



改进服务小举措 就医体验大提升

——商洛市中医医院践行“我为群众办实事”用心服务出成效

本报记者 方方

“感谢医护人员的专业治疗,让我媳妇渡过了这次难关!”3月24日,家住商州区金陵寺镇的房丹涛在市中医医院陪护患病妻子,住院期间房丹涛一家对医院的人性化管理和专业化服务啧啧称赞。2021年至今,商洛市中医医院在市卫健委的正确领导和大力支持下,紧紧围绕疫情防控和医疗质量安全两条主线,以党史学习教育为抓手,提高医疗服务质量,强化中医药服务能力,改善医院就诊环境。

3月24日8时许,外科一病区副护士长杨丽与科室主任及责任护士在查房时,给陪护人员房丹涛强调了其妻子术后的注意事项、治疗护理措施,并提醒他有问题及时向护士反馈。杨丽说,每个患者入院后护士会给患者及家属介绍科室周围环境情况、规章制度和简单护理相关知识,医院内各病区定期举办陪护人员健康知识讲座,增强健康意识,提升陪护能力。各科室通过收看北京大学医院管理平台直播课程、聘请专家授课等形式提高专业知识水平,不断规范病历书写、病案首页填报,每月医院会对各科病历质量进行检查,发现问题及时总结、分析、督促整改,有效提高了临床路径执行率、病案两日归档率。“以前住院很麻烦,人受罪,现在医院环境好了,没有噪音,而且取药、取餐都很方便,最起码不累人了。”房丹涛说,妻子是因为乳腺疾病住院手术,环境好心情好才有利于她的身体恢复,他很庆幸妻子选择在市中医医院就医。为改善服务设施,市中医医院新购送餐车4台,科学编制营养菜谱,在每个病区公示栏张贴一周食谱,推行送餐到床旁服务。患者通过微信、电话订餐,食堂按时保质保量送至病人床旁,有效解决住院患者就餐问题,减轻病区疫情防控压力。同时,市中医医院成功争取到总投资1.4亿元的“国家中医特色重点医院建设项目”,营造良好就医环境,全面改善基础条件。

根据疫情防控工作要求,市中医医院加强组织领导,统一调度指挥,成立疫情防控领导小组,完善各项疫情防控规章制度、工作流程和应急预案。制定防护服穿戴、终末消毒以及外科口罩佩戴等62个流程。开展全员感培训,组织职工对疫情防控救治知识、院感防控、医废处理培训60余次,大型应急演练5次,对全院所有医务人员进行新冠肺炎理论考试,以及防护技能考核900人次。抽调经验丰富、判断力强的医护人员进行预检分诊,设立病(陪)人、医护人员通道,落实“一米线”、戴口罩、扫健康码、测体温措施,加强人员出入管理。落实门诊“一人一诊室”要求,安装病区密码门,严格病(陪)人核酸检测,发放陪护证,做到非必要不陪护,加强住院病(陪)人管理。医院还购置安装自动道闸和最新的自动测温设备,一秒钟实现测温放闸,有效缓解了出入口拥堵问题,并改造门诊大厅,增加挂号缴费及取药窗口,全面升级医院信息系统,在门诊设置三台自助服务机、一台免费便民扫袋机,挂号缴费、票据打印、结果查询等功能一应俱全,有效提升日常运营效率和服务质量,有效缓解了排队等候时间。

每天7点半,市中医医院窗口科室医护人员提前半小时上班,为患者进行服务。“今天来以为要等很久,没想到窗口开这么早,一来就挂上号了。”家住商州区麻街镇五星村七组的患者汪银芳说,自己常年下地干活腰部落下病根,用中药调理后身体好多了,所以坚持每年来复查。为进一步提升患者就医体验,市中医医院着眼细微之处,目前建成了全市最大的中药煎药室,免费为就诊患者提供中药代煎服务,推行快速代送服务,病人就诊后可在家等候送药上门。医院按规定开展药品采购工作,监督药品调剂,指导中药煎药,推进制剂制备业务,管控全院合理用药。定期召开药事委员会,研究新药引进工作,每季度组织开展中药饮片采购招标工作,组织开展全院抗菌药物合理应用培训及科室“三基三严”专业知识培训。严格执行药品不良反应报告奖惩措施,按照季度进行落实。

