

# 征集优质案例 掀起改善服务热潮

——桂林市人民医院改善患者就医体验“亮实招”

□本报记者徐莹波 通讯员廖国梁

2023年,国家卫健委、国家中医药局联合发布《改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023—2025年)》(以下简称“方案”)。围绕方案部署,2024年,桂林市人民医院积极行动,进一步优化医疗服务模式,切实解决人民群众看病就医的“急难愁盼”问题,全面提升患者就医体验,确保群众充分享受到公立医院高质量发展带来的丰硕成果。

11月中旬,市人民医院举办了“改善就医感受提升患者体验”优质服务案例征集评比活动。活动开展以来,迅速在全院掀起了一场改善服务的热潮。经过40多天的广泛征集和严格筛选,共收集到53个高质量案例。

## 聚焦流程优化 让服务更便捷

“从进入医院健康管理中心做术前准备,再到消化内镜中心接受检查和手术,只在医院日间手术中心待了1天,这次我接受手术比一位亲戚此前做类似手术更快了,节省了大量时间。”近期,市民赵先生在市人民医院接受了肠息肉切除

手术后,对快捷高效的就医流程连连点赞。

赵先生良好的就医体验得益于市人民医院新推出的“一站式”无痛胃肠镜+微创手术模式。

“在过去,患者做肠息肉切除手术,需要二次清肠和空腹、二次缴纳胃肠镜检查费,耗时6天左右,不仅时间长,费用也较高。”市人民医院消化内科主任冯洁说,“为解决患者就医过程的痛点,科室查阅了相关文献及指南,对就诊模式进行创新,由‘片段式’改为‘一站式’服务,以前需往返至少4个科室才能完成术前检查,改善后只需在体检中心即可完成,入院则采用日间手术模式,当天即可完成。患者满意度明显提高。”

上述案例是市人民医院不断改善医疗服务,提升患者就医体验的一个缩影。据了解,诊疗期间,患者到医院就诊、检查、化验、住院、医保报账等涉及的科室较多,需要准备的资料多,要在不同科室来回跑,影响了就医体验。围绕方案部署,该院聚焦群众“看病难”“看病烦”等问题,持续开展流程优化,将就医的烦心事变成放心事、顺心事、暖心事。

4月下旬,吕先生因车祸来到市人民医院骨科治疗。因伤情严重,住院期间,他使用了各类型血液制品35袋,用血费用达八千多元。吕先生的儿子曾在我市无偿献血4000毫升,按照有

关规定,吕先生住院期间用血费用可全部减免。

在医务人员精心治疗下,吕先生顺利康复。出院前,吕先生的儿子持相关证明在市人民医院出入院结算中心进行住院费用结算,财务人员核对信息无误后,直接为吕先生减免了全部用血费用。

“在医院实施血费直免政策前,无偿献血者及家属用血费用报销,需在患者出院结账后,携带相关材料到市中心血站申请。有些患者因资料不全,要在各地来回奔波。”市人民医院输血科主任肖倩说,“医院于2020年11月开展了血费直免工作,实现一个窗口受理、一次性告知、一站式服务,患者出院时可直接在医院办理血费报销。该项举措实施4年来,医院完成了患者血费直免324例,减免费用40余万元。”

## 聚焦服务提质 让就医更顺心

除了不断优化就医流程外,市人民医院各医疗团队还在服务细节方面持续发力,倾力打造更舒适的就医体验。

泌尿外科一项舒适插拔尿管的技术改进也入选了本次优质服务案例。

一根小小的导尿管,为何会引起医务人员高度关注?事实上,“插尿管”是泌尿外科团队的

值,针对留置尿管这个操作的满意率上升了28个百分点。”泌尿外科护士长曾丽媛说。

12月20日至22日,第三届精益医疗管理擂台赛在华南理工大学附属第六医院举行。在比赛中,该院泌尿外科“降低留置尿管患者疼痛率”项目还荣获银奖。

市人民医院医疗服务中心主任周静说,回顾医院2024年的改善服务项目,囊括了诊疗过程的各个方面,大家集思广益,针对患者就医过程的堵点、难点问题实施了许多有益的举措,进一步激发了全体医护人员持续改进服务的热情。未来,医院将继续秉承“以病人为中心”的服务理念,不断创新服务模式,努力为患者提供更加优质、便捷、舒适的医疗服务体验。

## 健康讲堂

# 幸福的晚年需要健康的牙齿

□杨柳(桂林市口腔医院)

