就开始实行新的绩效考核分配方案,经过近三年的运营,该院围绕公立医院高质量发展的相关指标、绩效考核的导向不断进行动态调整,旨在对员工职业生涯成长平台及医院持续发展形成正向激励作用。

眼下,市三院“双改双满意”医疗服务提升年活动还在持续“升温”,旨在通过转变工作作风、强化能力素养、创新管理方法、健全工作制度、目标绩效考核等综合措施,不断解决目前医疗服务短板,全面推进医院综合满意度再上新台阶。“从2018年起,我们就开展了‘进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020年)’,在全院强化以患者为中心的服务理念,将其固化为医院工作制度,创新和完善医疗服务模式。在此基础上,今年以党史学习教育为抓手,推出了‘双改双满意’活动,以第三方满意度为衡量标准,重点攻坚、强力推进,努力构建诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的医疗服务格局,以实际行动献礼党的百年华诞!”蔡卫华如是说。

让员工工作生活更满意、更有归属感

每个人都带着愉悦的心情上班

