

# 打造“阳光医院”品牌 共建优质医疗环境

## 城阳人民医院全面推进“阳光医院”建设 共享阳光医疗 共筑健康港湾

□文/图 半岛全媒体记者 张彤

“一站式阳光大厅”，方便患者就医，减少患者往返次数；“阳光文化长廊”，优化就医环境，展现医院精彩文化；“阳光公益服务团队”，推进全民健康，打造“城医”名片，传播“城医”正能量……今年，城阳区提出“阳光城阳”建设，城阳人民医院结合医院工作实际，将“阳光”融入工作，全面推进“阳光医院”建设。

### 依托“四化”

#### 开展“阳光医院”建设

4月12日，半岛记者从城阳人民医院获悉，医院结合工作实际，凝聚全院职工力量，营造积极向上的工作环境和就医环境，依托“四化”建设，扎实开展“阳光医院”建设。推进党建工作规范化，规范党员教育培训、选人用人制度、党内组织生活和党风廉政建设；推进医疗技术精准化，强化技术水平提升、医疗质量安全、学科建设和人才梯队建设；推进健康服务精益化，推行阳光优质服务、门诊精益服务、健康惠民服务和精品公益服务；推进医院管理精细化，加强管理体系建设、阳光财务管理、信息化建设和医院环境建设。

据城阳人民医院纪委书记王广超介绍，下一步医院将加快推进“阳光医院”建设，制定《党员教育培训规划》，坚持长期教育与定期教育相结合，抓好廉政教育；加快医疗技术精细化，依托学科建设和人才建设，着力于医疗技术创新与突破，加强质量管理与控制，确保医疗安全；深化6S建设，加强基础管理；打造“阳光客服电话服务平台”，切实提高患者就医感受；建立健全各类管理、业务制度，建立科学适用的组织架构，保证医院运行良好、管理规范，同时，全面开展预算管理，规范采购行为，开展“节约型医院”创建，为患者营造整洁优美、温馨和谐的就医环境。

### 规范医疗行为

#### 持续改进医疗质量

据了解，城阳人民医院将规范医疗行为、抓好基础医疗质量等作为工作重点，严格落实十八项核心制度，提高医疗质量和医疗技术水平，进一步提高急诊门诊质量、手术质量与安全、病历质量，加强医疗技术准入管理和医疗安全防范，医院既要为病人提供高质量的诊断治疗技术，同时也要提供良好的就医环境、便捷的医疗通道、温馨的医疗服务，为病人提供“便捷、舒适、温馨”的服务，创造优良的就医环境。

以“阳光医院”建设为载体，打造“阳光护理”品牌，深化优质护理服务，推行责任制整体护理，落实关键环节、关键岗位的规范管理，丰富各科室品牌建设，为患者提供阳光、安全、优质、满意的护理服务。

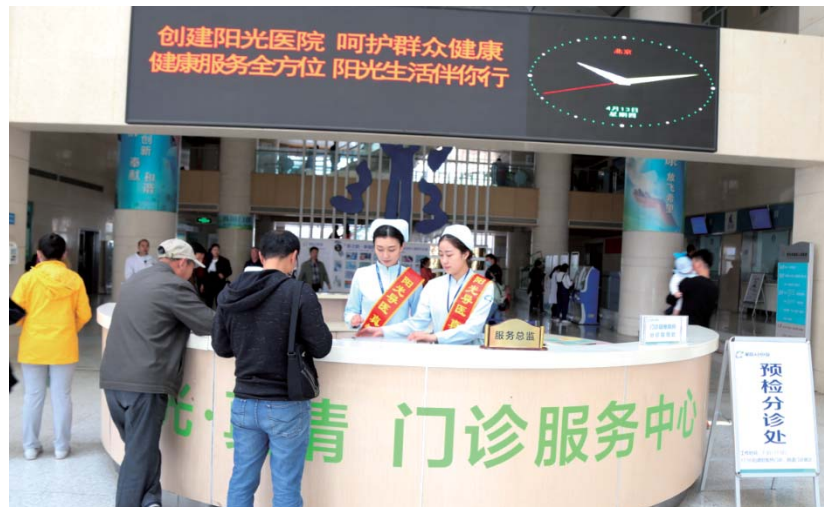
### “阳光服务”

#### 与患者一路相伴

据了解，城阳人民医院推行阳光优质服务。以“阳光服务”为主题，以“患者满意是我们服务的标准”为口号，遵循“治疗综合化、护理整体化、服务热情化”的理念，严格落实医德规范、服务规范，



