3015 消费者维权征方面



潍坊联通点

一句吃饭不便,一月建上新餐厅

第三方患者满意度调查搭建医患连心桥

医患关系紧张一直都是困扰医院的头疼事,近日,记者从潍坊市人民医院获悉,该院自2012年12月起启动独立第三方患者满意度调查,患者有意见可直接向第三方提出,5分钟之内就会给出反馈。另外,预约挂号服务也缩减了患者排队等候的时间,预约人次由原来的每月50人次提高到现在的5600余人次,患者满意度达97.39%。

本报见习记者 段婷婷

▶ 患者吃饭不方便 立马建上新餐厅

3月28日中午,记者在潍坊市人民医院住院二部食堂看到,很多患者家属正在这里排队买饭,餐厅虽小,却解决了住院二部患者及陪护家属的一日三餐。

"去年住院二部投入使用后,患者及陪护家属要穿过虞河路到院内的营养餐厅去吃饭,有一部分病人和家属通过住院病人满意度调查反映就餐不方便,建议医院在住院二部附近再增设一个营养餐厅。从反映问题到解决问题,我们只用了短短一个月时间。"医院客服部工作人员杨洪霞说,这是医院开展第三方患者满意度调查搭建医患连心桥的一个缩影

采访中,记者了解到,该院的独立第三方满意度回访调查,为患者解决了不少问题。在潍坊市人民医院住院部十楼的神经外科四病区病房内,独立第三方调查人员发放了数十份"住院病人满意度调查表",进行满意度回访。正在

病房里给父亲陪床的王女士接到调查表 后立即填了起来,从王女士的填表情况 来看,她对医院的服务相当满意。

据了解,王女士是滨海经济技术开发区人,现住在城区,她的父亲于今年的3月9日晚上在老家出了车祸,造成了颅底骨折。"当时父亲被车撞出去十多米,情况很严重,我们全家都吓坏了。来到这里后,医院的大夫当天就组织了专家会诊,制定出了治疗方案,及时给我父亲做了手术。现在父亲已经没有大碍,再休养几天就可以出院了。"王女士告诉记者。

记者看到,王女士的父亲虽然在床上躺着,但精神很好。"医院虽然人多,但环境卫生挺好的,医护人员也很负责,我们有什么需要他们都会及时了解并帮我们解决。"王女士的父亲告诉记者。记者看到,王女士在调查表上填的基本上都是"很满意"或"满意"。



潍坊市人民医院客服部工作人员正在神经内科向患者发放满意度调查表。

▶ 预约挂号 每月5600余人次

除了满意度回访,电话服务热线还可以帮助市民进行预约挂号、健康咨询和科间会诊等服务,通过开展多种形式、全方位的预约挂号工作,现在已经基本能满足患者预约挂号的需求,有利于患者合理安排时间,也使有限的医疗资源得到充分合理的利用。

"以前到医院看病需要排队挂号, 现在通过热线电话预约,到了就在挂号 窗口认证,既节约时间又不耽误事。" 家住奎文区文化路附近的刘女士告诉记 者,她每次到医院产检都是通过电话预约挂号,既方便还不用排队,节省了很多时间。

据潍坊市人民医院客服部杨洪霞介绍,随着医院服务技术的提高,门诊量不断增加,预约挂号也全面铺开。预约方式由原来的电话预约、自助预约、诊间预约到现在的中长期预约、网络预约共五种形式的预约;预约时限由原来的7天延长至1月;预约数量由原来的每月500次上升为现在的每月5600余人次。

大学生志愿者牵手自闭症儿童

"只要孩子们有进步 就很高兴"

本报4月2日讯(记者 李涛 见习记者 祁晓明)4月2日是第七个世界自闭症关爱日。2日上午,在潍坊前展教育培训学校内,孩子们手腕上缠着蓝丝带,在大学生志愿者和老师们的引领下伴随着音乐声拍着小手掌、摇摆着身体,脸上的兴奋之情溢于言表。

来自潍坊学院教师教育学院的大一学生孙海潮与同学为孩子们高歌一曲《相亲相爱》,引来阵阵掌声。孙海潮表示、这是她第一次与自闭症儿童一起活动,通过此次活动,感受到这些孩子和家长们都非常不容易。"只要孩子有

进步就很高兴。"孙海潮说。

孙海潮学习的是应用心理学,加入志愿服务活动,对自闭症儿童的健康快乐学习成长或许能帮上一点忙,只要孩子们有进步,志愿者们就很高兴了。

记者了解到,潍坊学院、潍坊医学院,潍坊职业学院将潍坊 前展教育培训学校设为大学生 志愿者服务基地。潍坊前展教育培训学校相关负责人王发兰介 绍说,大学生志愿者们每周都学 经开展三次志愿服务,每次活动 半天时间,主要是陪同学校老师 和自闭症儿童家长一起跟孩子 做游戏,进行心理疏导等工作。 王发兰表示,前来进行志愿服务的大学生基本上都是师范类学生,对教育教学有一定的了解,更容易帮助到自闭症儿童和家长。与此同时,这对于大学生将来从事教育工作也是一个很好的锻炼。

记者采访了解到,为增加全社会对自闭症的认识、了解和关注,掌握和应用科学的方法进行早期干预,改善孩子生活环境,提高孩子生活品质,城区部分学校还开展了关注自闭症等相关活动,奎文区辅读学校与潍州路小学开展了"关注星星的孩子"的班队会融合教育。

韩国舞团BIBAP 来潍"下厨"

22日至23日爆笑上演,最低价门票为50元

本报4月2日讯(记者 王琳)2日,记者从潍坊大剧院了解到,韩剧爆笑音乐剧《BIBAP一拌饭》有"世界上最美味的演出"之称,是韩国政府首脑、韩国旅游官方大力推荐的演出,近年来在世界范围进行了巡演。4月22日—23日,这股爆笑韩流将吹到潍坊,在潍坊大剧院为市民奉献一道具有浓郁韩国文化的"文化大餐"。

总导演崔哲基十年来凭借《乱打》及《JUMP》红遍全球,这次他精心挑选由Super Junior担任宣传大使的"韩式拌饭"作为主,重磅推出以美食为题材的爆笑音乐剧《拌饭》演出中融合了街舞,B-BOX等多种流行表演形式,作为"舌尖上的舞台剧"将带观众体验视觉听觉味觉嗅觉的"4D"享受。

作为韩国总统夫人强烈推荐的国际表演秀、《BIBAP一拌饭》不仅对演员的表演功底要求颇高,更配合眩目的灯光以及有趣的音响效果,带动现场情绪使观众仿佛置身其中而非仅仅是旁观者。剧中使用的精美食物道具更是让人垂涎欲滴,华丽的橱柜、上下翻飞的刀具,将精雕细琢的韩国美食制作过程完全搬上舞台,俨然现代版《大长今》。

除了最低50元的平价门票外,演出还设了四档套票,不仅在票价上进行了优惠,更用"拌饭"、"鸡面"、"披萨"、"寿司"命名,以此将"世界上最美味的演出"主题贯穿始终,让观众垂涎三尺。