

让医疗服务有质量更有温度

——北大医疗淄博医院顺利通过新加坡医疗服务体系认证

融合赋新:服务理念再提级

突破,始于服务理念的融合赋新。

什么是新加坡医疗服务体系认证?其被誉为国际公认的服务“标杆”,以顾客需求和利益为出发点,通过认证提升组织的服务管理水平,找出存在的服务缺陷,建立整体服务文化,帮助医院打造为业内服务标杆。

为改善患者就医体验、打造优质服务品牌,2020年5月,北大医疗淄博医院启动新加坡医疗服务体系认证,成立认证工作领导小组,从七个方面扎实推进认证的各项任务。期间,医院严格对照认证标准,对发现的问题和短板,逐条进行整改,通过以评促建、以评促改、以评促管,不断优化内部管理、流程设置、后勤服务,进一步提升医院内涵质量、提高服务水平,为百姓提供了优质的星级服务,取得了明显的社会效益。

医院结合70多年的发展历程和深厚的文化积淀,将“天使文化”确定为文化品牌。以“天使文化”为主干,各科室“支文化”百花齐放。

为老人过生日、为长期住院的老年患者理发、为降糖标兵发放荣誉证书、为不同楼层住院的夫妻创造见面的机会、为行动不便的手术患者上门拆线……给患者制造难忘经历,让患者不仅“满意”,而且“很满意”。

医生蹲下身子为患者诊疗,放下的是身段,体现的是尊重;护士背起病重的患者送往急诊抢救,扛起的是责任,蕴含的是关爱;针刀一分钟治愈腱鞘炎,速度与效果并重,展示的是专业;重度颅脑损伤患者,康



复并护送回家,确保的是安全……通过实施一系列举措,医院倾情对待患者,也得到了患者的真情回报。

19个月570天,核心理念内化成澎湃之势,借力认证,激发内生动力,医院整体水平更上一个新台阶,“让每一名来院者都能感受到我们的尊重、关爱与人文情怀”的服务愿景在医院落地生根。

流程再造:接轨国际更优化

突破,起于接轨国际的流程再造。

医院按照HSAC标准,对各层级的管理人员和全体员工分别进行了优质服务培训,对原有的工作流程和规章制度进行了梳理,不断做好工作流程的修订和完善,编制了《工作流程汇编(2020版)》,共收录涉及医疗服务、科研教学、护理工作、门诊服务等八个方面的工作流程545项,筛选确定19个关键业务流程和15个关键内部支持流程,实现医院运行的精细化。

同时,以医院信息化,数字化技术为支撑,通过HIS、LIS、PACS的无缝连接和资源共享,推动了服务流程的整合和再

造,提升了规范化操作,标准化运营的水平,方便群众就医,不仅让患者看病少排队、付费更便捷、检查少跑腿,同时提高了医疗服务质量。

流程优化,贵在持续。北大医疗淄博医院院长经常深入门诊病房,开展“一把手走流程”,发现问题立即整改;全院主动查找流程缺陷,缩短患者就诊时间、改善患者就医体验;在门诊大厅成立了“一站式”综合服务中心,为患者提供咨询导诊、预约诊疗、病历复印、医保咨询等多种便民服务;24小时投诉电话,随时接受患者意见和建议;“老张导医”、便民服务热线等多种途径,方便患者随时咨询;推行7S管理,营造温馨洁净的诊疗环境;标识标牌和温馨提示,根据患者就医需求随时更新;居家护理、安宁疗护、慢病管理,特色护理项目造福患者……一项项举措让患者的就医体验大为改善,获得了百姓的广泛好评。

19个月570天,以患者需求为“锚点”,545项工作流程的设计、重构、优化、再塑,都镌刻着北大医疗淄博医院向上突破的履痕。

层级跃升:品质医疗惠民生

突破,成于品质医疗的层级跃升。

北大医疗淄博医院将学科建设作为重中之重,按照“重点发展特色,协调发展综合”思路,树立了学科建设上“人无我有,人有我优,人有我精”的目标,瞄准学科前沿,久久为功。

近三年,北大医疗淄博医院开展新技术新业务63项;省市科研项目呈逐年增长之势。2020年,医院通过了山东省“卒中防治中心”认证、国家级胸痛中心认证,创建为山东省“癌症规范化诊疗病房”,荣获山东“优质服务单位”等称号。目前,腹腔镜、关节镜、放射介入、超声介入、内镜介入等微创治疗在多学科开展,微创医院建设取得积极成效;开展无痛手术、肿瘤规范化疼痛治疗、无痛胃肠镜、无痛分娩、无痛人流等,打造无痛医院;聘请北京等知名医院专家教授20余名,长期来院坐诊、查房、手术、讲学,真正让百姓在家门口就能享受到北京专家的医疗服务。