城阳人民医院“阳光医院”建设动员部署会。



城阳人民医院门诊大厅为市民提供便利。



阳光生活志愿者开展关爱自闭症儿童志愿服务活动。

真诚为患者服务，打造安全、舒适的“阳光病房”和优质、高效、周到的“阳光服务”。畅通投诉受理渠道，坚持“群众来电无小事”，打造一流的“阳光客服”工作平台。扎实做好诊前预约、诊后随访，有序衔接各个诊疗环节，让“阳光服务”一路相伴。

推行门诊精益服务。全面落实“首问负责制”，遵循一站式服务理念，打造“阳光窗口”。合理规划门诊区域和布局流程，统筹调配医疗设备和人力资源。逐步开展医技预约工作，缩短门诊患者等候时间。逐步实现门诊诊室的规范化、统一化设置，提供良好的就诊环境和秩序，打造“阳光门诊”。逐步扩宽导医职能，全面推行迎前服务，打造“阳光导医”服务团

队。不断充实门诊大厅服务内涵，创新服务举措，打造“一站式阳光大厅”。

推行健康惠民服务。深化公立医院综合改革，完善分级诊疗制度，控制医疗费用不合理增长，继续开展按病种付费方式、大力推行临床路径管理、严格落实药物、耗材使用管理制度，强化医保指标控费管理、加强医保监督考核工作，切实保障参保人权益，减轻参保人员医疗负担，推进院内医疗信息公开，主动接受社会监督。

推行精品公益服务。以“阳光医院、扬帆健康”为主题组建宣讲团，走进社区、街道、机关、学校，定期健康宣讲，积极创建全区“阳光医院、扬帆健康”教育讲座基地，开展“阳光医院、扬帆健康”系

列义诊活动和主题日宣教活动，不断提升居民健康素养和自我保健能力，促进全民健康。设立“阳光爱心漂流书屋”，为患者及家属提供爱心服务，开展院内、院外系列“义工”志愿服务项目，开展“阳光生活、点亮心灯”志愿服务项目，打造医院“阳光义工”服务品牌。

### ■记者探访

#### “一站式阳光大厅” 方便患者就医

“为方便患者就医，减少患者往返次数，我们医院将散布在多科室、多方位的预检分诊、便民开药、审核盖章、咨询答疑、信访接待、失物招领、健康宣教等职能集中到门诊便民服务平台统一办理。推出‘自助就医系统’，实现了预约、挂号、缴费、查询自助办理，减少了患者排队等候时间。开展了物品寄存、短时看护、病历复印、病历邮寄、轮椅租借、手机充电、免费wifi全覆盖等便民服务，免费为患者提供针线、胶水、指甲刀、笔、老花镜、糖块等，真正将‘阳光服务’融入所有工作，从点滴着手优化医院门诊服务流程，打造优质服务品牌。”王广超介绍说。

此外，为优化就医环境，城阳人民医院打造“阳光文化长廊”，集中展示医院的文化、历史、特色、愿景；打造“阳光公益服务团队”，提升居民健康素养和自觉保健能力，推进全民健康；打造“阳光客服”便民服务，如果患者在就诊过程中需要医院的帮助，可直接联系客服办公室或拨打24小时服务热线400-1999-120寻求帮助。

#### 打造“阳光检验”

#### “阳光财务”服务品牌

4月12日，半岛记者从城阳人民医院获悉，从开展“阳光医院”以来，医院检验科率先发力，推出“24小时随来随取”、“电话(信函)报告检查结果”、“提供交通工具即时登门采集”、“首问查对制，一查到底”、“化验项目一站式服务”、“检查项目采用两种检查方法，患者按需选择”六大便民措施方便患者就诊；启用检验报告自助打印系统、检验结果手机信息报告系统，保护患者隐私，减少患者等候时间；坚持以临床和患者需求为发展导向，积极构建了符合ISO15189国家实验室质量认证体系和质量管理体系，不断提高检验质量和服务质量，真诚打造“阳光检验、滴血真情”服务品牌。“近期，我们将推行掌上APP自助查询检验报告的做法，将更好地服务患者。”城阳人民医院检验科主任徐艳艳说。

在城阳人民医院财务部，半岛记者了解到，财务部将推行财务公开作为工作重点，修订、完善财务部各项管理制度、岗位职责，将相关内容张贴于科室明显位置，便于群众监督；在科室之窗中单独设立“财务信息公开栏”，定期张贴与患者息息相关的报销流程、就诊优惠等内容，方便患者第一时间了解办理业务相关手续，减少往返奔波。城阳人民医院财务部副主任于惠兰说，在医院外网设置收费公示栏，每月不定期摘选收费项目中患者使用较多的项目进行循环公示，“阳光”收费让老百姓明明白白消费。患者的每一笔消费，将通过手机短信和收费小票及时告知，让患者安心就医。