



医疗惠民，便民为本，尤其是妇幼领域。淄博市妇幼保健院作为淄博及周边地域妇幼医疗的龙头单位，接诊了淄博市域大部分的妇幼患者。

为响应淄博市卫生健康委深入开展改善群众就医体验行动号召，更好地优化医疗环境，提升就医质量，做到医疗惠民，淄博市妇幼保健院以改善民众就医体验为出发点，推出一系列便民就诊举措，同时在院内开展“院领导走流程”活动。

以就诊难题为导向，便民利民为本心，探索一条惠民医疗新航线。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 张晓光  
通讯员 宋天印



淄博市妇幼保健院党委书记张立新与儿科工作人员进行沟通

## 淄博市妇幼保健院便民服务亮点频现

# “一站式”门诊领跑妇幼惠民新航线

### 以“走流程”为抓手 改善民众就医体验

10月13日上午，淄博市妇幼保健院党委书记张立新率先带队，与纪委书记鲁洪澜一行在儿科门诊、儿科急诊等科室进行了实地察看和就医流程体验，拉开了“院领导走流程”活动序幕。

张立新在儿科门诊体验挂号服务时详细询问了科室每天坐诊专家、挂号人数以及挂号方式等情况，指出科室的出诊信息不够详尽，并提出，门诊大厅的展示墙和诊室外的显示屏上，应重点展示儿科当天出诊专家信息和各诊室所诊专业的介绍信息，让患者一目了然，实现“流动的患者，固定的医生”，方便患者就诊选择。

秋冬季渐至，儿科发烧就诊患者增多，儿科输液大厅出现就诊环境不理想的情况。

见此，张立新在优化儿童诊疗流程、提升医疗服务质量等方面提出了整改意见：“一方面要在儿科急诊扩大患者留观环境，另一方面要建立儿科缓冲病房，让患者能看得上病、住得上院，迅速解除病痛。”

随后，在10月13日至10月15日期间，医院党委副书记、院长叶大勇，副书记王忠德，副院长李娟和副院长李冬梅等医院领导班子成员陆续参与此次“院领导走流程”活动，通过实地察看、流程体验，详细了解医院各科室就诊流程、办事效率、服务态度等方面的工作情况，重点梳理发现问题，并提出切实可行解决方案，持续优化医院就诊环境，改善民众就医体验。

就此活动的举办，张立新表示：“‘院领导走流程’活动是医院领导班子把自己作为一个患者，了解就诊过程中的亲身感受，帮助患者解决流程和看病住院难的问题。能够更加贴近患者，了解患者就医需要，优化相关的就医政策，使得医疗更加贴近民生所需。”

近期，淄博市卫生健康委员会发布《关于深入开展改善群众就医体验行动的实施意见（试行）》，提出淄博各医疗单位通过



淄博市妇幼保健院院长叶大勇带队体验就医流程

各项政策和举措，进一步加强医疗服务管理，提高医疗服务水平，提升群众就医体验。

淄博市妇幼保健院此项活动的举办，不仅落实了淄博市卫生健康委深入开展改善群众就医体验行动的号召，也是医院扎实开展“我为群众办实事”实践活动的新举措，更是院方改善就医环境，优化诊疗流程，提高医疗质量，进而增强民众看病就医获得感和满意度的重要抓手。

### 推出多项便民新举措 优化民众就诊环境

用心服务群众，为群众办实事。

淄博市妇幼保健院以“我为群众办实事”实践活动为载体，积极探索并推出多项便民新策，以解决民众各项就诊难题。

通过调查，院方发现，部分民众出现白天就诊时间紧、排队难、就诊高峰期交通堵塞等“看病难”实际问题。

因此，医院推出了延时门诊便民服务。即医院的午间延时门诊时间为周一至周五12:00—13:30，夜间延时门诊时间为周一至周五17:30—18:30，且在服务时间内开展正常门诊服务。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解到，自9月24日起，医院产科、耳鼻喉科和中医一科已相继开设夜间延时门诊，目前，口腔科、中医二科和皮肤科也已开设了午间延时门诊。