19个月570天,以HSAC标准的优质医疗服务为“标杆”,北大医疗淄博医院逐梦品质医疗。

北大医疗淄博医院院长曲勇表示,“认证并非一劳永逸。新加坡医疗服务体系认证每三年复审一次,通过第一次评审,只是打开了一扇新的大门。今后,在持续深化优质服务的这条路上,我们会走得更稳更远。”北大医疗淄博医院将以此次认证通过为契机,不断改善患者就医体验,让每一名来院者都能感受到“我们的尊重、关爱与人文情怀”,为建设“患者信赖、员工幸福、特色突出的三级甲等综合医院”而不懈努力。

如何让医疗服务有质量更有温度?在不断探索中,北大医疗淄博医院以突破的姿态迈出坚实步伐。

前不久,在新加坡医疗服务体系认证发布会上,新加坡评价与咨询学会(SG-ARC)认证专家组首席专家吴端强教授郑重宣布:北大医疗淄博医院通过新加坡医疗服务体系认证(HSAC)。

这一幕激动人心,标志着医院成为全国首家通过新加坡医疗服务体系认证的医院,站上国际化服务的新起点。通过认证后,他们将持续改善患者就医体验、打造优质服务品牌,全力书写医疗惠民的高分答卷。

□淄博日报记者 常旭
通讯员 黄蕾

科室动态

泌尿外科完成复杂结石手术

近日,泌尿外科诊疗中心又成功实施一台输尿管软镜钬激光碎石术,这是当天6台手术中的其中一台。

杨先生患结石已有3年,时常被腰痛所折磨,近日疼痛加重。经检查,杨先生右肾大小小十颗结石,形状不规则,肾多发性结石并中度积水,还伴有右侧输尿管下段结石、右肾动脉重度

狭窄、右肾功能下降等疾病,病情较为复杂。泌尿外科诊疗中心聂清生主任组织科室医生们对患者情况进行了全面评估,最终决定为患者选择输尿管软镜钬激光碎石术。

手术仅用一个半小时便成功完成。一周后,杨先生顺利出院。

徐海龙

急诊科老年公寓传授急救知识

1月20日,急诊科走进夕阳红老年公寓组织“善德急救”宣传活动。

急诊科寇金柱主任及其他医护人员用生动鲜活的实例与通俗易懂的语言,向大家详细讲解了如何应对和处理一些日常生活中的突发情况,如危及生命情况的识别、应急反应系统的启动以及成

人心肺复苏技术、海姆立克急救法等,以帮助大家在第一时间内应对突发状况,为挽救病人生命争取时间和机会。

最后,医务人员向工作人员讲述了尿管、胃管、压疮患者的护理常识和肺炎病人肺康复等相关知识。

王超

多科室组织新春慢病联谊会

近日,内分泌肾内科、神经内科、心血管组织慢病联谊会。

内分泌肾内科组织慢病管理年会暨第三届糖友联谊会。内分泌科王秀臻主任和刘新明副主任医师为各位糖友们讲解了春节期间糖友们的饮食注意事项。糖友们也纷纷一展歌喉,不但活跃了座谈会的气氛,也拉近了彼此的距离。

心内科组织慢病管理年会。内科党委书记尹行善在年会上和大家一起分享关于心血管疾病

病人如何度过一个安全又愉快的春节。会上还特别邀请了颈肩腰腿痛诊疗中心李悦医师讲解老年人常见的几种疼痛部位及简单处理方法。

神经内科举办了第三届以“战胜卒中,你我同行”为主题的医患联谊会。会上,神经内科王庆德主任及副主任田秀芳、主治医师张楷从预防、治疗、康复等各个方面给参会的脑血管患者及家属讲解了脑血管病的防治知识。

孙梦醒、沈小童、孙亚红

药剂科做好春节期间药品保障工作

春节期间,为保障节日期间医院药品的正常使用以及药品数量和数量满足临床需求,保证来院诊治病人得到及时有效的医疗服务,1月份,药剂科就提前盘点,提早做好了领药计划,扎实做好各项准备工作,采取多种举措确保做好临床一线服务工作。

针对每逢春节长假常常出现

的突发情况,药剂科在节前就加大了急救药品的储备量。对门诊药房以及住院药房急救药品数量、有效期、储存和标示情况进行了详细地全面检查,及时查漏补缺,在药械科的大力支持下,所需储备药品全部到位,确保了节假日期间急救药品储备充足和用药安全。

赵晓艳

国医堂开展中医保健养生讲座

1月30日,西山国医堂开展中医养生保健知识讲座。聘请中医专家王洪海教授现场教学,让大家学习到养生知识以及简单推拿手法。

国医堂开展的中医特色护理适宜技术,包括头部经络疏通、耳部经络疏通、背部经络疏通、推拿、刮痧、拔罐、砭石灸、扶阳灸、火龙灸、坐灸、中药贴敷、中医熏洗等特色理疗项目。

预约电话:2340052
2340054

王丽娜

产科开展疫情期孕产妇应急演练

1月24日,产科开展新冠肺炎疫情期间,急危重症孕产妇病人的应急处置演练。此次演练从预检分诊、隔离救治、病员转运、终末消杀等多个情景切换,全流程展开。

李文文