

服务更贴心 就医更便捷

河北以岭医院全力提升医疗服务水平,改善患者就医体验

随着生活水平、健康意识的不断提升,大家不仅要看得上病、看得好病,而且更要看得舒心。为进一步解决大众看病就医的急难愁盼问题,改善就医感受,提升患者体验,河北以岭医院始终将“以病人为中心”的理念贯穿于医疗服务各个环节,以守护健康为目标,推出各种便民举措,并立足于络病理理论指导下的中西医结合特色诊疗,不断提高急重疑难病例的诊治水平,从而全面、多维提升诊疗业务质量和医疗服务水平,打造立院“四张名片”:打造风清气正的优良院风、打造质优高效的工作质量、打造热情温馨的服务氛围、打造患者满意的就医感受,以此开创医院发展新局面,全力解决患者就医的难点,让看病这件事变得越来越便捷、舒适且高效。

“医院作为提供医疗服务的机构,在不断提升诊疗水平为大众健康提供保障的同时,更要时时以患者为中心,想患者之所想,让患者在就医过程中享受到便捷、高效、舒适的服务。”河北以岭医院书记刘增祥表示,为改善就医感受,提升患者体验,河北以岭医院从服务细节入手,全方位提升医药护技内涵质量,落实各项具体措施,以人文关怀及优质诊疗使患者感受到温暖,疗愈身心。

优化门诊流程

提升窗口服务效率

“自从2011年做完支架手术,我就一直在以岭医院看病、拿药。这十几年来医院的环境和服务也在不断改善,像我这样的老病号能清楚地感觉到在这儿看病是越来越放心、省心、舒心!”李先生今年79岁,他由于患有冠心病、高血压等多种慢性病,常年在河北以岭医院心血管病门诊拿药。尽管他大多数时间去门诊只是常规拿药,但门诊医生从来不是只管开药,而是在每次开药时都会针对他的病情变化、身体状况等给予及时的治疗调整,并指导他生活保健。当李先生出现感冒、眼病等其他不适时,医生也会联系相应科室医生会诊,使他避免了来回奔波。

李先生所获得的良好就医感受,来自于河北以岭医院在提升服务方面坚持不懈的探索与改进。该院完全站在方便患者就医的角度去优化就医流程及就诊环境,与患者“换位思考”,不断改进措施,深化服务细节。刘增祥书记介绍,为保证患者在门诊能得到最优质的医疗服务,河北以岭医院设立了专门的接诊制度,出诊医生均为高年资、具有丰富临床经验的专家,通过长期+定期出诊的方式,形成门诊专家团队;而且门诊医生在接诊患者时需综合应用望闻问切四诊及必要的检



查手段,每一位患者的诊疗时间不低于15分钟,充分保证患者就医质量。

在就诊流程及就医环境方面,河北以岭医院亦不断优化改进,落实窗口服务承诺,实施首接、首问、首办负责制,规范行为管理,缩短等待时间,使患者“少跑腿”。就诊患者进入医院,导诊及分诊护士即实行“问、扶、推”服务,耐心回答患者咨询,或主动提供帮助,引导患者准确就诊;对于行动不便的患者或老年人,主动搀扶或提供合适的转运工具帮助送至就诊科室,并协助患者进行检查;患者挂号、交费、取药等排队时间原则上不超过2分钟。

对于需要做检查的患者,河北以岭医院提出“五个当时”和“五个当天”的郑重承诺,尽全力保证患者能随到随做、及时出报告。其中,“五个当时”是指急重症放射和CT检查、急重症超声检查、急性卒中核磁、急重症血管CT、急重症化验检查随到随做。“五个当天”,一是门诊核磁检查当天预约当天检查;二是当天门急诊放射、CT和核磁平扫诊断报告当天可取(需要讨论的第二天早晨集体阅片后出);三是当天超声、心电图、经颅多普勒(TCD)、肺功能等诊断报告当天可取;四是当天化验检查,包括血尿便及其他体液常规、凝血、生化、肿瘤标志物、甲功及激素类、术前感染类项目检验结果当天可取;五是当天急诊血常规15分钟出报告,凝血四项1小时出报告,传染病四项25小时出报告。

推行会员制管理

全链条立体守护健康

在使患者获得便捷的就医体验基础上,河北以岭医院更是通过一系列的人性化措施,让服务更具温度。住院患者由于需要住院治疗,会与医院产生更“深层次”的接触与互动,对于治疗护理等细节会有更直接的体会。因此,河北以岭医院对住院患者实行全方位、立体、全链条服务,例如对于有需要的患者,医院可以派专车接入院;在住院期间,河北以岭医院承诺实行“三无、四有”服务,其

中“三无”是指病人无重复二针刺、病人无换液铃声呼叫、护士操作时无电话铃声,“四有”即为住院有人办、入院有人迎、检查有人陪、出院有人送。另外在患者出院时,还要结合病人实际情况,在出院前24小时给予个性化出院指导,包括出院带药的服用、功能锻炼、复诊计划、复诊指导等。

患有糖尿病肾病的张女士受病情影响多次住院,她每次都会选择在河北以岭医院肾内科住院。对此,75岁的张女士表示:“选择在河北以岭医院治疗,首先是医生医术好,中西医结合治疗稳定了病情;其次,这里的医生护士都非常亲切,就像亲人一样,照顾非常周到。”张女士的孩子在外地赶不回来,肾内科的医护人员见到老人没有陪护,便主动担负起了照顾她的责任,每天帮她打水、打饭,需要服用的中药汤剂,护士都会热好了端到张女士床边。“我输液时上厕所,也都是护士们扶着我,帮我提着液体。他们的这种悉心照顾,简直比我自己的亲生儿女都体贴。”张女士眼含热泪说道。

