院领导讨论“一站式”服务工作

## 市人民医院“一站式”服务

# 推进医院建设工作迈上新台阶

本报记者 李淑敏

阳春三月，春光明媚。记者带着愉悦的心情来到花园式的医院——安顺市人民医院，记者感到这里空气清新、鸟语花香，看到就医环境井然有序、病房里窗明几净、温馨和谐。自今年3月1日该院推出“一站式”服务以来，在社会上引起较大反响，好评如潮，记者就此来到该院进行深入采访。

随着人民生活水平的不断提高，患者的就医标准给现代的医院提出了更高、更新的要求。患者不仅要方便快捷的解决自身病痛，更希望在就诊时享受到温馨宽松的就医环境和人文关怀。现代化医院的建设，不但要求医院要有先进治疗手段，更需要医院提以人为本的医疗服务。在新的形势下，如何与时俱进、满足患者的就医要求，近年来，一直成为市人民医院不断创新和追求的目标。为了解决这一问题，该院领导班子在积极抓人才队伍建设、提高医疗质量的同时，不断采取各种方法和措施促进窗口行业服务质量建设，“一站式”服务就是在这样的要求和背景下推出的。

“一站式”服务是医疗服务流程和服务内容的集成整合，把“以病人为中心”的服务理念落到实处，对病人施行零距离的快捷服务，是对患者人性化关怀的体现，也是社会进步的表现。为此，安顺市人民医院决定推行“一站式”服务时，在各方面工作繁杂、困难较大的情况下，全院上下众志成城、团结一心、克服困难、精心准备.2月初，共招收护士数十名，并进行岗前培训，更好地为进行“一站式”服务，打好坚实的基础。市人民医院并制定《“一站式”服务暂行规定（试行）》，使“一站式”服务不仅成为一种良好的制度，更是为广大群众的利益做好了坚实的保障。

市人民医院推行“一站式”服务是直接为病人提供基础服务，同时为医院医疗护理工作提供保障，有效减少医护人员非专业性和非技术性工作时间，提高病人与科室满意度，实现“保障有力、服务优良，秩序井然、形象良好”的可持续发展目标。主要是由护理部、医务科、设备科、总务科、医保科、财务科协同完成，负责全院的导诊导医、运送站、供应室下收下送、一次性库房、高值耗材库房、病案室、医保农合办理、住院处收费、总务库房等工作的开展，并明确规定了工作管理制度、工作人员职责以及各临床科室协作制度，为全院的“一站式”服务有效快速的开展，提供了强有力的基础。导诊导医是负责为病人指引路线，陪护患者诊断治疗，协助老、弱、病、残和行动不便的患者就医。对于有特殊情况的患者予以全程导医，帮助病人拿药、办理入、出院手续等。这不仅减少了病人就医时出现的排队困难等问题，更为病人的治疗抓紧了一切有效时间，为医院工作提高了效率；运送站负责院内病人及临床急用物质运输工作，极大程度上减少了病人到医院就医时间，更好地为病人服务；一站式服务，不仅较大程度提高了医院的工作效率，当天出院，当天办完所有的手续，更加解决了患者和家属的后顾之忧。

医院“一站式”服务的开展不仅提高了全院职工自身的综合素质，更为病人就医创造了良好的就医环境。

“一站式”服务开展以来，市人民医院领导班子多次下到科室对“一站式”服务开展情况进行了解，并对病人满意度进行调查。

市人民医院副院长张建平告诉记者：“一站式服务是医院本着‘生命至上、以人为本’的理念，坚持‘以病人为中心’的医疗服务模式，在全院开展‘优化流程、细化服务’的工作，全面为病人提供优质快捷的诊疗服务，从根本上解决群众‘看病难、看病烦’的问题，让病人和家属在整个诊疗过程中反放心、安心、省心，从而进一步提高医疗质量，提升服务水平，用具体措施和行动践行科学发展观。”

院领导巡视工作

运送患者

井然有序的财务结算处

下送药品

细心诊断

# 为了患者的康复 再苦再累也心甘

李曼卿 本报记者 李莉

3月1日，市人民医院本着“以病人为中心”的服务理念，以“优化流程、简化环节”为原则，在全市首家推出了医疗行业“一站式”服务，解决群众“看病难、看病繁”的问题，为病人提供咨询、导诊……便民服务，深受病人及家属的好评，记者对此进行了采访。

