

提升住院病人服务水平打造靓丽城市名片

李 静

(天津中医药大学第一附属医院 国家中医针灸临床医学研究中心, 天津 300380)

摘要: 随着中医药诊疗影响的扩大, 更多患者希望采用中医诊疗的方式进行治疗, 医院作为国内最有影响力的中医特色综合性医院之一, 每年接待大量的患者进行就医。为了让患者享受一流诊疗技术和更安心、满意的服务, 医院积极探索, 发挥专长, 不断提升治疗及服务水平。本文以天津中医药大学第一附属医院, 深入探讨, 提出住院病人服务现状问题及优化措施。

关键词: 住院患者 管理 服务

中图分类号: R-1 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2023) 03-0263-03

天津中医药大学第一附属医院是集医疗、科研、教学以及综合服务为一体的三级甲等医院, 除中医之外, 医院发挥心血管、肾病、内分泌、儿科等30个国家级重点学科、重点专科的诊疗优势, 接诊多发性硬化、肾病、糖尿病、中风、小儿脑瘫、颈腰椎病等患者, 提供标准化以及个性化的治疗服务, 一进步提高了患者的认可度、影响力。

一、病人的服务与管理现状

1. 住院病人服务内容有待提升

医患之间的文化差别形成了人们在观念和意识上的区别, 因此, 在护理服务中应注重病人的社会性, 注重多元文化在护理服务中的体现。外地患者远离自己的家乡到医院进行治疗, 在精神和情绪上不免会觉得失落、孤单、缺少宽慰、精神状态欠佳, 这对患者的康复极

为不利, 因此病房陪护服务内容有待提升^[1]。

2. 护理人员服务意识有待提升

目前, 医院的护理人员的年龄普遍偏低, 工作经验欠缺, 导致在工作中缺乏一定的服务意识, 尤其是在面对住院病人时, 护理人员更加需要贴心的服务, 这样才能满足病人的实际需求。

3. 住院服务流程有待优化

现阶段, 随着医院的不断改革, 在住院服务流程方面有了一些进步, 但是总体而言还需要进一步的优化。比如, 住院病人欠费情况时有发生, 而随之产生的问题也会影响医护人员正常工作。另外, 现在医院住院流程基本可以在网上进行操作, 方便了人民群众, 但是如果网络出现问题, 那么就会导致住院服务受到影响^[2]。

4. 护理人员综合素质有待提高

医患关系中很重要的一个环节就是护理人员在日常工作中能否及时解决病人的需求, 而目前医院中的护理人员

综合素质还有待进一步提升, 首先, 护理人员的专业知识掌握不够。护理人员不仅要完成常规的工作, 当病人遇到一些专业的医疗问题时, 护理人员要能及时讲解, 打消患者的疑虑, 但是由于护理人员的学历等不是很高, 不能及时准确的回答病人的问题, 从而影响了医院的整体形象。其次, 部分护理人员缺乏实操经验。比如, 同样是输液, 有经验的护理人员就能够避免扎针时的疼痛感, 而有的护理人员则做不到, 增加了病人的不良体验。最后, 在医院发展过程中, 部分医院忽视了对护理人员的培训, 导致护理人员的各项技能停滞不前, 并且有些护理人员没有做好个人的职业规划, 导致了自身素养的欠缺^[3]。

二、加强住院病人服务与管理的对策

1. 提升医院的住院环境

对于住院病人而言, 温馨舒适的住院环境十分重要, 不仅能展示医院的整体形象, 同时也能缓解病人住院期间的不良情绪, 所以医院要努力提升医院的住院环境。首先, 医院应根据自身的条件, 提升医院得各项软硬件设施, 对病房进行科学合理的改造。其次, 在病房设计时, 要合理规划不同区域, 整体环境以温馨舒适位置, 可以在住院部放置一些绿植美化环境。要充分考虑到病人家属在陪护期间的的生活, 有条件的医院可以设置陪护床位, 方便病人家属。最后, 在医院内部要设置醒目的指示标志。医院内部构造比较复杂, 科室多、人员多, 所以要在医院内设置醒目的指示标志, 方便病人在住院期间能够少跑冤枉路。通过这些便民举措, 相信可以提高住院病人的满意度^[4]。

2. 建立健全住院病人服务管理机制

2.1 制定科学合理的医护服务管理制度。制定科学合理的医护服务管理制度就是要将一些以往制度中存在的漏洞、制度不明确或者是一些弹性的政策确定下来, 在日常

工作中按照相应的管理制度进行规范。具体可以从以下方面进行调整：第一，行政工作。要在医院设置院长接待日，畅通医患之间的沟通渠道，一方面可以使医院管理层了解病患的实际需求，另一方面也可以及时解决病患在治疗过程中的问题。第二，临床科室。在严格规范首诊负责制、三级医师查房制等规章制度，明确医护人员责任。第三，规范手术流程。住院病人一般都进行了手术治疗，所以必须要规范手术流程。术前要强化集体阅片，术中要严格规范手术操作，术后要规范检查、规范用药等，通过制定科学合理的医护服务管理制度，可以逐步提升医院在患者中的形象，改善医患关系。第四，要规范医护人员的服务细节。根据个人的岗位特点，要从服务态度、服务用于等细节方便进行规范，提升医护人员的服务水准^[5]。

