

广东省人民医院南海医院启动“党建引领 优质服务”提升计划 打造有高度有温度的人文医院

12月1日,广东省人民医院南海医院启动“党建引领 优质服务”提升计划,围绕“全流程优化服务”“打造高质量医院”等主题开展持续一整年的系列提升举措,为市民提供优质服务,塑造省医南海医院“匠心卫民”形象。



省医南海医院心血管内科副主任何文飞:

优质服务的核心是一切以病人为中心。我们依托广东省人民医院心血管专科的强大后盾,目前已经能诊疗各种心血管疑难重症,并达到国内领先水平,让患者真切感受到“省医就在家门口”;在医疗服务方面,我们会不断提升服务意识,与患者及其家属保持顺畅沟通,让患者感受到我们热情、细心和耐心的服务。

省医南海医院房颤中心骨干、心血管内科副主任医师李浩平:

省医南海医院房颤中心通过国家级中心认证,标志着我们医院的房颤标准化治疗达到了国内先进水平。接下来,我们会进一步加强及规范房颤各项诊治流程,并在院内院外进一步加大对有关房颤知识健康宣教,从患者角度思考问题,尽医者最大努力提升服务。

省医南海医院门诊部主任郑少红:

借这次服务提升计划,我希望能完善医院就医流程,包括院前、院中、院后各个服务环节,解决群众反映的热点问题,如办事不方便、不明晰、导诊人员不足等,给群众更便捷顺畅的就医体验。接下来,我们一方面计划增加导诊和预检分诊的人员,另一方面计划在大堂设立一个“一站式服务中心”,免去群众在医院里来回跑腿的烦恼。

省医南海医院医务社工部主任李春燕:

医生负责治“病”,医务社工负责疗“心”,作为省医南海医院服务患者的一分子,接下来我们计划加强志愿者的服务意识和沟通能力,继续引进社会资源,建设以患者健康为中心的服务平台;继续完善患者全人、全周期的服务机制,在患者入院准备、在院资源供给、出院计划等各方面提供支持;做好患者满意度和意见收集,与相关科室及时沟通处理,进一步优化患者的就诊体验;与临床科室开展多学科合作,重点在患者生活方式方面给予指导和干预,促进患者疾病的自我管理。

省医南海医院住院部心外科患者珍妮:

前段时间我突然中风倒地,老伴及时把我送到这里抢救。医院医护人员合力把我从“鬼门关”救回来,还无微不至地照顾我,日夜查房,关心我的起居饮食,叮嘱我注意事项,让我获得到高水平治疗的同时,还享受到暖心的人性化服务。所以,我第二次住院进行心外科的开胸手术,也果断选择来这里。未来,我希望医院在环境、服务流程等方面也越做越好,让患者在医院也有宾至如归的感觉。

富丰君御业主郭先生:

医院提升优质服务,最受益的当然是我们群众了。平常在医院看病,最麻烦的就是来回跑,例如打印病历、开具疾病证明、办理医保事务等,如果集中一个综合窗口办理就能省不少时间,当然最好。此外,预防胜于治疗,我希望医院能多举办一些健康宣教和义诊活动,向广大市民普及健康知识,拉近名医与市民的距离。



广东省人民医院南海医院启动“党建引领 优质服务”提升计划。

目标

实现技术一流、环境一流、服务一流

健康是幸福生活最重要的指标。根据《公立医院高质量发展促进行动(2021-2025年)》,国家卫生健康委明确要求实施患者体验提升行动,推动公立医院“以疾病为中心”向“以健康为中心”的转变。

在南海区第十四次党代会,南海区委书记顾耀辉表示,唯有人民至上才能无往不胜。南海始终坚持以人民为中心的发展思想,以“大民生”推动大发展,努力让全体南海人民过上更加美好的生活。作为南海中心城区的桂城正全力构建健康新格局,打造五维医疗卫生服务体系,促进人民健康水平全面提升。

在此背景下,12月1日,广东省人民医院南海医院启动“党建引领 优质服务”提升计划,将在党建引领下,通过全流程优化服务、积极提升医疗质量、提升沟通技巧和能力、提升满意度四步走,分季度、有重点地提升医疗服务质量,打造高质量医院;不断精心打造,优化服务环境;改进服务态度,锻造有温度的医院;优化服务流程,建立“一站式”服务。最终提高全院员工服务意识,增进医患沟通,注重优质服务,构建和谐的医患关系,切实为病人提供耐心、细心、暖心的服务,确保建设“技术一流、环境一流、服务一流”医院管理目标的实现,为医院高质量发展提供持续动力。

