

作为一家具有优良服务传统的百年名院,国药东风总医院始终不忘发展初心,坚持以患者为中心,以服务提升为核心,着力构建“好、快、高、省”品质医疗服务体系,奋力打造省域一流三甲医院、央企医院改革标杆。

■记者 吕伟 特约记者 蒋辉 通讯员 冯泽会



国药东风总医院全景。(资料图)

# 患者至上 筑服务新标杆

## ——国药东风总医院改善就医体验工作综述

### 1 31项服务全流程解忧纾困

自市卫健委印发《十堰市推行改善就医体验十项措施实施方案》以来,国药东风总医院积极响应,将此项工作作为院领导“一把手”工程认真贯彻落实,以患者为中心,制订《优待服务政策》《31项优质服务措施》等举措,致力于“一站式”解决患者就医过程中的堵点、难点问题。

记者了解到,国药东风总医院推出“诊前、诊中、诊后、托养”全流程服务模式,小到挂号、大到陪护,细致入微,十分贴心。

该院推出的急救服务系统让患者“上车即住院”,2024年6月以来,已为1100余名患者缩短2200余分钟就医时间。该系统主要针对急危重症患者,在院前院内环节运用车载平板电脑开具医嘱、住院卡,实现“呼叫即救治、上车即入院”,大幅缩短就医时间。同时,可在救护车上完成相关检查并明确诊断,绕行急诊直接转至住院科室,尽快进行专科治疗;还与社区卫生服务中心和医联体建立转

诊机制,解决基层患者再次挂号、就诊、等床的难题。

针对患者及家属反映的出入院“流程繁杂”问题,该院推出入院一站式集中办理服务,通过多部门协作、信息化集成、预住院服务、流程简化等,确保各环节连续高效,切实为患者及家属减轻流程负担。“具体做法包括,建立一站式服务中心,应用信息化手段,一站服务咨询、床旁结算服务等,为特殊患者提供个性化服务。”工作人员介绍。

此外,该院还在骨科、产科等多个科室8个不同领域成功实施“免陪护”试点项目,既保证患者在住院期间能得到更加专业和细致的照料,又显著减轻了家属的陪护压力。

该院全面启动护工服务项目,并制定一系列详尽的护工照护制度和工作流程,旨在保障每位患者能享受到高标准的照护服务。所有参与照护工作的护工人员均接受了严格的专业培训,实现100%的照护资质达标率。

### 2 人文关怀浸润就医全程

为有效应对部分患者独自就医可能遭遇的种种难题,该院针对院前接诊特别推出有偿陪检服务,涵盖专业陪诊人员上门接送、门诊陪诊全程陪同、就医环节悉心协助等。

通过个性化服务、多部门业务协同、信息化服务及人文关怀,医院为特殊群体提供设立优先服务绿色通道、配备便民设备设施、专用窗口显著标识指引、就诊环境适老化无障碍改造、个性化健康管理服务等在内的一系列就医便民服务新举措。

一提到超声和CT检查,很多人都会直摇头,很多时候都会遭遇一早到医院、一排大半天、下午回到家的窘境。为此,该院全面投入使用“医

技检查预约平台”,秉持“多项检验不跑第二趟”的理念,通过人机结合“加速度”确保患者及时检查、线上服务让患者少跑腿、错峰检查等措施缩短等候时长。目前,超声、CT等候时间小于40分钟,心电检查小于20分钟。

此外,儿科门诊环境优化工程引入“1米高度看医院”的儿童视角,以患儿为中心优化空间布局,打造便利舒适、趣味多样的就医空间,使得环境符合儿童心理特点,设施符合儿童生理需求,建筑符合儿童安全要求,实现了患儿就医体验的根本性改善,也为陪同家长提供了更为便捷、高效的就诊辅助服务。

### 3 “六大”提升工程再谱新篇

从“小燕子”人性化志愿服务到“好、快、高、省”品质医疗服务,再到全流程服务,国药东风总医院在服务创新之路上从未停歇。自2017年划转国药集团以来,医院党委班子始终将医疗服务改善工程作为一项长抓常改的头等重要事来抓,带领全院打响了服务质量提升战。

据介绍,该院从“大服务”体系建设及阶段性管理工作着手,带动全院职工提升服务意识,并形成考核机制,达到规范服务行为的良好效果,开展服务态度、服务礼仪、服务技巧、服务流程等“六大”提升工程。

以此为契机,医院取得了一系列让人刮目相看的成绩——

自2019年以来,国药东风总医院共计获得全国医院服务改善擂台赛超50项,其中涵盖赛区总决赛优秀案例、价值案例及全国总决赛价值案例等。

此外,该院报送的“21天一路相伴助力骨科患者出院准备服务”案例和《双全服务,助力银龄时代》案例,先后荣获2024年全国“改善就医感受提升患者体验”主题活动暨第九季改善医疗服务行动全国擂台赛决赛“卓越案例”和2025年第五届全国医院人文管理百强案例。

2024年7月第三方测评显示,国药东风总医院住院患者满意度达92.97%、认同度达92.19%、忠诚度达92.03%,均高于行业平均水平,这正是该院多年来提升患者服务体验的集中反映和生动体现。

未来,国药东风总医院将继续以患者为中心,聚焦就医需求,优化流程与服务模式,加强人性化服务建设,借鉴先进经验,创新服务方式,打造更便捷、高效、有温度的医疗服务体系,为十堰人民健康保驾护航。



国药东风总医院开展床边陪护技术培训。(资料图)