# 刚察：狠抓“五个专项行动” 奋力谱写医院高质量发展新篇章

提升医疗质量是医院发展的生存之本，改善护理服务是医院发展的支撑力量，进一步改善患者就医感受，提升患者就医体验直接关系到人民群众对医疗服务的切身感受，更是医院可持续发展的动力之源。刚察县紧盯目标任务，创新工作方法、埋头苦干实干、狠抓落地落实，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，全力推进院容院貌整治、提升医疗质量、改善就医体验、推进运营管理、改善护理服务等“五个专项行动”落实落细，各项工作取得新进展、新成效。

坚定信心、加压奋进，深入推进“五个专项行动”落实落细。坚持将“以患者为中心”的理念贯穿于医疗服务各环节，多措并举，着力解决人民群众看病就医急难愁盼问题，制定印发《刚察县全面提升医疗质量行动计划工作方案（2023-2025年）》《刚察县推动护理事业发展与改善护理服务行动计划（2023-2025）》《刚察县改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025）》等工作方案，将“五个专项行动”列入年度卫生健康和综合医改重点工作并纳入年度目标考核范畴，成立“一把手”为组长的专项工作领导小组，进一步明确工作职责，夯实工作任务，形成“卫健局统筹协调、各医疗机构具体负责、各科室及医务人员共同参与、共同落实”工作格局，逐步打造流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的医疗服务模式，持续提升群众就医获得感、幸福感、安全感。

多措并举、多点发力，深入推进“五个专项行动”提质增效。一是持续加强院容院貌整治。将院容院貌整治和爱国卫生运动、安全生产等工作深度融合，对医院大门、环境、路面、供暖设施等逐一进行修复和治理工作，并在住院部等配餐室增设电灶、微波炉等配餐设施，对医院科室的标识标牌进行重新设计和制作，使其更加清晰、规范，便于患者和医务人员识别。二是持续改善就诊服务。为急救病人、老年人、残疾人、孕妇等重点人群设置绿色便捷的就医通道，门诊挂号、收费窗口及其它服务窗口均设立了专门的“藏汉双语”导医服务，中医夜间护理门诊，藏医外治夜间门诊，持续满足广大干部群众在8小时以外的就诊需求，名医工作室、专家咨询门诊等持续为患者提供一对一诊疗服务。通过为患者提供预约咨询、住院病案打印和资料复印、放置平车和轮椅、开设老年人服务专用窗口、为行动不便患者上门服务等便民措施，为患者提供便捷、温馨服务。三是持续构建运营管理体系。大力推动医院核心业务与运营管理深度融合，通过聚焦人、财、物、技等核心资源和医、教、研、防等核心业务，以资源配置、流程再造、绩效考核为导向，建立健全运营管理制度体系，明确组织机构、职责权限、决策机制、业务规范、运营流程等内容，有效保障运营管理规范化及高效协同运作，提升运营效率和质量。四是持续提升患者就医体验。定期召开医患公休座谈会，征求患者及家属看病就医及对医院发展的意见建议，从服务理念、服务技巧、服务规范、服务流程等各方面层层改进，通过医院服务建设，使医院的整体优势得以集聚，发挥更大的效力，真正做到“服务向前、优化流程、创新模式、高效衔接、丰富内涵、服务连续”，让医疗服务更人文、更有温度，让群众看病更舒适、也更满意。五是持续改善护理服务。强化责任制护理，严格落实分级护理、查对等护理核心制度，全院开展优质护理病房数达100%，护理人员的工作重心由护士站转移到病房，责任护士与病人零距离接触，充分合理利用护理人力资源，增加对住院病人治疗、饮食、心理、疾病知识、功能锻炼等的个性化健康宣教，做到“全程、无缝隙、优质连续护理服务”。充分发挥中藏医药特色护理服务，深入推进护理服务与养老、社区康复、安宁疗护、长期照护等有机融合，逐步健全完善全方位全周期健康服务体系，更好满足广大群众多层次、高标准健康服务需求。六是持续提升医疗质量。各医疗机构针对“医疗质量提升专项培训行动”“手术质量安全提升行动”“破壁行动”“病历内涵质量提升行动”“药事管理和药学服务提升行动”“患者安全专项行动”及“织网行动”制定详细行动计划，严格落实18项医质量安全核心制度，加强病历书写考核，每月对门诊处方、住院病历进行一次抽查，进行通报并纳入奖惩。

广泛宣传、全心服务，深入推进“五个专项行动”成效显现。自“五个专项行动”开展以来，以创建“全国基层中医药工作示范县”和打造“藏医药浴小镇”为契机，以县域紧密型医共体和中藏医医联体建设为抓手，坚持问题导向，增强问题意识，聆听群众声音，深入开展急诊急救、资源共享等“五大中心”建设和“优质服务基层行活动”，广泛开展家庭医生签约服务、中藏医药“四进”活动等，各医疗机构积极构建“线上+线下”和“院内+院外”的宣传模式，充分利用微信公众平台、下乡义诊、“三基三严”培训、健康教育等大力宣传“五个专项行动”的内容、目的、意义和好做法、好经验、好典型，营造良好社会氛围。

刚察县卫生健康局2024-04-01