去年以来,市中医医院以中医药服务为主体、西医技术为支撑,提高临床疗效,建设心血管、骨伤、肛肠、烧伤、皮肤、针灸、康复等中医重点专科,突出优势,打造中医药服务新高地,并积极推广临床路径和中医诊疗方案,不断提升中医适宜技术参与率、中药饮片利用率和中医非药物疗法应用率三项中医技术操作指标。“医院研制申报中药制剂,目前已经开展的制剂预研业务和丸、散、膏、丹等传统中药制剂加工业务,有效增加预制品种和使用数量,继续推广‘膏方’业务,全年累计加工制剂11种18801袋,制作‘一人一方’丸剂152人次,内服散剂107人次。”市中医医院负责人说。2021年,市中医医院申报院内制剂“参芪百防颗粒”“止咳清肺颗粒”“三花降脂茶”三项,三项制剂药品处方组成和功能主治

确切,已通过学术委员会和临床病例论证,提请陕西省药监局审批,将在医联体内各医疗机构投入使用。

“各科室医生有时间都会参加中医义诊活动,给群众免费送医送药。”心内科医生彭书涛说。去年,市中医医院以党史学习教育为契机,认真开展“大走访大调研”活动,践行“我为群众办实事”。期间,共派出各科专家200余人次,赴商中路社区、李源社区、刘湾社区、四皓社区等地开展义诊活动15次,赠送价值6万余元的药品。为更好地服务群众,医院还在丹鹤楼广场、院内公共区域设置健康教育专栏十余个,每月更新,滚动宣传中医及养生保健知识,指导常见病、多发病的预防和治疗,倡导健康生活方式。为加大人才培养力度,依托南京市中医院、陕西省中医院、陕西省第二人民医院、西京医院和西安市红十字会医院等三级医院,市中医医院派驻骨科、肛肠科、精神科、肾内科等15个科室27名医师外出进修学习,3人参加省级人才培养项目,1人入选第九期中医医院职业化管理高级研修班,1人入选2021年“西部之光”访问学者,使医院人才培养力度不断增强。同时,为持续深化“五好五强”党建品牌,充分发挥党支部战斗堡垒作用,因地制宜在进行改善门诊、病区诊疗环境、全面推进信息化建设等举措,改善患者就医感受,着力解决患者“急难愁盼”问题21件。

在庆祝中国共产党成立100周年主题活动中,市中医医院组织110余名党员干部深入牛背梁红色教育基地开展现场教学,收看庆祝中国共产党成立100周年大会,开展院内党课教育5次,外请专家专题培训党课5次,教育引导党员坚定理想信念,牢记初心使命,用实际行动践行对党的庄严承诺。

“紧盯患者提出的不方便、不放心、不满意问题,以少停留、少等待、少跑路、少接触为目标,进行边排查、边反思、边整改。”一直以来,市中医医院始终始终把党史学习教育落到实处,切实为群众办实事办好事,从小处着眼,从细处入手,改进多项服务举措,把党史学习教育成果转化为服务群众的实际行动,彰显医院担当作为。

在2021年,市中医医院借中医药发展的春风,以市“双九”项目为引擎,全院职工开拓进取,全力做好疫情防控和医院发展工作,扎实开展“我为群众办实事”实践活动,解决群众就医中“急难愁盼”问题。在今年,市中医医院将持续改进和完善创新力度,发展临床业务;加大优势科室、知名专家、学术特色、中医思维宣传;秉承“开源节流”的经营理念,大力开拓业务,夯实医院发展根基,以市委、市政府打造“一都四区”总目标总要求,加快“双九”项目建设,提升医疗质量和内涵,锐意进取,乘风破浪,推动中医药事业高质量发展。

