打造“暖心医疗”服务品牌 全面改善医疗服务

南京医科大学第二附属医院 李艾晔

**摘 要：**以进一步改善医疗服务行动计划为契机，多措施并举，多部门协作，多模式创新，打造“暖心医疗”服务品牌，努力为人民群众提供优质、高效、便捷、有温度的医疗服务。

**关键词：**暖心医疗 改善 服务

2018年国家卫生健康委启动实施新一轮改善医疗服务行动计划（2018-2020），聚焦五大制度和十大主题任务，严格落实医疗服务质量和不断提升患者满意度。医院坚持落实改善医疗服务行动计划实施方案的各项要求，加强组织领导，落实目标责任，聚焦突出问题，整改立制并举，确保了改善医疗服务行动计划工作有序有效地推进，努力为人民群众提供优质、高效、便捷、有温度的医疗服务。

1. 多措施并举，打造“暖心医疗”服务品牌

1.1 院领导对医院2018-2020年改善医疗服务行动计划提出了整体部署和具体要求，针对改善医疗服务行动计划的五大制度和十大主题明确责任分工，制定并下发《南医大二附院进一步改善医疗服务行动计划工作方案（2018-2020》和《重点任务分解表》。

1.2 医院成立了由院长任组长、分管院长任副组长，各相关职能科室主要负责人任组员的改善医疗服务行动计划项目管理小组，制定《改善医疗服务行动计划项目组章程》，16个部门联合，分头负责，具体实施，项目组每半个月召开一次例会，结合医院现状，定期研究解决工作中出现的问题，并及时做出相应的整改措施，努力打造“暖心医疗”服务品牌。

1.3 医院组织积极参与由国家卫健委和健康界组织的改善医疗服务行动全国擂台赛等各项活动，院内通过开展病人满意度调查、监督员座谈会、意见箱等方式收集群众意见，并及时反馈相关科室，提高服务水平。

1. 多部门协作，全面改善医疗服务

2.1 改进服务流程，改善就诊环境。（1）为病人提供清洁、舒适、温馨的就诊环境和便民措施。实行专科分诊挂号，每层均有收费点，安置了多功能自助服务机，并配有专门工作人员和志愿者指导病人使用。（2）实行“首问负责制”，高峰时期安排专人现场疏导解释，保证门诊秩序井然，实行“限时办结制”，制定业务流程规范，尽力保证随到随办，特殊业务也能保证承诺期间办完。（3）医保中心服务前移，在门诊大厅设置了医保服务窗口，为特殊就诊人群（门慢门特患者）提供便捷的自助就诊服务，让病人少跑路。（4）在门诊大厅安装“共享轮椅”12辆，为行动不便的患者就医提供方便。不同楼层放置体脂秤10台，增设10台直饮水机，极大得方便了病人的使用。

2.2 提高服务意识，改善服务态度。（1）医院统一制作《廉洁行医口袋书》，全院人手一本。在院内张贴了有关医德医风规范和行风“九不准”要求，并集中组织学习和随时抽查。（2）落实服务考核措施，进一步强化“三级巡查制”，随时发现窗口文明窗口用语、着装等问题，当场整改，及时考核。（3）积极开展志愿者服务，每年志愿服务达3000余人次，8000余小时，始终保持常态化、规范化管理，并计划尽快成立医务社工部。

2.3 推进预约诊疗，有效分流患者。（1）通过微信、手机APP、网上、诊间、出院、电话、现场等方式，开展多形式的预约诊疗服务，缩短病人挂号、就诊时间，方便病人，提高满意度。（2）大力推行分时段预约、诊间预约和集中预约，对预约诊疗患者安排就诊、优先安排住院。（3）全面实施双向诊疗。目前我院已为40多家基层医疗机构提供首诊和签约服务，今年收接双向转诊病人百余例。（4）开诊多学科诊疗，制定多学科联合诊疗投放和联合查房制度，今年开展MDT共50例。

