

# 体系建设

## 1 临床路径

护理诊断

护理流程

康复指导

功能训练

疗效跟踪

发现反馈

诊断

治疗护理

康复

回访

## 2 服务路径

宣教

诊前

诊中

诊后

网络

电话

微信

预检

就诊流程

服务流程

服务规范

服务管理

回访

随访

康复计划

# 服务体系

综合

专科(眼科)

健康

舒适

快捷

提高健康意识,保障健康

规章制度

行为规范

服务目的

服务宗旨

服务核心

服务规范

流程

服务方式

服务内容

服务管理

就诊流程

服务流程

急诊流程

VIP 服务

线上

服务平台

线下

宣教科普

跟诊建档

回访跟进

会员管理

人员架构

岗位标准

服务评价

## 患者安全目标 (IPSG)

### 安全

急诊安全

生命生存、精准、快捷、个性化

住院安全

舒适、温暖、快乐、尊重

手术安全

无病、舒适、微创

信息安全

稳病、知情权、沟通

设施安全与管理

功能化、无害化、方便贴心

质量改进与安全

快速恢复、疗效、安全、严谨、周密

## 医疗安全要求

## 服务标准和措施(安全篇)

### 1.准确

核对患者的身份证、医保卡号、姓名、电话（亲属）、眼别

挂号、初步检查视力

### 2.沟通、核对信息

问诊、再次核对，并观察患者是否表达流畅清晰

扶助、协助检查

诊断、确定治疗方案（行动不便推轮椅、搀扶）

3.再次沟通并告知

正常

告知复查时间，护  
送或由亲属带回

异常

沟通，留院手术

再次核对上述资料

入院（门诊和病区护士做好患者情况交接）

手术前检查（再次核准信息）

宣教、告诉患者或家属注意并签知情同意书

4.确定住院

5.沟通并告知、家属

## 6.安全

## 7.专人查房、评估病情和预后

## 8.回访、随访

做好术前的准备，并再次核对病例及