据该院护理部张霞主任介绍，在院领导的统筹安排下，医院推出的一站式服务主要护理部、总务科、医务科、设备科、医保科、财务科共同协作完成。首先推出的是实行病房导诊制，临床医技科室配置1-2名专门的导诊服务护士，负责病人入院接诊并带入病区交当班的护士，解决了病人不知从何就医的烦恼，病人住院期间病房导诊护士负责提供划价、记账、取药拿物等服务，病人不需再排长队去等候。病房导诊护士还负责为即将出院的农合、医保的病人办理除结账报认外的各种报销依据，为病人省去许多环节，让病人轻松出院。其次供应室实行下收下送制度为临床科室提供便利，供应室工作人员负责把无菌物品及一次性物品送到临床科室，并按时收回需消毒的物品。节省了临床科室人员外出领物的时间和精力，使护士能更好地合理利用时间为病人提供更优质的护理服务。

为了能更好地推进一站式的工作，医院成立了运送站，招聘复员军人经过严格的岗前培训，考试合格后，担任运送站运送工作，训练有素的运送队员们主要是迅速、准确、安全的负责各病区病人手术检查的护送、院内转出、转入的运送工作。据负责管理运送站工作的汪鹏鹏护士长介绍，运送站的工作人员是24小时值班制，随时待命。

运送站从3月1日为病人服务至记者采访时正好500次，一天的服务次数最高纪录可达38次。此项工作减轻了临床医护人员的压力和负担，方便了家属照顾病人。

一站式服务启动至今已近一个月，病人及他们家属是否接受呢？3月24日，记者在该院现正在骨2科、内2科、妇科接受住院治疗的三位病人和家属分别进行了采访。在该院骨2科，一位住院四个多月的病人接受了记者采访，他介绍说，“我爱人有孕在身，刚住院时确实感觉不方便，特别是做检查时，家里人还要派人来抬我去做检查，自医院开展了‘一站式’服务，确实感觉方便了很多。现在化验、取药拿物都不用家属跑，要做什么检查还有专人来护送，家里人管的就是送送饭、陪我聊聊天，我们还在一起看电视呢”。来到该院内2科，因背脏不好几天前住进院的75岁寡某某老人告诉记者，现在到医院看病，跟以往比起服务态度发生了很大的改变，医院里医生护士都很认真负责，白天晚上都有人来查看，每个人都很亲切的，一见到他们病都好很多。站在老人一旁的老伴对记者的采访显得有些紧张，但提到医院推出的“一站式”服务，她最大的感受就是现在陪伴病人轻松多了。她笑着说“现在方便多了，以往老伴来住院，我要跑断腿，楼上、楼下，一会儿让我取药、一会儿要检查、划价、交费，累死了，现在我只要陪着他输液、聊天，其它那些都是护士帮我们办”。记者再来到医院妇科病房，采访了12床术后病人何某某，对该院推出的一站式服务，表示很赞成，因为该项服务，再不像以往病人住院，家属为了取化验单、拿药，出院办手续排着队等上半天。对此，其丈夫也深表同感，尤其赞成医院一站式服务的推出，让病人家属有更多的时间更好的陪伴病人。

该院投入大量的物力、财力，在此项工作上，虽然有很多困难，但是他们在不断的克服困难，持续改进，完善此项工作。广大医护人员表示，要大力搞好此项工作的开展，为了患者的康复，再苦再累也心甘。他们把困难留给自己，把方便留给病人，不断满足病人的需求，立志为广大人民群众提供更好、更优质的服务。

# 什么是“一站式”服务

陈炫 本报记者 宋焱

安顺市人民医院自“一站式”服务工作开展以来，在院各位领导的支持、关心、督导下，此项工作已逐步进入正轨，取得了良好的社会效益。如何理解“一站式”服务，本报记者作了深入采访。

“一站式”服务是一项围绕患者需求实施的便民措施，是一种“以病人为中心”的医疗服务模式，即为病人提供从入院到出院的一切相关医院服务，包括导医导诊、为病人取药拿物、运送病人、住院期间各种手续证书的办理等。其流程是：病人入院后，由导诊护士接诊，交给当班护士接待，医生为病人诊疗时所需的取药、划价、记账、催费、检查等，病人出院后办理出院手续及病历到相关科室的任务由运送站的运送队和病房导诊人员来完成，这样一来，病人住院只需交钱办理住院手续，一切事情都由医院来做，出院只需到窗口结账，就可以直接加盖疾病证明书的公章。患者需要报销的一切手续，导诊护士都会当天做好。

