

# 聊城市提升医疗卫生服务满意度 工作简报

(第四十八期)

市卫生健康系统满意度提升工作专班

2022年11月11日

**高唐县：**启动远程心电信息智慧平台项目，打造“心电一张网”，打通救治患者“最后一公里”。为更好地满足村级群众健康需求，补齐村级卫生室无专业心电设备和无专业医生的短板，落实基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗模式，高唐县人民医院启动远程心电信息智慧平台项目（“心电一张网”项目）。由基层医疗单位医师为病人做心电图，并及时通过手机软件在系统内上传至县人民医院，由胸痛中心专业医师通过微信会诊、绿色通道转诊等方式给出治疗意见，极大的提高了急性胸痛患者的救治效率及质量，为急性胸痛的早发现、早救治提供了强有力的保障，让群众少跑腿，打通救治患者“最后一公里”。

**聊城市人民医院：**聚焦临床路径管理，提高患者就医体验。为进一步规范临床诊疗行为，实现医疗质量标准化、同质化管理，我院将临床路径管理纳入新时期医院重点工作之一。医院建立了临床路径三级质量管理体系，制定了相关工作制度、流程、实施方案，并通过多种形式的专项培训、学习，提高临床医师的依从性；自主研发临床路

径管理平台，提高了临床路径管理工作效率；设立了临床路径专项奖励，并将临床路径日常监测指标纳入《临床科室综合质量绩效考核实施方案》，充分发挥绩效考核的杠杆作用，进一步引导医务人员主动开展临床路径管理。运用临床路径在规范诊疗流程、合理控制诊疗费用、推动医院精细化运营中的作用，实现医疗质量与管理效能双提升。截止目前我院共有37个专业，418个病种开展临床路径管理，临床路径入组率90.54%，完成率85.88%，覆盖率62.46%（目标值：50%），均达到并优于国家标准要求，实施临床路径管理病种平均住院日、人均住院费用呈下降趋势，临床路径的实施有效降低了患者住院时间，减轻了患者就医负担，提高了患者满意度。

**聊城市第三人民医院：进行信访突出问题治理 规范我院患者投诉及纠纷处置的原则、程序及配套措施。**按照服务能力攻坚工作的要求，切实开展我院信访突出问题专项治理工作，充分认识医患工作的重要性，积极开展行业服务能力提升，做好医院行业作风建设，有效防范和坚决遏制损害行业形象的问题发生。一、落实各项工作流程。认真、逐一对照检查，重点对科室内部管理、制度建设、服务质量等方面进行了深入自查自纠，加强了相关科室人员的培训、教育和考核，确保了质量安全核心制度有效落实。二、加强培训与沟通教育。为适应医疗形势的变化，抓好源头治理，我院积极参加市卫健系统的医责险共保体，采取集中讲座、以案释法对医护人员进行医疗卫生法律、法规教育，指导医护人员规范医疗行为，加强和改进医患沟通方式方法，提升医疗服务质量。三、积极完善相关机制。我院设有医患关系办公室，专职工作人员三名，专门负责接待和处理投诉及医疗纠纷，实行首诉负责制，认真落实《医疗机构投诉管理办法》，认真学习《信访

条例》《山东省信访条例》《医疗纠纷预防和处理条例》和《山东省人民群众来信办理“三见面”制度实施办法》，积极妥善处理信访、投诉和纠纷。制定投诉管理制度及处理流程，建立健全投诉档案，规范投诉处理程序，并在各病区楼层、住院处、急(门)诊大厅公开医患关系办公室及上级主管部门的投诉电话三部(0635-8380354、8383101、8436502)和若干征求意见信箱。制定了《信访工作制度》等规章制度，促使信访工作逐步走上制度化、规范化的轨道，使医院的信访工作有章可循，对群众反映的案件线索，做到件件调查，投诉反馈做到100%，切实提高群众对办理情况的满意度。

