

清廉医院建设工作简报

第 69 期

荆州市第一人民医院

2022 年 11 月 16 日

发展势头好

从“群众需求”出发 以“群众满意”落脚 荆州一医锚定“五好”标准，聚力高质量发展

党的二十大报告提出，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。荆州市第一人民医院（下文简称荆州一医）坚持以人民为中心，高标准建设“政治生态好、廉洁状况好、医德医风好、群众评价好、发展势头好”清廉医院，开展服务改进大提升活动持续改善医疗服务，切实提升群众看病就医满意度。以医院高质量发展实绩，作为检验学习贯彻党的二十大精神成效。



听民之所呼，切实改进服务感受

医疗服务是全方位、全生命周期的，而服务提质更是无止境的。

荆州一医始终把患者满意度作为检验医疗服务工作成效的金标准，围绕提高患者的就医体验感和获得感，不断改善医院各项医疗服务，满足百姓日益增长的医疗需求。

以问题为导向。荆州一医在全市首家上线了“患者满意度调查系统”，打造了一把能测量患者就医感受的“尺子”。系统向患者推送包括挂号流程、就医环境、医务人员沟通等多维度的评测项目，医院每月将满意度考核结果进行公布上报，并作为改进医疗服务工作的主要依据，以及科室及个人的绩效考核的重要指标。

该系统的应用，不仅大大提高了回访效率，也帮助医院更精准地听到患者的心声，从而不断寻找服务流程及管理方面的短板，持续改善医疗服务质量，优化患者体验。

以需求为导向。交通一直是困扰荆州一医的“老问题”，最近来该院的患者家属发现了“新变化”。荆州一医启动了院内交通“畅通工程”：优化院内部分车道，平衡交通流量，形成车流单向循环，减少院内拥堵；随着门诊住院楼地下停车场以及智能化停车楼投入使用，荆州一医扩展停车位 300 个，极大改善停车需求；发布职工文明停车倡议，把临近诊区停车点让给患者，全力畅通群众就医路的“最后一步”。

以效果为导向。聚焦“双优化”，荆州一医积极开展“服务改进大提升”行动。为确保活动实效性，成立党委书记和院长任组长、全体班子为成员的活动领导小组，从培训动员、持续改进、评定总结 3 个阶段持续推进。通过环境、流程、

体验、管理、安全、文化 6 个方面 24 项内容，服务改进大提升行动正在提升医疗服务水平，建立优质高效医疗服务体系，让人民群众放心、舒心、暖心。

承民之所盼，切实提升服务温度

民有所盼，我有所应。不断升级的便民服务，将“人民医院为人民”的一医精神，暖化为一剂“良药”，治愈心灵。

荆州一医门诊住院楼运行以来，诊疗服务能力迈上新台阶，为更好服务患者，医院动态调整门诊专科设置，对现有门诊布局进行科学调整，将诊室集中的二楼与相对空旷的三楼部分诊区重新调整，就诊患者大体均衡；按儿科系统、消化系统、心胸系统、神经系统等，设置 14 个大诊疗区，让患者“好找路”“少走路”。

医院在门诊一楼西药房两侧新增“便民门诊”，并将“药学门诊”迁到西药房处，为方便老年患者、慢性病患者就医，患者在便民门诊就能完成开药、开检查等开单服务。如对用药有疑问，随时可咨询一旁的药学门诊。为了让患者适应新的服务流程与服务设施，荆州一医导诊靠前服务措施应运而生。患者视野所及的门诊各处，都能见到导诊人员、志愿者的身影。医院还在每层楼设置志愿服务岗，随时解决患者就诊中遇到的困难。

聚焦老年人看病难点、痛点、堵点，特别开设老年服务岗，专人负责接待、咨询、导诊等服务，优化无障碍设施、绿色就医通道，为老年患者创造安全、友善、适宜的医疗环境。

靠前服务的不止导诊，门诊大厅的一站式服务中心，把药品咨询、医保咨询、医保项目审批、诊疗项目清单等服务全部前移，实现了“一岗多能、通柜服务”的集中受理，让患者享受一站式服务。

“感觉环境舒适了，看病效率更高了，确实大不一样！”患糖尿病，需要定期来院复查开药的孙女士感慨。

为更好满足患者的就诊需求，荆州一医仍在不断完善服务细节：在医院多个角落自助饮水机等便民设施；配备 30 台爱心免费轮椅；在便民核酸点增设自助机，核酸开单缴费不必在门诊东奔西跑，更便捷、安全……

有温度的服务，不仅加速了医疗服务品质的提升，更让群众体会到实实在在的就医获得感。

应民之所需，切实优化服务品质

优质医疗服务的落脚点，是满足群众就医需求，荆州一医对就诊流程的改进同样足“功夫”。

指尖轻点，线上预约，预约挂号已经越来越成为人们就医常态。可不少患者表示荆州一医线上预约时间存在“一刀切”，只有“上午”“下午”两种选择，没有真正实现错峰就医。今年来，荆州一医计算机中心还对医院微信公众号服务功能进行强化升级，手机预约挂号增加了“可选时间段”功能。患者可根据自己的时间，灵活选择号源，预约时间精确到 30 分钟，将患者从就诊排队等非医疗性等候时间中“解放”出来，赢得更多有效就医时间。

荆州一医名医荟萃，他们是医院最亮丽的“名片”。为了让广大患者享受到优质医疗资源，医院新设了知名专家门诊。这些知名专家均在省内乃至国内享有较高声誉，能充分发挥医院的人才、技术资源优势，为老百姓提供更加权威的诊疗服务，进一步强化三甲公立医院服务效能。

以患者对疾病的需求为中心，荆州一医专病门诊已经成为精准医疗发展趋势，颇受患者好评。在此基础上，医院整合多学科资源，开设了肺结节等多学科联合

门诊。只挂一个号，就能得到多个学科专家的联合会诊，帮助患者在病情确诊与确定治疗方案上少走弯路，并且实现“一站式”便捷就医。

医院还不断加强医疗行为管理，大力推进临床路径标准化管理，规范诊疗行为，患者平均住院日下降 5.29%，平均住院费用下降 9.14%，诊疗费用下降 11.93%；加速日间手术、日间放化疗试点，拓展专业，进一步提高日间手术占比；拓宽医疗服务辐射范围，医院深化市县乡三级医联体建设，创新城区医联体建设，以重点专科、质控中心、专病中心和 MDT 团队为依托，加强技术协作、学术交流、科研共享、人才培养等，实施人才、资源、病种“三下沉”，做实“健康四进”活动，深化“323”攻坚行动，充分满足城乡不同区域市民的健康需求。

一件事接着一件事办，一个问题接着一个问题改善，荆州一医持续完善和优化医疗卫生服务水平。“以党的二十大报告精神为指引，我们将继续树立大健康理念，在医疗救治、公共卫生体系、疫情防控等方面为人民群众提供全生命周期的健康服务，不断增强广大人民群众的改革获得感、就医安全感和健康幸福感。”荆州一医院院长李茂坤说道。