据门诊部主任王辉介绍，医院结合日间排班情况，将全院医护人员统筹分配在延时门诊项目中，并协调各科专家在延时门诊开诊，以此保证延时门诊诊疗效果和优质诊疗服务。

除了推出延时门诊以便于民众协调就诊时间外，淄博市妇幼保健院还积极探索化解停车难题。

“新院区规划车位1300个，目前由于疫情管控和感染楼等部分在建区域的施工占用，可用车位量在1000左右，但每天进入医院的车辆数量庞大，高峰时段仍面临停车难题。”保卫消防科科长马振华介绍了目前院内的车位状况。

针对上述问题，医院着力从内部挖潜，出台了一系列的相关措施，以增加车位供给。

2月份，在疫情防控基础上，医院对就诊人员全面开放地下负一层167个车位；五一节前，对产科健康就诊人群开放地下负二层停车位；在全院发布《绿色出行倡

导书》，居住在院周边3公里以内的院内人员纷纷骑自行车、乘坐公交车上班，将停车位留给来院患者。

与淄博市相关部门协商后，在医院周边的盛湖路、天津路、妇幼南路规划了计时停车位达百余个；在就医高峰期，加强了人员在停车场进行车辆管控；近期还对院内人员开放了医院东大门，实行车辆分流出院，加快了车辆出行速度。

据马振华介绍，待在建的感染楼完工后，地下车位将有望增加100个左右，院内施工单位撤出后，其周边还可有近200个停车位。

延时门诊的推出和停车难题的解决，是淄博市妇幼保健院惠民医疗的一个缩影，更是其医疗政策便民本心的体现。

### 产科“一站式”就诊 走出便民新航线

以妇幼医疗为核心，构建医院便民新策圈。

作为淄博市妇幼保健院的核心患者人群，医院妇幼医疗的医学技术和医疗服务承载着民众对院方的信任。

而在便民就医方面，淄博市

妇幼保健院也以妇女儿童就医所需求为中心，实行了多项便民之策。

其中，产科实行“一站式”服务，设立了一站式综合门诊。其涵盖了产科专家门诊、普通门诊、产前诊断中心、胎心监护室、孕妇学校等多个专业科室，配套设置了采血中心、彩超室、心电图室、胎儿心电图室等孕产期相关科室。

“为了方便准妈妈们就诊，医院设置了一站式服务门诊，孕期各种检查在这一区域内就能完成。并且她们可以在家里直接线上挂号，按照预约时间到院取号检查，避免程序繁琐和长时间的就诊等待。”产科门诊护士长贾红艳介绍。

孕产妇少跑腿，为群众多办事。产科一站式综合门诊在服务流程上的进一步优化，便于孕产妇能就近进行各个环节的检查，大大改善了孕产妇的就医体验。

一位孕35周来院产检的孕妇肖女士表示：“我的第一胎是在三院生的，在不同的门诊做各种检查，跑路挺多的。现在是二胎，各种检查都在这两层，不用再挺着大肚子跑来跑去的了，很方便。”

产科一站式综合门诊的设计，形成了孕产期系统规范化的“一站式”服务链，体现了医院以孕产妇为中心的就医理念，更开拓出了淄博妇幼医疗一条便民新航线。

此外，医院还设立儿科输液大厅阅读角、胎儿多学科诊疗门诊等区域和专业诊室，便于儿童就诊。

从妇幼患者角度出发，以其就诊需求为中心，实行一系列就诊新策。

而开通健康服务热线“2929888”，床旁入院、床旁结算等提供就医一体化的亮点服务，也从多方面改善患者就医体验感，提升了患者满意度，能够更加及时地解决患者就医过程中遇到的各种需求和诉求。

上文所列种种，是淄博市妇幼保健院便民新策的一个缩影。

而在产科“一站式”就诊措施的推行领航之下，淄博妇幼也将怀以民本心，沿此惠民医疗新航线不断前行……