

## 徐州市中心医院深入学习科学发展观活动掠影

## 建设淮海经济区医疗卫生事业的龙头

## ——吴宪局长到市中心医院调研



院领导集体陪同吴宪局长视察,左起依次为蒋明伟、李景芳、吴宪、张培影、陆仁平

7月1日,吴宪局长来我院调研。在调研过程中,吴宪局长专程到医院门诊大厅进行了现场查看,对医院学习实践科学发展观、争创人民满意医疗服务窗口、争做人民满意医疗卫生工作者活动进行了充分肯定,对医院H1N1防治工作进行了现场督察,对医院下一步工作提出了希望。院领导班子成员张培影、蒋明伟、李景芳、陆仁平陪同检查调研。

吴宪局长对市中心医院学习实践科学发展观、争创人民满意医疗服务窗口、争做人民满意医疗卫生工作者活动进行了充分肯定。吴宪局长现场查看了门诊就医流程,

对医院采取的分楼层挂号/收费、门诊检验报告单人人性化发放/24小时发放、窗口单位弹性工作制、大型检查错时检查等措施给予了充分肯定。指出,服务是中心医院的品牌,医院要继续抓好双争活动,进一步促进医院的医疗服务质量,提高服务水平,让人民群众满意。

吴宪局长还听取了院长张培影的现场汇报。为进一步提高医院门诊服务质量和效率,医院在诊间服务上多下功夫,把专家门诊“半日制”改为“全日制”、实行周日正常体检、周日也设置专家门诊等举措。为进一步做好住院病人的院前、院中和院后的一条龙服务工

作,医院建立完善了出院病人随访制,要求主治医生在一周内及时给出院病人提供专业的疾病康复指导,把服务延伸到了患者家庭。对此,吴宪局长表示了高度赞许。

调研中,吴宪局长要求,为打造淮海经济区区域性医疗中心,中心医院在全面发展的基础上,要重点做好学(专)科建设和人才队伍建设;要抓好医院文化建设,形成富有特色的医院文化,对内凝心聚力,对外树立形象;要加强医院领导班子自身建设,团结进取,组织和带领医院职工把医院建成淮海经济区医疗卫生事业的龙头,进一步推动徐州卫生事业的发展。

徐州市中心医院作为我市卫生系统的排头兵,在学习实践科学发展观、争创人民满意医疗服务窗口、争做人民满意医疗卫生工作者活动中,从张培影院长到普通医务工作者,始终坚持以病人为中心、以社会满意为目标,坚持群众利益无小事,凡是病人有意见的、有建议的,都认真调研,尽力解决,让病人满意;各科室、各部门,则牢固树立服务病人意识、服从大局观念,统筹安排、团结协作,人人关注病人、处处关爱病人、事事方便病人、追求病人满意。

## 推动科学发展 建设人民满意医院

## ——徐州市中心医院整改落实见成效

## 在“诊间服务”上下功夫——

## 率先在周日增加专家门诊、周日正常开展体检业务、实行专家门诊全日制

一群病人苦苦等,一个个医生团团转,尽管5月17日是一个周日,但是在市中心医院妇科门诊前可容纳30人的候诊椅上却坐满了候诊病人。原本希望周日门诊病人少、可以很顺利地看完病的汪女士不得不耐心地等待。“这么多人就一个医生看,医生确实很忙,也挺辛苦的。星期天,也没什么急事,多等一会儿没什么。”坐在一旁的李女士表示可以理解。而汪女士则多少有些抱怨:“这么多病人,医院就不能多派一个医生坐诊?”

还有病人则抱怨:“平时工作忙,请假很困难,只能双休日来医院。可双休日好多医生都休息,医院没有设专家门诊,一些检查也做不了,让人感到很郁闷。”非周日就诊的病人则抱怨:“上午检查一般下午才能取到检查报告单,而上午初诊的专家却不在门诊坐诊,病人要么赶到病房找医生,要么请下午坐诊的另一位医生帮忙看报告,病人就诊时应享有的服务连续性得不到保障”。