“一站式”服务的内容包括了以下几方面：1.医院配备了运送站为不能行走的病人提供搬运服务，接送病人做各项检查；2.晚夜间运送各种标本、取物；3.每科还有一名专职护士为病人取药，送各种检查单，为出院病人办理需要报销的相关手续。

运送站的工作人员实行24小时值班制，负责各病区病人检查治疗、护送、运送、各病区病人的转出、转入的搬运、晚夜间的划价、记账、取药取物等工作。

“一站式”服务工作的开展，给患者及家属带来了很大的方便。首先，减轻了病人及家属取药、划价、取物、送标本、取化验结果等繁重的工作，也减少了病人往返医院结账、开证明、复印病历等复杂的工作负担。其次，解决了治病难、治病累的首要问题，缩短了患者等候的时间、减少患者的往返次数，缓解患者的紧张、焦虑心理。

“一站式”服务体现了如下优点：

一、导医导诊为病人省心、省腿。门诊导诊实行首问负责制，负责病人入院接诊并带入病区，解决了病人不知从何就医的烦恼。病人住院期间病房导诊负责提供划价、记账、取药等服务，病人不需再排长队等候。病房导诊还负责为即将出院的农合、医保的病人办理除结账收报认外的各种报销依据，为病人省去办手续证书的公章。患者需要报销的一切手续，导诊护士都会当天做好。

二、供应室的下收下送制度为临床科室提供便利。供应室负责把无菌物品及一次性物品送到临床科室科室，并按时收回需消毒的物品。节省了临床科室人员外出领物的时间和精力，从而更好地服务病人。

三、总务科和设备科为临床一线物资补充及医疗器械维修提供有力保障，减少了科室医护人员非专业性和非技术性的工作时间，把时间还给医护人员，把医护人员还给病人，真正做到“以病人为中心”。

四、运送站承担病人的护送工作。运送站拥有一支训练有素的运送员，负责各病区病人检查治疗的护送、转出、转入的工作，做到迅速、准确、安全，一切以病人的利益为重。

五、除运送病人检查收取较低的少许费用外，其他服务均为免费。充分体现了医院“以人为本”的服务观念。

“一站式”服务以其全面、高效、直接的形式给病人、家属和医院带来许多便捷之处。“一站式”服务的开展，将我院狠抓医疗服务水平的成果得到了充分的体现。我们将继续秉承科学发展观，力争为病人提供更优质的医疗护理服务。

护送病人工作人员交接班

# 提高诊治水平 促进医患和谐

童佳莹 本报记者 李淑敏

3月1日，在安顺市人民医院稳步推进的“一站式”服务，市民不仅关心“一站式”服务的细节问题，更关心在“一站式”服务的推行过程中，医生如何提高诊治水平和如何开展日常工作？带着这些疑问，记者采访了该院医务科副科长兼院感科负责人汪平。

据汪平介绍，近几年来，该院注重人才培养、加强学科建设、加快新设备的改进，实施“请进来、送出去”的战略，医疗水平逐年上升，市民对医院的信任度越来越强，时至今日，日均住院病人800余人。在这种形势下，如何满足患者的就医要求，已成为该院刻不容缓需要解决的问题。“一站式”服务彻底解决了长期以来束缚医生的日常杂务。一方面，为了推进“一站式”服务，医生们在医院的时间多了，与病人接触、沟通的时间多了，医疗文件的书写及时规范了，医疗质量在一定程度上得到了提升；另一方面，“一站式”服务的开展，为医生赢得了大量的工作时间，现在医生的职责仅限于与患者及家属面对面的诊治和交流，其它杂务由相关的辅助科室完成，从而使三级医生负责制（主任医生、主治医生、住院医生负责任）、首诊负责制、早、中、晚三巡视、手术连台得以贯彻执行。现在病人的住院时间缩短了，但医疗质量得到更可靠的保证。

妇科主任杨宇箭说：“自从开展‘一站式’服务以来，医生的医疗诊治时间有了很大的保障，可以专心从事诊治工作，提高诊治质量，核心管理工作更到位。”

患者邓女士说：“我六年前在这里住过一次院，现在又再次入院。两次住院的感觉大不一样；一是住院环境不一样；二是医疗和服务质量不一样，我的家在音定，工作也在音定。六年前我住院，丈夫和家人要轮流请假照顾我，因为办这样手续那样手续，还有液体输完了叫护士换药等等都离不开人。这次住院，医院推出的这个‘一站式’服务确实给我们患者带来方便，家人只要在双休日过来照顾一下就行了。”