## 积极防治牙根面龋

老年人由于牙龈萎缩,牙根暴露于口腔环境,根面易发生龋坏,称根面龋,是老年人的口腔常见病和多发病。预防根面龋需要做到以下几点:使用含氟牙膏局部用氟;使用保健(软毛)牙刷,用正确的方法早晚刷牙;饭后漱口,有条件的可使用漱口液漱口;不吸烟;适当控制各种甜食摄入频率,多吃新鲜蔬菜与瓜果,安排合理膳食,保证微量元素的摄取,增加牙齿抗龋能力,出现了根面龋应及时治疗。

## 食物嵌塞应及时到医院诊治

食物嵌塞,俗称“塞牙”,是老年人最常见的口腔不适之一,其原因主要为长期咀嚼磨耗使得牙齿牙冠发生明显磨损,牙齿形态变得不利于自我清洁;随着年龄增长,原先填满两牙邻面间隙的牙龈乳头萎缩后留下缝隙;缺牙后邻牙倾斜,牙列拥挤或稀疏,邻面龋洞充填未能恢复好接触区等。这

样,在咀嚼过程中,食物就会沿水平或垂直方向挤入牙间缝隙,造成塞牙。遇到塞牙情况时,应立即刷牙、漱口或选择使用牙线、牙间刷清理,避免用粗糙牙签剔牙。刷不掉的嵌塞物可用质地较柔软的细牙签轻轻剔出,不可用力过猛过快。反复塞牙者应到医院进行口腔专业治疗。

## 牙本质敏感应及时到医院诊治

牙本质敏感,俗称“倒牙”,主要是指对冷、热、酸、甜等刺激产生的短暂而尖锐的疼痛。其主要原因是由于使用刷毛过硬的牙刷、刷牙用力过大、刷牙方法不正确造成牙颈部釉质缺损,或长期咀嚼过硬食物、夜磨牙导致牙齿磨耗,或牙龈萎缩造成牙本质暴露。对于牙本质敏感的防治,建议:①饭后漱口;②减少酸性食物和饮料的摄入;③进食酸性食物和饮料后不要即刻刷牙,一小时后再刷牙;④选择合格的牙刷,采用正确的刷牙方法,避免刷牙时用力过大;

⑤使用抗敏感牙膏,如4~8周后无明显效果,应及时就医。

## 每天清洁可摘义齿(活动假牙)

戴假牙也要保持清洁卫生,对于配戴活动假牙(可摘义齿)的老年人,应在每次饭后取出活动假牙,以软毛牙刷刷洗干净,夜间不戴假牙时应清洗后放置清水中保存,最好使用假牙清洁片帮助清洁。假牙每天摘、刷、泡,晚上做好这一套。

## 关注口腔黏膜变化,发现异常应及时诊治

老年人是口腔黏膜疾病高发的年龄,老年人应该关注口腔黏膜变化,发现口腔内有两周以上没有愈合的溃疡,口腔黏膜有硬结、白色或红色斑块及出现牙痛、牙龈出血等不适症状后要及时就医。如果口腔黏膜长期受到不良刺激或有烟酒不良嗜好,容易发生口腔白斑甚至口腔癌。因此,应早期预防,消除不良刺激和戒除烟酒嗜好,一旦出现疾病症状要及时就诊,做到早发现、早诊

## 断、早治疗。

### 叩齿可以增进牙周健康

叩齿是我国传统的中医口腔保健方法,每天叩齿1~2次,每次叩齿36下,可以促进牙周血液循环、增进牙周组织健康,长期坚持可固齿强身。如果牙齿松动、咬合错乱,叩齿往往会造成牙周组织创伤,不宜作叩齿保健。

### 定期口腔检查

由于老年人口腔解剖生理的特殊性,口腔疾病发展变化速度快,口腔自我修复能力减弱,每半年去医疗机构做一次口腔健康检查,发现问题,及时处理,每年至少洁牙一次。所以,为老年人提供定期检查、洁治等保健措施对维持口腔健康必不可少。

### 根据医生建议拔除残根残冠

残根(因龋坏、外伤等因素造成的牙冠缺损及部分牙根缺失)、残冠(因龋坏、磨损等因素造成的牙冠的大部分缺失)可成为全身感染的病灶,往往可引起全身性疾病。因此,老年人应该及时拔除没有治疗价值的残根或残冠,此外,很松动、无功能的牙齿也需要拔除。牙齿缺失或拔牙3个月后,要及时镶牙,保持口腔牙列的完整,恢复口腔的基本功能。

美年大健康 Health 100 美年感恩季

# 这个元旦健康狂欢

新春特惠体检3折起,更多优惠等你来

588\688\888\1088元体检套餐限时抢购

活动有效期截止2025年4月15日

体检有效期截止2025年5月15日

咨询热线:95003

桂林美年大健康健康管理有限公司

(桂)医广(委)(2024)第07-05-4503000092号



▲市人民医院消化内科主任冯洁为患者进行消化内镜检查。  
廖国梁 摄



广告