“专家只坐半天门诊”、“医院就不能多派一个医生坐诊”、“周日也有专家坐诊就好了”的抱怨,引起了院领导班子的重视。通过调查研究,医院从5月31日起,对门诊表陆陆续续进行调整,骨科、消化科、妇科、神经内科、耳鼻喉科、口腔科等科室均增开一个门诊。

从7月份起,医院又在原有周一—周五安排专家门诊、实行专家门诊全日制的基礎上,率先在周日推出专家门诊,除ECT、PET—CT所有医技科室周日也都安排人员开展了常规检查,医院体检中心周日也正常体检,切实打造一个“无假日”医院。



## 在“检验报告”上下功夫——

## 实行24小时取检验报告、检验报告人性化发放

家住奎园小区的王女士怎么也想不到:前日在中心医院门诊陪母亲抽血化验后,因工作忙未来得及取检验报告的她,不仅接到医院服务台打来、告知结果的电话,还被告知可在正常下班后到急诊服务台取检验报告!医院如此替自己着想的做法深深感动着王女士:大医院没有大架子,这样的服务怎能不让人满意!

更高的要求要有更好的服务院长张培影表示:长久以来,检验报告的发放一直是医院服务的体现之一。从为路远的病人邮寄检验报告,到检验报告通俗化,再到服务台代发检验报告,医院总在不断的改进服务。

作为医院管理者,我们不应该责怪病人的要求高,而应该转换角度、转变工作方式,以更好的服务应对更高的要求。24小时发放检验报告,实质不过是改进了我们工作的方式:正常工作日,病人在门诊综合服务台取报告;下班后,病人在急诊服务台领取报告,对医院没有增加一点负担,却实实在在地方便了病人。

为保护患者隐私,中心医院又率先为检验报告单穿上了时装:将打印出来的检验报信单折叠、放置到信封里,在窗口恰巧露出了病人的姓名、检验时间、检验ID号等关键识别项目,同时把所有的检验单分门别类的整理出血糖、乙肝四对、肝功、物化等8个大类。

这样,病人如约前来取报告单时,只要在所归类的项目中查找到属于自己的蓝色信封即可。

组稿:牛勇 孙海芹  
刘杰 何金燕

## 在“出院病人随访”上下功夫——

## 率先突破“守门待客”的坐诊模式,将出院后的康复指导主动延伸至患者

## 医生:专业康复指导一周内完成

7月6日晚上8点,夜晚的中心医院虽然没有了白天的忙碌和紧张,但值夜班的医生护士们仍然很忙碌。在医院内分泌科医生值班室,值夜班的吴庆强医生正在给已经出院的病人打电话:“张老,您好,我是中心医院吴庆强,您的主治医生。您出院有3天了,感觉怎么样,血糖正常吗?”类似这样的电话在徐州市中心医院的夜空此起彼伏,原来,医生们正在通过电波给已经出院的病人们打随访电话。

## 医院:专设随访中心 核查督促医生随访

7月7日上午10点,在徐州市中心

医院随访中心,工作人员忙碌着拨通出院病人的电话:“您好,我是徐州市中心医院随访中心工作人员,请问您是6月15日出院的吗?……请问您的主治医生给您打过随访电话了吗?您还有什么意见吗?”……

## 病人:我们需要这样的医院、这样的医生

采访中,记者拨通了一位出院病人王光明的电话。这位家住铜山的患者真诚地告诉我们:“我是四院骨科的病人,住了20多天的院,出院后第5天,我就接到了当时的医生吴继彬的电话。我没想到,吴医生会主动给我打电话。说实话,我这骨折出院后第3天,感觉右腿就有点不舒服,想照着

医院发的医患联系卡上的电话打过去,想想大医院的医生那么忙,还是等等再说吧。没想到,我虽然出院了,但吴医生还一直惦记着我,并给我打来随访电话,及时送来了专业的康复指导。我们需要这样的医院、这样的医生!”

《出院病人电话随访制度》要求,由主治医生负责在一周内对出院病人进行专业康复指导,同时专门设立随访中心,对主治医生是否开展随访进行核查监督,并积极主动征求出院病人意见建议。出院病人随访制度的进一步完善,不仅满足了病人的就医需求,帮助病人进一步掌握疾病保健知识和康复知识,同时也是提高医院医疗服务质量、扩大服务内涵的有效举措。