在骨科治疗的患者陈大爷说：“以前专区医院的医生翘得很，每次查房都是匆匆忙忙的，我们这些农村人想多问一下情况都不行，只是每天早上晃一下就不见。现在他们一天要来三次，而且态度也好得太多了，每天除了给我们讲一些病情和要注意的事情，有时候还会和大家摆哈家常。”

记者在采访中感觉到，让医生从杂务中脱离出来，不仅能让这些医护工作者有更多的时间进行学术研究和更好地为患者服务，还使得医患之间关系更加融洽，促进医患和谐，有效减少医患纠纷。

洪馨的病房

# 带给患者快捷方便的服务

郭森 本报记者 陈红

3月1日，安顺市人民医院开始推行“一站式”服务工作，为了更加实行好“一站式”服务，安顺市人民医院医保科针对工作中存在的问题，想市民之所想，在认真开展工作的同时，力求为患者带来方便与实惠。

安顺市人民医院医保科的马燕科长向记者介绍：医保就医的程序挺复杂的，为了做好“一站式”服务工作，医保科做了很多准备工作。总体分为三点：第一，是编写医保手册，并准备把手册发放到各科室的医生手中，让他们充分的了解医保政策，如，医疗保险的种类有哪些、西秀区和开发区参合农民如果身份无法核实其医疗费用如何处置、农合病人如需外检外治者如何处置、城镇职工基本医疗保险病人如需外检外治者如何处置等等关于医保就医的若干问题。并把各种身份、各种情况所需要的证件或是该到哪个科室去就医，都画上了流程图，让医生一目了然的了解清楚医保就医情况。

第二，由一站式护士为病人准备好报销资料。以前，经常出现病人出院后还回到医院来索要报销所需资料，有些住得远的农户，常常往返于医院与家之间。自从实行了一站式服务之后，出院时，医生和一站式服务护士就会为病人准备好回去报销的资料，大大方便了患者。

第三，通过和社保局沟通，简化就医手续。原来很多检查和用药都需要医保科审批，手续特别繁琐，给患者和医护人员带来了不必要的负担。在医保科努力沟通下，社保局同意简化了一些手续，让患者更加快捷的就医，服务更加人性化。

急诊大厅

·深入学习实践科学发展观·深入学习实践科学发展观·



# 倾听群众声音

## ——记安顺市人民医院走进《政风行风热线》栏目

为加大社会的监督力度，做好2009年度医院的“政风行风”建设，营造一个良好的医院社会形象。3月24日，该院党委书记、院长程天江同志带领有关科室负责人走进安顺人民广播电台《政风行风热线》栏目直播室，倾听群众呼声，虚心接受群众监督。通过电波和广大市民进行谈挚的沟通和交流。

该院党委书记、院长程天江同志向广大听众表达了最诚挚的祝福。接着简单介绍了安顺市人民医院在一代又一代医务工作者的艰苦努力下，由70年前仅有10名医护工作人员的老安顺县卫生院，到70年后集一家医疗、教学、科研、预防、保健、康复、急救为一体，医护工作人员近1000名安顺市唯一的三级综合性医院的发展和创业过程。向广大听众作了详细解答：“一站式”服务是一项围绕患者需求实施的便民措施，是一种“以病人为中心”的医疗服务模式，即为病人提供一切住院时的相关服务。包括导医、导诊、取药、交费等的各种手续办理。他的好处是给住院病人带来了便捷，方便了病人的就医，减少了病人家属不知从何处看起的心里负担，给病人提供了一个良好的住院氛围，也让医务工作者更好地为病人实施人性化服务。使医院的人力资源得到有效和合理的利用和配置，使医疗护理流程得到了规范，为病人在就医治疗上得到了急时医治提供了保障，改善了医患关系，也有利于医患双方在住院期间所有问题的解决。

该院为了开展“一站式服务”工作，投入了大量人力、物力、才力，目的就是要解决病人看病难的问题，达到减少病人和家属的负担；虽然此项服务加大了医院的经营成本，但该院本着为广大人民群众服务至上的原则，此项服务不收取任何费用。

