

破局·拓界： 淳安一院“双满意”提升行动的蝶变之路

晨曦初露,淳安县第一人民医院的门诊大厅已渐渐苏醒。自助挂号机前,患者们有序排队;病房里,医生轻声询问病情;护士站内,键盘敲击声与医嘱核对声此起彼伏。这看似寻常的晨间图景,却蕴含着医院这两年来的一场深刻变革。



人文素养培训



就医体验整改反馈座谈会

破局 从“医患之困”到“双向奔赴”

2023年6月,一份特殊的满意度调查让人“心头震颤”:患者对就医流程的不满、对服务态度的抱怨,职工对职业发展前景的迷茫……这些“不满意”犹如一记警钟振聋发聩。

有时候,人在特定环境,就像困在茧中的蝶,察觉不到暗藏的症结。医院创新开展“角色互换”体验:领导班子以普通患者身份全程体验就诊,邀请行风监督员、党建

共建单位、退休职工、志愿者等第三方“把脉问诊”……“当时一共收集到了132条改进建议,涉及就诊流程、服务态度、医疗能力等问题。”医院负责牵头“双满意”提升行动的分管副院长回忆道。

改变当下的局势迫在眉睫。当月,医院就以破釜沉舟之势启动“双满意”提升工程,一场刀刀向内的改革就此展开。



流动医疗车

筑基 构建“双满意”生态圈

医院建立“双满意”提升行动工作专班,形成“主要领导科学谋划一分管领导靠前指挥一牵头科室统筹协调”的三级责任体系,全方位提升医护人员的服务理念与工作状态,让患者享受到更加优质满意的医疗服务,同时也积极做好关心关爱职工的各项举措,推动医院高质量发展。

该项工程启动后,医院每季度围绕一个重点环节,在具体实践中破题。一季度围绕窗口科室重点梳理问题整改项目大攻坚,二季度聚焦人文素养普适类培训和岗位

专业素养培训大练兵,三季度聚焦全人员全领域满意提升大比拼,四季度聚焦活动总结大提升,以“聚三度、赛三力”推动落实“双满意”提升行动重点任务。

期间,定期召开推进会,动态发现问题,建立销号清单,至2024年年底共解决突出问题128个,解决率97%。

数据见证蜕变:在2023年度国家满意度测评中,门诊患者满意度98.12分,住院患者满意度98.03分,员工满意度96.08分,三项指标均居全省县级医院前列。



神经外科手术

强技 以硬实力托起软服务

王大伯患颈3/4脊髓肿瘤,随时可能瘫痪。颈髓区域解剖结构复杂,手术犹如在“生命禁区”里排雷。面对挑战,神经外科团队迎难而上,采用显微镜辅助技术,将手术视野放大20倍以上,在毫厘之间精准操作,手术在硬脊膜形成1cm切口,经切口进行肿瘤切除,手术顺利完成。

这个具体场景折射出的正是医院“技术强院”的战略布局。

把病看好,这是最大的满意!“没有过硬的技术,再好的服务也是无源之水。”该院相关负责人介绍,医院聚焦医疗技术能力的提升,以学科建设为载体,持续优化医疗资源布局,目前急危重症、肿瘤防治、微创手术三大中心稳

步推进,胸痛、卒中、创伤三大县域急急救中心如期通过省市卫健委评估。凭借前瞻性的学科规划与精细化管理,成功打造出一批特色鲜明、实力雄厚的省市县重点学科,为区域高质量发展筑牢坚实基础。各学科带头人充分发挥引领作用,带领团队开展新技术、新项目,2024年共开展40余项。

拓界 从院墙内到院墙外

2025年初,一支特殊的医疗队穿梭在淳安的山区,这是医院流动医疗车。

朝阳还未完全驱散山间的晨雾,白色的医疗车已载着心电图机、便携式B超仪等设备,沿着蜿蜒的盘山公路驶向村落。每个工作日的清晨,医疗车总会准时停靠在各个村口的空地上,医护人员迅速展开工作。

仅2025年4月,流动医疗车就开往了30个巡回点,为基层群众送去健康服务。

服务半径的拓展不止于此,医院将“双满意”理念延伸至院外,构建起全域健康服务网络:与医共体所辖所有乡村卫生院建立双向转诊活动,与19所学校共建健康校园,在共建企业单位设立健康驿站……

“以前出院了就‘失联’,现在出院了还会有人专门打电话来关心。”刚刚从心内科出院张阿姨对医院的随访服务赞不绝口。出院后,张阿姨接到了心内科的电话,主要是了解她出院后的恢复情况,提醒准时吃药、准时复查。2024年,建立个性化专病随访SOP35项,完成随访47716人次,其中普通随访41878次,专病随访5838人次。



过生日

润心 让医学闪耀人文之光

心血管内科病房里,响起了生日歌,医护人员为正在住院的夏先生送上了长寿面和定制蛋糕,这个“病房生日会”是医院首个人文关爱日的暖心一幕。

今年5月8日,医院开展了以“温

暖医路·与爱同行”为主题的人文关爱日活动,以一次志愿陪诊、一场健康互动、一次暖心探访、一场特殊生日、一个微笑服务“五个一”为活动载体,医院每个角落都充满了真诚的笑脸、温暖的问候和贴心的关爱,一点一滴都

将“双满意”提升行动的理念化作实实在在的温情服务。

接下来的每一年,医院都将固定一个具体的日子,将其作为人文关爱日,推出一系列关爱患者的实际行动,有力提升患者的就医体验。

致远 没有终点的征程

“双满意”提升行动不是终点站,而是加油站。这是淳安一院的心声。

“在患者服务方面,我们将持续优化门诊服务,建立协调反馈机制,规范窗口文明服务,深入基层解决群众就医难题;在职工关怀方面,聚焦

职工需求,组织青年员工代表座谈会,升级改造健身房,建立爱心屋阅览室等。”淳安一院已经对接下来如何进一步深化开展“双满意”有了清晰的计划。

医疗是最大的民生。从破局到拓

界,从筑基到润心,淳安一院的“双满意”提升行动诠释着新时代公立医院的责任担当。这条蝶变之路,正向着“百姓信赖、员工自豪、业内推崇、政府满意”的愿景不断延伸,为县域医疗高质量发展写下生动注脚。