“待患如亲”是患者对河北以岭医院高超医术和贴心服务的称赞,更是该院医护人员的日常行为准则。“我们始终将患者的就医感受放在首位,不断改进工作,形成制度,从而提升患者满意度。”刘增祥书记表示,从2016年开始,河北以岭医院对于到该院就诊的患者推行了会员制管理,并设立了专门的客服部保证会员服务的落地施行。无论是定期体检还是门诊拿药、住院治疗,医院均会对就诊者提供全方位的健康“呵护”,例如需要定期透析、行动不便者,医院可派专车接送;住院患者出院后,医院仍会通过定期回访、居家护理等服务,将健康服务从院内延伸到院外,从而实现全生命周期的动态健康管理,成为患者的“家庭医生”。

二十四小时随时“待命”

搭建生命快速通道

在日常诊疗服务工作充分做足的同时,河北以岭医院还着重提高急危重症的救治能力,为

急症患者提供及时有效的救治,急诊科与医院外科、手术室、导管室及内系诸科室无缝连接,急诊救治前移,并以专科技术为引领,形成了该院特有的“院前-急诊-手术-重症监护”四位一体的诊疗模式,从而全力保障急危重症患者的生命安全。

“为了给急危重症患者争取宝贵的救治时间,我们急诊科不仅全天24小时不间断值守,而且还通过院前站点的设置将诊疗服务延伸到了居民身边。”河北以岭医院急诊科主任张战波介绍,该院急诊科服务辐射周围五到十公里,对于在此范围内的急诊患者,该科能够以最快速度奔赴救治,通常在接到急救电话后15分钟内赶到指定地点;此外,河北以岭医院急诊科还在医院周围五公里范围内设有三个院前120急救点,有效扩大了医院救治范围,将规范的诊疗服务延伸到了居民身边,对于急诊患者能够实现及时规范抢救、迅速转运。

胸痛、卒中或创伤等急诊患者入院后,河北以岭医院更是畅通绿色通道,简化手续,为急危重症患者搭建生命快速通道。对于病情较危重的患者,尤其是病情对时间依赖性较强,该院急诊科承诺在1-3分钟内接诊,及时开展心肺复苏等抢救措施,并在半个小时内完成心电图、化验、X线、CT、B超等必要检查。同时,得益于该院良好的科室协作制度,急诊科能在第一时间联系相关科室会诊,保证创伤患者在最短时间内进行手术救治、急性心梗患者能在70分钟内开通血管、急性脑梗患者能在30分钟内进行溶栓,手术溶栓后的患者则可通过ICU等科室完善围手术期的监护治疗,从而实现救治的有效衔接,最大程度保护患者的生命健康。

不断提升对急危重症的诊治水平是河北以岭医院为患者提供及时、有效治疗的“底气”。该院不断加大投入改善病区建设、引进大型诊疗技术与医疗设备,夯实西医疗平台,提高急重疑难病例的诊治水平。目前配置大型医疗设备核磁、CT、DSA等;还建立了百级净化层流手术室、ICU层流病房、血液净化中心、细胞研究

中心;参与市120救助体系,加强院前急救,建立急性心梗、脑卒中、复杂外伤等急诊绿色通道;医院先后获评国家胸痛中心、卒中中心、心衰中心、房颤中心,目前创伤中心、VTE中心等也正在创建过程中。

突出特色综合发展

打造医护诊疗精品

患者就医,最直接也是最终的目的是为了看好病、重获健康,因此,不断提升医疗业务质量是提升患者就医体验的根本。在这方面,河北以岭医院以提升诊断正确率、提升中医药参与率、提升临床疗效、提升患者就医感受,提升应诊能力和文明服务水平“五个提升”作为工作重点,打造有自身特色的现代化医疗服务模式。

在络病理理论指导下的中西医结合特色诊疗是河北以岭医院的优势。该院坚持以络病理理论创新带动科室特色建设及医院发展,全面突出中医特色。吴以岭院士系统构建的络病证治体系,以及指导微血管病变性重大疾病防治的络络学说和指导神经内分泌免疫三大系统相关性疾病防治的气络学说,在河北以岭医院被全面应用于临床,指导治疗心脑血管病、糖尿病及其血管并发症、神经肌肉疾病、风湿免疫性疾病、恶性肿瘤等多系统难治性疾病取得良好效果,有效提高了诊疗水平。目前,河北以岭医院已拥有1个国家区域中医诊疗中心、10个重点专科,其中国家中医临床重点专科1个、国家中医药管理局重点专科2个、河北省中医药管理局重点专科3个、石家庄市中医重点专科4个。

医疗综合服务水平提升的目的,是通过医药护技等各方面的措施改善患者就医感受,提升患者满意度,在提升服务的过程中,医院的品牌影响力也会得以增强。对于河北以岭医院来说,提升医疗服务将是医院的长期工作,该院将始终以病人为中心,坚持“中医为主突出特色、医护服务营造精品、强化科研助推发展、以人为本共创名院”为指导思想,为患者提供更加高效、舒适、体贴的医疗服务,为守护健康做出自己的贡献。