**聊城市第四人民医院：创新心理健康服务新模式。**我院心理健康服务中心将西方心理咨询与治疗技术与中国优秀传统文化相融合，探索出“院前心理健康知识普及、院中住院患者心理康复治疗、院后出院患者后续心理健康指导”的服务模式。一、践行公益、院前预防：我院积极打造心理健康公益平台。目前已经探索出“元正胎教—亲子关系—青少年心理咨询—婚恋家庭—老年心理关怀—安宁疗护”全生命周期的纵向心理健康服务体系 and 青少年援助系列、农村留守儿童和困境儿童心理关怀系列、企业员工心理援助系列、职工心理健康系列、司法矫正系列、重大突发灾难心理危机干预系列、机关干部心理健康维护系列、家庭教育系列等横向的心理健康服务体系。二、走进病房、院中治疗：开展团体心理辅导，根据恢复期修养员的特点与需求，开展心理游戏、故事、分享等活动，让其正确认识疾病，看待疾病，学会沟通的技巧，改善家庭关系、人际关系。开展个体心理辅导，帮助他们学会与各种情绪相处，治愈心理创伤，增加面对痛苦、不幸、灾难的勇气。开展特殊工娱治疗，通过对传统文化精髓的学习与了解，

寓教于乐，帮助休养员进行康复治疗。三、回访接纳、院后康复：患者出院后，还可以继续来中心参加心灵成长小组、家长沙龙、公益心理讲座、睡眠改善团体成长小组等活动。通过院后一系列的活动给到患者持续的心理支持，帮助其更好的适应社会，并会建议其家人参与到其中，让家属更好的理解关爱、支持患者。开通24小时心理危机干预热线，在其生活中遇到重大、紧急心理情况的时候可以随时与专业心理老师进行交流，第一时间获得心理帮助。

**聊城市传染病医院：深耕叙事护理，服务更有温度。**我院始终坚持用心做好工作，用爱呵护健康的服务理念，率先在各个病房开展叙事护理服务模式，强化沟通技巧，深挖护理服务内涵，推动叙事护理成为医院优质护理的特色文化，引领医院服务体系新发展，让护理服务更暖人心更有温度。一、以叙事理念为抓手，让叙事护理在护士心中扎根。护理部在实施优质护理、感动服务的基础上，以线上授课、线下培训、晨会分享等方式有机融合，先后通过百天微课学习培训、定期叙事故事分享及每天科室微信群推送叙事技巧等案例，利用晨会时间共同分享学习体会和感悟，推动护理人员将叙事的理念，结合专业知识和技能运用到工作中的每一个环节，为患者提供人文关怀护理服务，并逐渐形成内化于心外化于行的服务体系。二、以打造家文化为依托，推动护理服务更具亲情。医院始终秉承“用心服务，创造感动”的理念，努力为患者营造环境温馨、服务温情、管理温和、感受温情的家文化。患者过生日，为他们送上热腾腾的生日面或生日蛋糕；腊八当天，为患者送上腊八粥；肿瘤终末期患者未了的心愿，护理人员一起帮助患者共圆心愿等一个个感动的故事，在医院每一个角落开花结果。三、以创新服务为载体，引领叙事护理向纵深发展。医院始

终将叙事护理贯穿于工作的细节中，先后通过开展患者服务多一点、操作前沟通一分钟、假如我是一名患者、护患沟通技巧交流会等活动，引领护理人员提升沟通技巧，学会倾听，及时消除患者心理的阴霾，以阳光心态积极配合诊疗。

**聊城市眼科医院：开通“400 免费热线”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。**为方便患者就医咨询、及时解决患者就医过程中遇到的问题，我院于 2022 年 8 月开通两部免费 400 电话，400-0635-090、400-635-1200，提供“7×24 小时”全天候人工服务，在“做实”、“做细”上下功夫，做到患者服务热线诉求第一时间响应，患者咨询的问题第一时间解决，用真心真情的服务赢得患者的满意。自开通以来共接听电话 3000 余次，其中包括健康咨询、投诉、表扬等，患者普遍反映院内 400 免费热线接通快、反馈及时、态度好，诉求能够得到及时解决。特别是核酸问题，可以直接与医院沟通，让“医院为患者”成为一切工作的出发点，让“患者满意”成为一切工作的落脚点。该电话在承担与患者沟通任务的同时，更多的是收集患者的意见、建议，以此推动医院及时调整优化服务流程，改进工作方法，提高服务质量和水平，切实为患者提供更有温度、更加便捷、更为优质的医疗服务，交出让人民群众满意的答卷。

呈：委领导

发：各县（市、区）卫生健康局，市直各医疗卫生单位，委机关各科室