

集思广益谋发展 开门评议正医风

——市第一人民医院行风监督员座谈会侧记

□记者 姜琰

看现场、找问题、查根子、谈感受、提建议……没有溢美之词和奉承之意,只有开诚布公的谏言和推心置腹的交流,这是10月31日下午,记者作为市第一人民医院行风监督员,参加该院行风监督员现场观摩和座谈交流时感受到的真实氛围。

“从2021年聘任以来,我院共收到各位行风监督员关于服务态度、医德医风、医院管理方面的意见和病员反馈信息10余条,对促进医院行风建设工作发挥了积极作用。”该院纪委书记王淑华在介绍行风工作时诚恳地说:“请行风监督员实地调研医院医疗服务情况,帮助我们查找行风方面的问题,征求大家对我院行风建设工作的建议。”

行风优不优? 用行动说话

为进一步加强医院行风建设,充分发挥社会各界的监督作用,持续推进医院高质量发展,市第一人民医院专门组织召开社会行风监督员座谈会。会前,来自各行各业的15名行风监督员聚首市一院,在该院党委书记王正的陪同下实地参观了该院主院区门诊一楼自助导医服务、二期工程、病房楼住院部和大数据中心智慧医疗数字驾驶舱。

“我们现在所在的位置是我院主院区的门诊大厅。‘一切为了人民健康’是我们一直以来追求的目标。”王正介绍说,该院2022年门诊急总量180余万人次,其中门诊量160万人次,主院区占比约45%,每天的门诊量2000人次左右。主院区门诊涵盖了医院所有的临床、医技科室,今年6月份开放专科专病门诊,目前已有专科门诊51个、专病门诊43个,每天约有75名医师提供门诊服务。

为了更好地提升服务水平,改善患者的就医体验,市一院10月份引入了导医外包服务,为患者提供主动、靠前服务。在挂号区域,该院提供自助和人工窗口两种方式,在每个楼层、每个诊区共放置自助挂号缴费机20台,避免患者楼上楼下往返。一站式服务中心提供各种便民服务,如轮椅、助听器、老花镜、一次性纸杯等,同时还提供看管、邮寄服务,购置了手语翻译系统,为聋哑人提供真人、实时、手语翻译服务。自助打印机器具有打印检验报告、住院证、门诊病历、发票、物价查询等功能。

针对许多老年人不会使用智能手机的情况,该院不仅保留人工服务窗口,安排专人管理自助机,同时在一站式服务台设立了敬老服务站,发放“爱心卡”,为老年人提供陪诊等十大服务项目,努力构建适老化就医环境。

随着互联网技术的发展,该院开发了小程序,可提供网上预约挂号、诊疗信息查询与推送、院内导航、自助签到等功能,大大方便了患者就医需求。提供多样化的预约方式,实施分时段预约,科学合理安排预约放号时间,实现院内的多区域签到功能,实现手机上挂号、缴费、查看报告、医技改约,查询电子发票,优化了门诊现场排队秩序,改善患者就医“等、堵、难”现象。自2021年起,推进开放互联网门诊、互联网护理,今年已经服务患者近700人次,患者足不出户即能完成医师复诊、护士上门及药品邮寄到家服务,



行风监督员在市一院实地观摩。 龚骏 摄

大大方便了行动不便、时间缺乏及路途较远的患者。

服务好不好? 用细节说话

智慧科技与医院病房的完美融合,会带来怎样的医疗体验和护理服务呢?带着这样的疑问,15名行风监督员跟随王正走进该院血管外科与疼痛科。这里的智慧病房融合了物联网、人脸识别、大数据、5G、蓝牙等新技术,是集患者、医护、设备、病区四维一体的智慧病房。

该院主管护师刘高巧介绍说,病区出入口处采用人脸识别进行门禁管理,保障了医疗服务及病房安全。病房门口设置智能屏幕显示病房基本信息,并集呼叫提醒、医生介绍、通知消息及护士工作间提示等功能于一体,当病床或卫生间内发起呼叫时,智能交互门口屏、护士站、门头报警等将联动显示。