护送病人进手术室，与手术室工作人员交接

搀扶上、下手术床，避免坠床

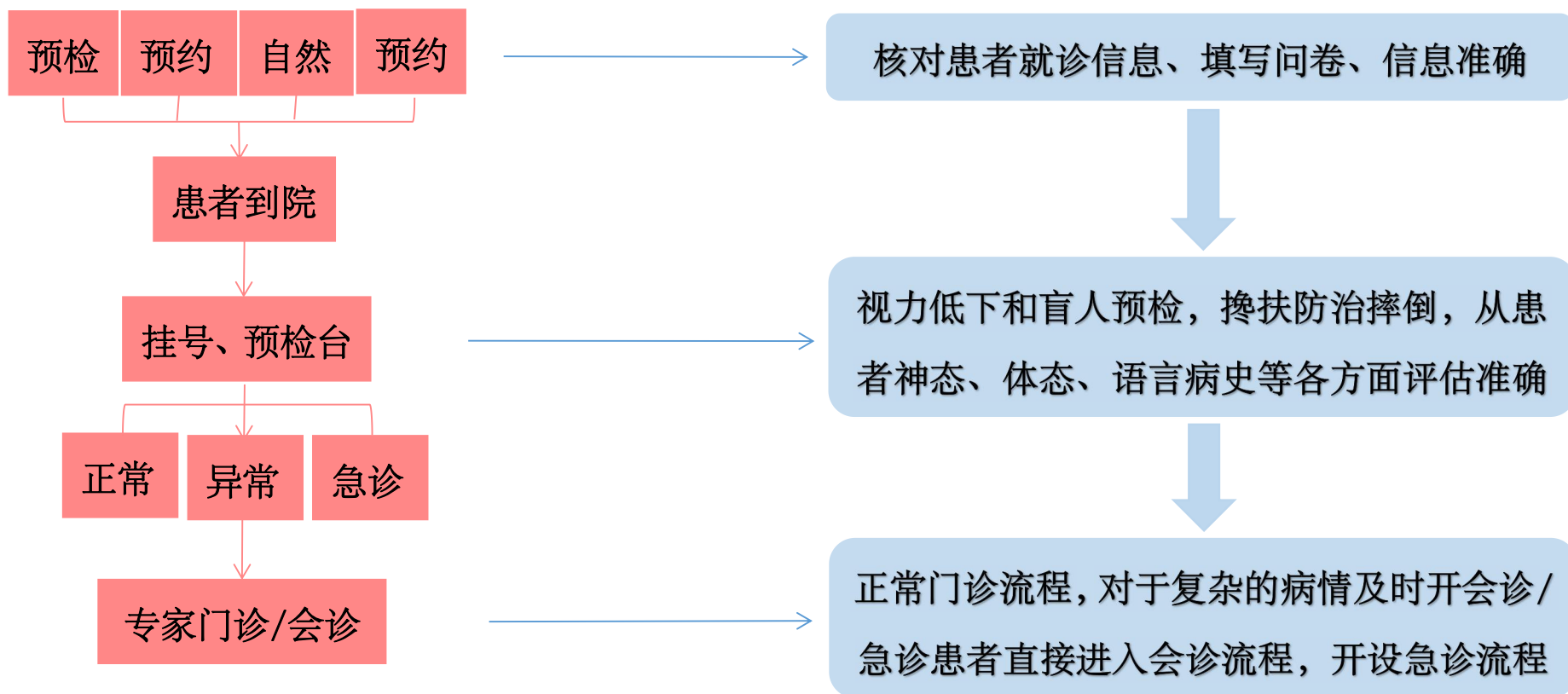
手术后来护送回病房

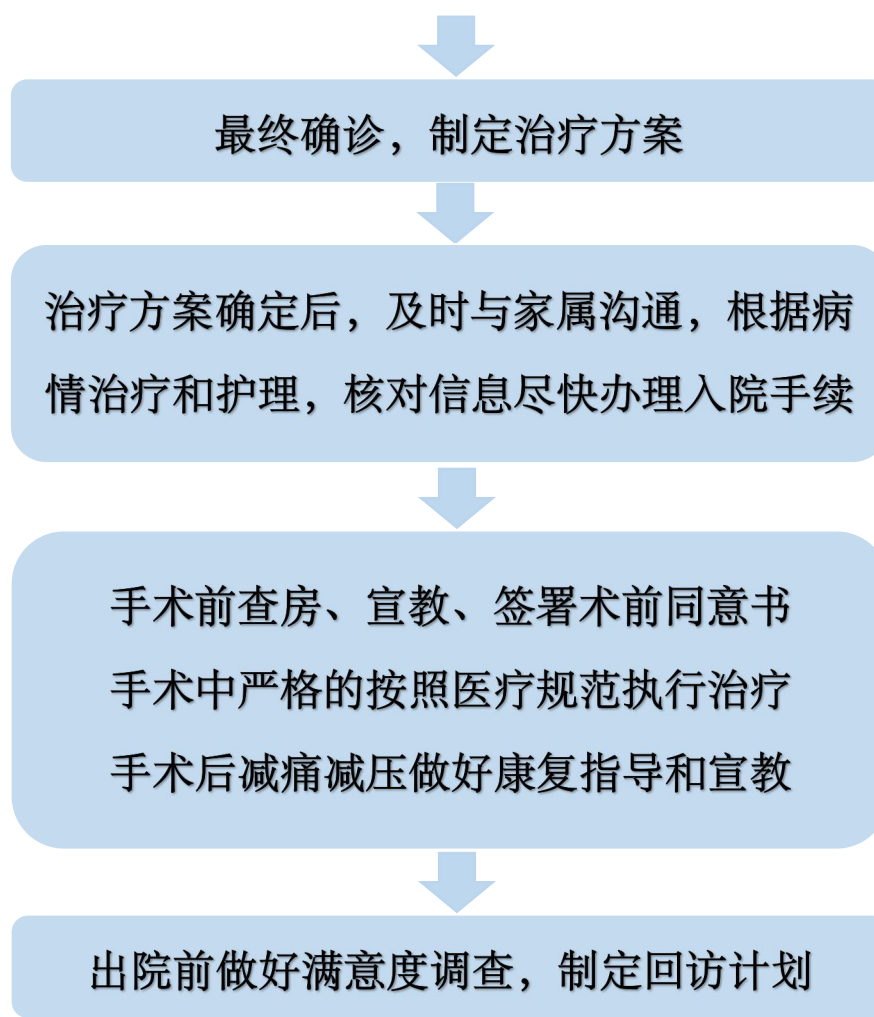
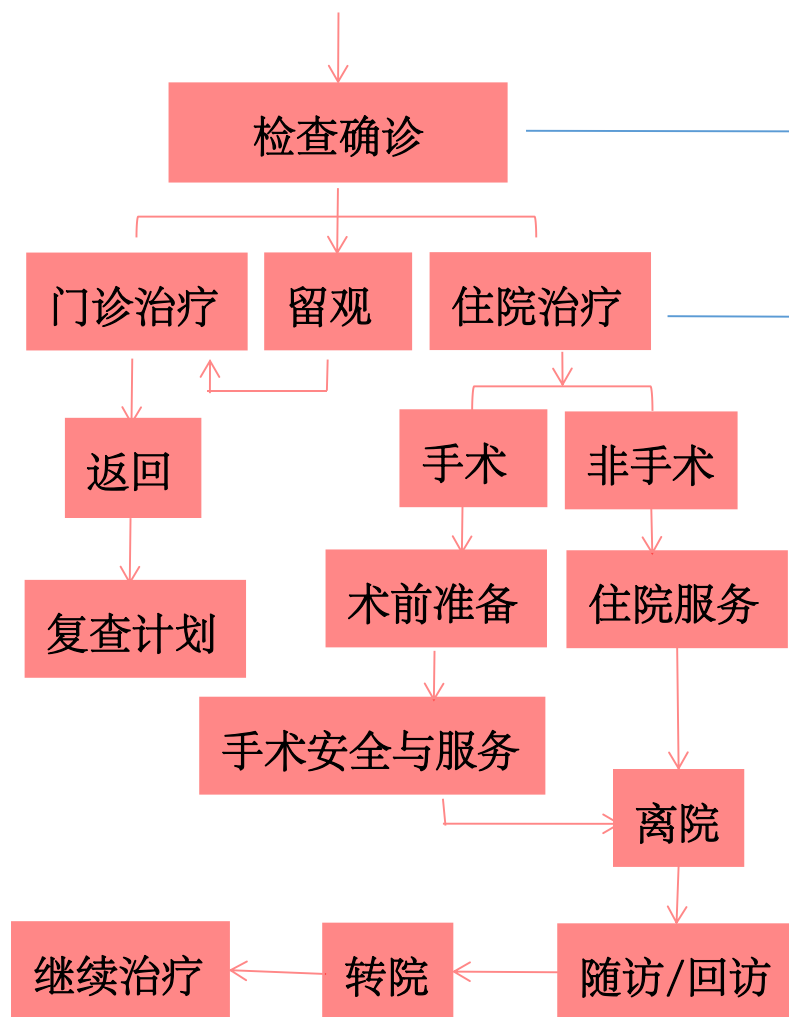
每天三次客服、医生查房

出院（客服查房交代术后注意事项）

## 流程

## 就诊流程服务（标准、要求）







## 院前预检（白内障）

目的 通过预检、筛查、发现老人白内障和眼底病的适应人群，防盲治盲

人群 年龄在 55 岁以上，视力低下的老人

预检 医生、护理和医技人员

意义 通过预检、筛查发现老人视力和眼疾给予治疗，提高视觉质量

设备 车辆、裂隙灯、笔灯、眼底镜、血糖仪、血压计

## 预检流程

## 服务标准