2.4 发挥信息优势，改善就医体验。（1）基于三维一体的智慧医疗服务平台，着重推进就医流程再造，打通线上、线下和人工窗口。线上通过官微、12320与智慧南京对接，方便病人就诊；线下籍由自助机的应用和人工窗口的扫码支付，满足不同患者的就医体验。（2）成立远程医疗智能会诊中心，囊括以色列Natali（纳塔力）远程心电监护、沃森智能肿瘤医生助手、云影像平台、MDT多学科会诊中心及“腾讯AI觅影项目”等多种先进的诊疗技术和诊疗模式。（3）与扬中市中医院医联体合作，依托互联网公有云，共建智慧医疗云影像平台，为市民提供更加优质的诊疗服务，同时提升下级医疗机构的技术水平，基于云影像的移动应用及医联体远程会诊服务平台实现患者1小时快速取报告。“让数据多跑路，让患者少跑路”。

2.5 持续改进服务，延伸优质护理。（1）加大对口医院支援与协作力度。目前对口支援与协作已有近40家单位，辐射全国多省市及地区，尤其是对西北、西藏、新疆等老少贫困地区的帮扶。通过指导、培训、帮带、远程四种模式将优质护理资源向基层辐射，实现优质护理服务下沉至基层医疗机构。经过努力，我院所辐射的基层医院的护理管理水平、专科技术内涵、优质护理服务等方面都有了显著的提高，并在各项护理竞赛中取得优异成绩实现历史上零的突破。基层医疗机构单位护理综合能力由原先的63.2%上升至91.6%。（2）构建和谐的护患关系，提升护理人员沟通技巧，提高患者满意度，护理部开展了“护患沟通情景展现”竞赛，来演绎护患沟通的场景，培养护士沟通能力与技巧，创建和谐的护患沟通氛围，达到提高患者的满意度。（3）提高全院护理人员掌握危重症专科理论知识，全面提升对危重症病人的服务质量，进一步深化优质护理服务内涵，以趣味性和实用性全面提高护士的综合能力。先后举办了“2018年第二届危重症专科知识一站到底争霸赛”和儿科危重症护理小组人员深入幼儿园，进一步将我院优质护理服务下沉至街道、企业、幼儿园等基层单位，惠泽百姓，提高百姓心中的满意度。

2.6 加强医联体建设，建立感控和药学联盟。（1）我院长期致力于医联体建设，医疗合作二级及以上联合体单位40余家，鼓楼、浦口、秦淮区社区卫生服务中心20余家，让医联体成为服务、责任、利益、管理共同体，促进优质医疗资源上下贯通，解决人民群众看病就医问题，增强人民群众获得感。（2）医院与南京市鼓楼区、秦淮区、栖霞区深度院府合作通过推进医联体建设。由区域政府牵头，依托区域公立医院平台，向大型公立医院购买服务，开展医疗、教学、科研全面合作。政府强化对“院府合作”的整体规划和制度性安排，更好体现基本医疗的公益属性；院为载体，突出医院提供医疗服务的载体作用。（3）为弥补基层医疗机构院感防控体系建设的“短板”，创新性组建“南医大二附院感控联盟”，基层社区卫生服务中心参加成员已突破35家。坚持深入社区实地指导，帮助整改，有序安排基层感管人员来我院系统培训达百余人次。（4）建立药学专科联盟，专门解决医院药学服务及学科建设问题。依托药学联盟的优势，充分发挥我院临床药师团队的作用，让药学服务下沉基层，提升基层医疗卫生机构医疗服务水平，促进合理用药。

1. 多模式创新，改善工作取得成效

3.1 激发员工创新热情，提升医疗服务能力。激发职工的创新热情，让全院每一位职工都投身于改善医疗服务行动中。利用院周会、科主任例会、医院网站、微信平台等多种形式，在全院范围内广泛宣传，开展征集“金点子”、“啄木鸟行动”等活动，使全院职工深刻认识到改善医疗服务的重要意义和重点内容，全面提升医院整体服务能力，为医院可持续发展积蓄动力。

3.2 改善工作取得成效，群众满意度不断提高。通过全院上下的努力，医疗服务能力可及性、服务质量、服务效率和群众满意度显著提高，医院先后获得由国家卫生健康委员会医政医管局和健康报社“进一步改善医疗服务行动计划”颁发的“示范医院”称号，院信息中心和护理部获得“示范科室”称号。