2.2制定科学合理的医护服务奖惩机制。从医院的角度出发，要在全院、各科室和各小组之间建立全方位的监督机制，针对不同的岗位，制定出相应的检查标准，以此制定出科学合理的医疗服务奖惩机制，从而提升住院病人管理水平。在医院中建立各级的投诉建议渠道，定期对反映出的问题进行汇总调查，一旦核实要严格按照惩罚机制进行惩处，无论涉及到哪个科室或者是哪个人，要做到公平、公正、公开。同时，针对那些对医院有突出贡献的个人或科室，医院要及时进行奖励，提高医护人员的工作积极性^[6]。

2.3丰富病房陪护服务内容。考虑到外地患者远赴他乡进行就医，陪护家属通常情况下需要和病人一同住在病房，因此医院在病房服务这项服务上深挖患者需求，理解患者心情，想患者之所想，以更细致、更耐心的有针对性的服务来给每位患者带来温暖^[7]。

例如：在病人生日时送上精心准备的生日蛋糕表示祝贺、给住院的儿童患者提供动画片、买一些当地传统风格的小礼物送给患者等；家属需要外出应联系值班医护人员进行登记，在其外出期间，医护人员对病人进行额外的关照；针对不同外地病人的饮食习惯，医院可以给外地病人准备符合其饮食习惯的饭菜，患者及家属可直接向餐厅进行订餐，这样也解决了外地患者及家属不适应本地饮食习惯上的问题；此外，由于陪护家属要全天候地护理病人且对他乡感到陌生，缺乏归属感，为照顾陪护家属的情绪和健康，为其推荐周边的健身房、文化艺术厅、茶室等，让家属在照顾病人之余也能有适当地放松。这些个性化的病房服务可以感动患者，在有助于治疗的同时，更是赢得患者的心，进一步树立医院中医传统治疗人文特色治疗的地位^[8]。

2.4提升护理人员的综合素质。护理人员作为一线的工作人员，其形象就代表着医院的整体形象，所以必须要提升护理人员的综合素质。首先，要提升护理人员的职业道德素养。作为一线的护理人员，每天都会面临着各种各样的问题，所以必须要加强个人职业道德素养的提升，做到有同理心，这样才能在工作中不急不躁，服务好病患。其次，在工作的同时要提高个人的专业技能。对于护理人员而言，个人的专业技能就是立足之本，提高个人专业性才能在工作中游刃有余，以极高的专业性解决日常工作中遇到的问题^[9]。

2.5提升专项住院医护人员职业服务水平。不断加强专业技术人才储备和师资队伍人才建设。同时加强人员培训考核管理。针对病房护理及服务人员，医院会开展专门的培训与学习。学习内容主要包括患者心理培训、语言沟通技巧及文化习俗。有些患者只身一人赴医院进行治疗，远离故乡和家人，在心理上有时缺乏安全感及安慰，医护人员应付出更多的关注与关心使患者早日康复。另外文化习俗不同，更好地学习语言沟通技巧及各地的文化习俗也有助于患者更好地融入，使治疗工作更顺畅地开展。此外在病人结束治疗期间也会对相关医护人员进行匿名问卷调查，总结出可继续提升的部分，在今后的工作日进行优化，不断精进^[10]。

对于住院病人而言，在住院期间对医院是十分依赖的，都希望可以早日康复出院，所以医院要提升专项住院医护人员的职业服务水平。在日常的护理工作中，护理人员要能够及时解决病患的问题，病人在住院期间会遇到各种问题，这些问题中有些并不是医学专业知识，这时候就要求护理人员随机应变，能够及时解决问题。但是在实际的工作中，有部分护理人员在面对这些问题时，无法做到及时沟通，甚至态度很差，这些问题都是需要解决的，相比于医生而言，与病患接触最多的就是护理人员，护理人员的职业服务水平代表着医院的整体形象，所以必须要提升专项住院医护人员职业服务水平。

2.6加强服务科技创新，打造“互联网+中医药”新业态。在科技创新的新形势下，医院长期形成的经营模式有些老化陈旧，需要与时俱进，充分利用科技创新，加快改革提升步伐。医院加快培育“互联网+中医药”新业态新模式。为方便病人得到更便捷的诊疗，在日后预计开展在线诊疗与“治未病”电子病例服务。而在“治未病”中心，病人可在输入个人体质的各种信息后，系统会给出“治未病”的相关报告书，为患者提供了便捷优质的服务。对于一些常年来医院就医的定期患者，开展在线诊疗，可根据目前

病人的实际情况,重新诊断并修订药方,减少了患者来回路途上的奔波。而对于首次就医的病人,进行在线诊疗可更好的判断该病人是否适合来医院进行治疗,以及可以提早准备治疗方案,有效的提升工作效率^[11]。