令行风监督员们印象深刻的是该院极大地改善了医疗服务的病床智能交互屏,其机械臂可360度旋转方便患者操作,一键报警突破传统的铃声呼叫提醒现在可以做到与护士站视频通

话,随患者病情变化自动更新信息数据。患者凭身份证登录可以查看消息提醒、住院须知、健康教育、医院介绍,进行费用查询、满意度调查。

“细节决定成败,市一院在提高和改善医疗和护理服务上非常注重细节。”“通过所见所闻,我们深感市一院在行风建设的软件、硬件上做了大量工作。”“通过深入管家式病区实地探访,市一院医疗服务人性化、病房管理智慧化、医院建设现代化、行风建设规范化和品牌化令人印象深刻……”

参加本次活动的行风监督员来自市委宣传部、市委统战部、市委党校、市民族宗教事务局、市行政审批局、市财政局、市住建局、市卫生监督所、市公安局亭湖分局以及盐城主流媒体、驻盐高校和街道社区,都是专业丰富的各界人士,一头连着社会、一头接着政府、一头牵着百姓。坚持打开大门,主动邀请行风监督员走进医院评议服务,需要勇气更需要底气。

成绩行不行? 用实力说话

赓续红色基因,历经七十余年发展,市一院如今已成为一所集医疗、教

学、科研、康复、急救为一体的国家三级甲等综合性医院。医院同时为南京大学附属盐城第一医院、徐州医科大学附属临床医院、江苏医药职业学院第一附属医院、第一临床学院、中国创伤救治联盟建设单位和直升机航空救援定点医院、韩国延世大学医院合作医院。

“我院主要服务盐城地区9个县区(市)范围内近670万人口,共设主院区、北院区、五官科院区和盐城市儿童医院四个院区。”王正表示,该院倾情打造优质服务品牌,以“建设高水平区域医疗中心”为长期战略目标和愿景,以“治病救人,造福社会”为自身使命,秉承“生命所系,健康相托”的服务理念,用“严谨、博学、团结、奉献”的医院精神团结员工、引导员工,贯彻“病人至上,始终如一”的价值取向,坚守“厚德修身,精术济世”的院训,服务于人民、造福于社会。

正如刘高巧介绍所说,为了提升患者的就医体验感,推进护理工作贴近临床、贴近患者,打造一科一品的优质服务品牌,根据院党委的工作部署,作为医院智慧病房的试点科室,她们正在积极推进护理服务管家活动。通过做优患者的全程化服务,包括入院、围手术期、出院、出院后的延续护理,从生活、饮食、用药、检查等各个环节出发,了解患者需求,主动沟通,帮助解决问题,及时建立微信群,每天上午、下午2次巡视病房,与患者深入交流,收集意见及建议,协调各部门及时整改,不断提升患者满意度与医院品牌影响力。

“我们开门纳谏正医风,就是要集思广益谋发展。”“我们虚心接受大家的指导,全力推进医院行风建设再上新台阶……”当天,该院纪委、党委办公室、监察室、宣传处等部门和处室负责人与来自社会各界的行风监督员代表聚首恳谈。座谈会上,行风监督员们开诚布公、直言不讳,有肯定,更有直击医疗服务中的短板问题,柔中带“刚”。“医院的亮点需要及时宣传、挖掘、讲述、传播和展示……”“医院注重行风建设和高质量发展,令人振奋!”“医院坚持正面引导,值得点赞。”“市一院服务优、形象好,有亮点、有举措,成绩有目共睹。”在严肃“挑刺”的同时,行风监督员们对该院所取得的成绩给予肯定。

多年来,医院先后荣获全国百姓放心示范医院、全国医药卫生系统先进集体、全国青年文明号、全国巾帼示范岗、全国医院质量管理案例奖、爱婴医院、省抗击新冠肺炎疫情先进集体、省文明单位、全省“诉调对接”工作先进集体、省城乡医院对口支援工作先进集体、省卫健系统优秀基层党组织、省群众满意的医疗卫生机构等一系列奖项与荣誉称号。

“成绩只能代表过去,行风就是作风,改善医疗服务和行业作风建设永远在路上。”王正表示,医院对大家反映的情况和提出的意见及时进行梳理,并将落实到今后的行风建设中,以此推动医院稳步发展。



扫一扫 看视频
视频制作:陈晗