“随着优质医疗资源的集聚,加上桂城群众对优质医疗卫生健康服务需求日渐增加,给医院的未来带来全新的挑战,切实提高医院医疗技术质量,提升医疗服务水平迫在眉睫。”省医南海医院院长罗建方表示,医院将始终坚持“人民至上,生命至上”,通过本次“党建引领 优质服务”提升计划,练好内功,向建设“强专科,大综合”医院发展理念坚实迈进,走高质量发展的道路,为病人提供更高质量、更有温度的医疗服务,树立医院服务品牌。

全方位提升服务

建立一站式中心 全流程优化服务

省医南海医院党委书记林纯莹解读“党建引领 优质服务”提升计划时表示,第一步是要理顺完善就医流程,包括院前、院中、院后全过程的服务。具体而言,就是整合医疗、护理、医技、后勤等服务功能,打造快捷、高效、便民的一站式服务,全方位服务好患者。

“我们计划在医院大堂设立‘一站式服务中心’,综合就診咨询、医保办理、盖章服务、意见收集等服务,让群众看病办事更高效便捷。”省医南海医院门诊部主任郑少红说。

此外,省医南海医院已于今年10月启动了“益心卫你”院前准备公益平台,整合医院门诊、医务社工、志愿者及社会资源,提供包括志愿服务、健康生活方式评估及干预、病友回访、意见收集、



省医南海医院为患者提供有温度的服务。

一站式咨询、个案转介等六大服务,简化就医流程,提升患者对医院服务的满意度。

加强智慧医院建设,也有利于提升患者的就医体验,提高服务质量和运营效率。今年,省医南海医院投入超700多万元进行

信息化建设,重新搭建医院信息化服务架构。目前,省医南海医院已顺利切换使用国家规划、省级部署建设的医疗保障信息平台,并上线新的医院信息系统,升级患者移动服务平台,持续打造全流程智能就医系统。

提高医疗水平 打造高质量医院

11月25日,全国房颤中心总部发布“第四批次中国房颤中心通过认证的名单”,省医南海医院房颤中心顺利通过认证,荣获“中国房颤中心”称号。这是继胸痛中心获得国家级中心认证后,省医南海医院在高水平学科建设上取得的又一“国字招牌”。

这有赖于医院各科室综合实力的支撑与配合。省医南海医院致力于打造“半小时生命圈”,整合了心内科、心外科、急诊科、神经内科、神经外科等多个科室的医疗资源,不断加强房颤中心建设,不仅

组建房颤规范化治疗和管理的多学科团队,优化就诊流程,提升房颤治疗和管理水平,还积极构建覆盖本地区的房颤诊疗网络,最大限度降低房颤诱发脑卒中的概率,降低房颤的致残率和致死率。

“国字号”的摘得,体现了省医南海医院在医疗技术水平方面的持续提升。以心血管专科为强势发展的龙头,省医南海医院正呈现多学科共同提升、进步的喜人现象。目前,该院共有16个科室参与申报佛山市“十四五”重点专科。而本次提升计划包括医疗服

务质量提升,正是着力加强专科建设,打造医院拳头品牌科室,同时开展多学科协作,把高超的医术和个性化的关怀送到患者身边。除了依靠广东省人民医院的强大医疗技术支撑外,接下来,省医南海医院计划定期开展“科室介绍、技术推广”大讲堂,分享各科室优质服务、优质治疗措施、优质诊治技术,加强医院各科室的沟通交流、互相学习,达到资源共享、共同进步的目的,切实提高医院医疗、护理、医技部门的技术水平,打造高质量医院。

优化就医环境 提升患者就医体验

“珍妮,你的心电图显示你的心率比正常人慢,我们正在联系房颤中心的专科医生过来会诊,你自己也要注意多下床活动。不用担心,我下班后还会再过来看你的,记得不要老躺在床上‘偷懒’哦。”在省医南海医院住院部七楼,管床医生正对66岁的患者珍妮耐心叮嘱。珍妮和老伴看在眼里,暖在心里,竖起大拇指称赞:“这里的医生护士真的非常负责任,把我们当家人一样关心照

料!”

和谐的医患关系,是省医南海医院打造人文医院的目标追求,也是本次优质服务提升计划的一个重要环节。“临床科室要以病人为中心,以服务对象满意为标准开展工作;医技及窗口科室对待患者要热情、耐心、周到;行政职能科室要紧紧围绕中心工作,攻坚克难、真抓实干,服务临床一线。”林纯莹说,提升计划的第三步就是提升全体员工的沟通

技巧和能力,用热情周到和细心认真的态度,提高服务质量和效能。

第四步也是最后一步,就是全力打造员工满意、患者满意的医院,如创造安静、明亮、整洁、温馨的就医环境;对院容进行净化、美化、绿化;更换各种院内标识;提供人性化的设施设备;健全长效机制,广泛听取社会各界对医院工作的意见和建议等。



志愿者为行动不便患者提供服务。