2.7合理预算,提升医疗服务资源

医疗服务资源对于医院而言,是整体实力的一种外在体现,同时也是病患接受优质服务的重要载体,所以医院要合理预算,逐步提升医疗服务资源。具体可以从以下几个方面开展工作:

首先,要逐渐提升医院的医疗设备。现阶段,由于医疗资源的不平衡,很多城乡医院的医疗设备老旧,无法为广大群众提供必要的医疗服务,导致居民在患病之后不得已要去外地接受更高的医疗服务。这在一定程度上造成了大量患者的流失,同时也增加了知名医院的负担。所以,随着医疗设备的不断更新,医院要结合自身实力,逐渐引进先进的医疗设施,这样才能为患者提供更好的服务,提高医院自身的知名度。其次,提高医院的互联网建设。随着互联网的发展,其在社会各方面中的应用效果已经得到了充分的证明,而在医院的发展过程中,互联网的作用是不可忽视的。从挂号、缴费、打印病例等各个方面都离不开互联网的支持,通过提高医院互联网信息化建设,可以极大地优化患者在医院看病的各个流程,为病患及家属提供更加人性化的服务。最后,合理分配医疗岗位。医疗人才作为医院最重要的医疗服务资源,代表了医院的整体服务水平,所以要合理分配医疗岗位,做到人尽其才^[12]。

三、展望未来

1.医学与文化携手共进

全球化时代下需要资源整合共享,强强联手,以实现互利共赢。单一靠治疗为基础发展已经不能适应现代社会竞争,医院需形成文化引领与产品推动相促进的良好循环。充分发挥中医药健康服务活力,充实中医药文化体验内容,彰显中医药独特魅力。依托中医治未病健康管理中心,将中医药优势与健康管理相结合,借助健康干预宣教等设备,重点以中医药文化传播和体验为主题,提供融中医养生保健、康复、药膳食疗、科普宣传于一体的中医药特色服务,形成“以文化引领产品推广”、“以产品带动文化传播”的良好循环。因此,以中医药治未病产品为突破口,以文化引领产品推广,产品的推广带动中医药适宜技术传播,形成产品、文化、医疗协同发展的良好格局^[13]。

2.中医药国际化发展

医院发展响应国家战略规划,把中医药文化作为对外交流的窗口,“让中医药走出国门走向世界”是推进中医药国

际化进程,促进中医药服务贸易创新发展的重要举措。在推进高质量共建“一带一路”中,推动中医药文化传播,打造“中国服务”国家品牌,实现“服务国家整体外交”与“助推中华文化走出去”两手抓的双赢模式。

结语

综上所述,医院作为城市的民生工程,代表着一个城市的形象,在发展过程中要从各个方面提升自身的对外形象,尤其是对于住院病人的管理,更能体现一家医院的水准。医院应从护理人员综合素养的培养、住院环境的提升、优化服务流程和规范各项管理制度等多个层面提升住院病人的管理水平,提高医院在病患中的形象,努力将自身打造成靓丽的城市名片。

参考文献

- [1]邵杰.公立医院医疗服务质量提升策略相关思考[J].中国卫生标准管理,2020,20(3):41-42.
- [2]孙伟,李文健,万从从.加强医院投诉管理提升医疗服务质量的实践探索[J].管理观察,2019,19(7):192-93.
- [3]李佳,鞠民,叶金松.提高患者满意度的实践和对策[J].中国卫生标准管理,2019,16(5):04-05.
- [4]刘畅.加强医院投诉管理,提升医疗服务质量[J].医疗装备,2020,33(3):60-61.
- [5]黎丹东,苏峰.基于患者满意度的医疗服务质量管理体系构建[J].解放军医院管理杂志,2017,22(7):608-609.
- [6]王振萍,薛文婧,刘刚.北京地区三级中医医院国际医疗服务现状调查与对策探讨[J].北京中医药,2017,36(10):942-945.
- [7]谭华伟,陈菲,张培林.服务质量及其对患者满意度的影响—基于重庆市20家民营医院的调查[J].中国卫生事业管理,2021,32(12):896-898.
- [8]赵慧.A私立医院服务管理体系评价与优化研究[D].陕西师范大学,2018:59
- [9]席祖洋;陈莉萍;贾垒;刘晶;赵武.以单病种质量管理为突破口全面提升医疗服务水平[J].医学理论与实践,2011(12):1487-1488
- [10]刘茜;李博;王耀刚.社区卫生服务中心服务水平熵权TOPSIS评价[J].中国卫生事业管理,2018(09):649-651+659
- [11]张玉桃;梁振清.品管圈对提升急诊优质护理服务水平的效果观察[J].世界最新医学信息文摘,2018(69):230+240
- [12]李珍.关于提高门诊药房药学服务水平思考[J].健康之路,2018(06):278
- [13]弓玉红;张月明;周卫.提升医疗辅助服务水平促进优质护理服务可持续发展[J].护理研究,2013(17):1777-1778