该院党委书记、院长程天江同志还针对主持人以及广大热心市民想了解的医院目前和未来新院的规划及发展情况作了详细介绍。

一、该院目前有16个病区；一级学科24个；二级学科45个；有神经外科、骨科、心胸外科、风湿科、肿瘤科、儿科等特色儿科。每年手术人次达到6000余人，重危病人抢救成功率达90.97%，入出院诊断符合率达99.82%，手术前后诊断符合率达100%，已经完全超出三级医院评定标准。去年该院自筹资金200余万元，国债资金640余万元，在开发区征用土地43亩，新建了传染病双阳新区；并投资180万元购置了占地2亩，建筑面积近2000平方米的南门移植病房。同年10月筹资购进具世界先进水平的MR、CT、彩超等价值2600万元的第一批设备；总务年初又筹资850万元购进医院信息管理系统（HIS）和医学图像存储和传输系统（PACS）项目，为实现全院数字化管理打下了坚实基础。

二、为更好地实施“科教兴院、人才强院”战略，该院每年拨出200万元培训基金，4年来共先后派出100多名专业技术人员赴北京协和医院、上海复旦大学附属医院、重庆第三军医大学附属医院等权威医疗机构进行中长期进修培训。

三、每两年一次，选派具有副高级以上职称的专业技术人员和中层以上干部；以及一年选派一次的职工代表100—150人左右到沿海发达地区医院参观学习。积极举办各类学术交流会议，并邀请国内外知名专家、学者来院考察和讲学。近四年来，共举办学术讲座及邀请国内外知名专家、学者来院考察、讲学达50余次，加强了实践医疗技术的学习，到目前为止，该院职工已达1100多人（包括再进修人员），在职副高级以上职称人员78人，享受省政府及国务院特殊津贴6人，省管专家1人，市管专家8人，硕士生导师2人，形成了较强的人才队伍。

四、该院计划在今后的一年内，还将购进具有世界先进水平的价值2000余万元的医疗诊治仪器；两年内计划投资4000万元引进以国外为主的先进设备。在三至五年内，将以优厚的待遇引进博士生、硕士生120名左右；努力通过ISO9000国际管理和质量认证，在医院的医疗、护理、行政管理、财务以及后勤部门实施ISO9000项目建设；建成合格的医学院附属医院；积极为把该院创建为我市唯一的一家三级甲等医院务实人才和技术基础。

目前，该院现有的设备和条件已不能满足老百姓的就医需求，市委、市政府领导也非常重视该院的发展与建设，为解决资源和人才的匮乏问题，该院今后要加大在感情、事业、待遇、制度等方面留人的力度，不断加快现代化建设进程，全面提升医院的综合实力，强化内涵建设，提升医疗服务质量，估算投资5.1亿元人民币，做迁新建一幢新的现代化数字医院工程已正式启动，力争三年内起全部单人民医院建设成为集人才、高新技术为一体的现代化综合性医院，始终坚持科学发展观，使该院在竞争中不断发展壮大，为全市270万人民的身体健康及安顺的经济建设作出更大的贡献。

（郭 森）

# 简化财务收费流程 方便病人

本报记者 陈红

安顺市人民医院财务科为了更好的做好“一站式”服务，从优化服务、简化流程、方便病人、减少纠纷几方面来更好的开展“一站式”服务。

医院财务科副科长马丽从几个方面向我们介绍，财务科如何做好“一站式”服务工作。第一，为方便病人交费，减少排队现象，财务科在除收费大厅收费点及CT彩超室收费点的基础上每天上午增开了放射科收费点。第二，为了配合医院一站式服务的整体部署，住院处在二月十六日率先调整了工作时间，由原来上下午工作时间调整为朝九晚五的工作时间，这样方便了中午因工作人员少而引起收费、记账的排队现象，更方便了出院结账的病人；此外因工作时间的调整每天病人的费用清单基本能在下午四点送达各临床科室，极大的配合了科室的工作。第三，住院处为了一站式工作专门添置了一台复印机，专人为病人复印处方、清单等资料，方便了病人。第四，病人疾病证明书原来由病案室登记盖章，现为避免病人来回跑路已改为在出院结算处病人办理出院手续时一并盖章。第五，原来由病人出院后自行到住院处提取报销需要的资料现由一站式服务专职护士到住院处提取，病人出院后再交病人，减少了病人的负担。第六，开展“今结明出”业务，即明日要出院的病人出院清单提前一天送至住院处，病人第二天即可办理出院手续，节约了病人的时间。

通过以上措施住院处的工作已初见成效，患者及家属均有好评。财务科在一站式服务的工作中始终贯穿了“临床围绕病人转、医技围绕临床转、行政后勤围绕临床医技转”的服务宗旨，体现了“以病人为中心”的工作理念，在试行的这段时间不断的收集和整理工作中出现的新问题，并采取积极的态度与各科室沟通协作，尽最大力解决各种问题，希望给广大患者提供最优质的服务。