

任城区妇幼保健院开展群众看病就医满意度提升攻坚月活动

# 服务流程再优化,患者就诊更便捷



医院常态化开展义诊服务活动。

本报济宁11月1日讯(记者 孔茜 通讯员 何双胜) 为进一步提升群众看病就医满意度,任城区妇幼保健院积极响应、多形式多举措开展群众看病就医满意度提升攻坚月活动。

为进一步优化医疗服务流程,任城区妇幼保健院在门诊区域成立“一站式服务中心”,优化整合咨询、引导、预约、分诊、结算、随访、受理投诉等,提供柜台式“一站式”服务。改变了以往患者及家属办理相关手续时,在不同窗口及科室重复性排队及频繁往返等现象,同

时,增加门诊大厅志愿者服务人员,按需提供就医导诊、健康指导等服务。

为向来院群众提供网上精准预约服务,任城区妇幼保健院在医院门诊大厅、病房、收款处、医保、住院处等明显位置张贴“电子健康卡申领窗口”标识,在宣传栏、护士站等处摆放“健康济宁服务号”宣传彩页,通过广告机宣传推广“健康济宁服务号”操作流程,最大限度缩短患者预约后在院等候时间,让群众明明白白看病、顺顺利利就医。

而在优化诊疗环境,完善

便民服务设施方面,任城区妇幼保健院则通过近期的业务流程再造,科学调整科室布局,增设重点部位的候诊设施、在院区醒目位置和重点区域设置规范的导向牌、指示牌、防滑警示牌等标识,为患者打造舒心就诊环境,方便群众就医。

据了解,任城区妇幼保健院自开展群众看病就医满意度提升攻坚月活动以来,建立了一级抓一级、层层抓落实的规范工作机制,在全院逐步形成了提升群众看病就医满意度活动的良好氛围。

## 多形式优化就医环境 让老年人看病更暖心

本报济宁11月1日讯(记者 孔茜 通讯员 王正忠 孔莉莉) 为优化老年人就医流程和就医环境,提升老年患者看病就医满意度,汶上县第三人民医院多措并举创建老年友善医疗机构。

该院10月初开始申报创建老年友善医疗机构,并多次召开专题会议,制定了总体创建方案,建立了组织机构,制订了包括老年优先就诊流程、老年患者出入院服务流程、老年患者绿色通道制度及应急预案、老年病多学科整合管理办法等一系列相关制度和服务流程,

并做到全员培训。

同时,医院将老年友善观念融入医院文化,把关心、关爱老年患者化作点滴行动,通过开设专门的老年人优先窗口、增设“亲老”设施,组织骨干到社区、村庄、敬老院开展为老志愿服务义诊等方式,努力为老年人提供更加便捷、优质、贴心的医疗服务。

此外,为营造“尊老、敬老、助老、爱老”的浓厚氛围,医院还在院内电子屏、微信公众号发布有关宣传标语和图片,多形式助力老年友善医疗机构创建。

## 眼科义诊进农户 健康光明送家门

本报济宁11月1日讯(记者 孔茜 通讯员 王正忠 孔莉莉) 近期,汶上县第三人民医院医师志愿者已在辖区的10个村先后开展了“眼科义诊进农户,健康光明送家门”义诊活动,免费为居民进行相关筛查,提供就诊便利,受益群众达670余人。

“通过开展此类活动,主要是为了让辖区老人感受到社会大家庭的温暖,提升居民群众的健康意识,以实际行动解民

忧、暖民心。”汶上县第三人民医院院长王正忠说。

为提高群众就医满意度,汶上县第三人民医院按照济宁市卫生健康委《群众看病就医满意度提升攻坚月实施方案》的要求,制定了详尽的工作方案和工作台账,并细化要求,将义诊活动作为常态化开展,长期为群众提供免费、高质量的医疗保健服务,进一步拉近与群众的关系,提高居民群众满意度。

## 山东省戴庄医院找准群众“急难愁盼”开良方 “临时诊室”破解患者开药难

本报济宁11月1日讯(记者 孔茜 通讯员 山君来 王新亮) 因精神疾病的特殊性,许多患者需要长时间服药,并在与医生的相处当中对长期接诊医生十分信任,而接诊医生也对患者病情、服药量十分清楚。在遇到病情突然反复或者需要继续开药调整用药量等情况与专家门诊时间发生冲突时,患者就诊就出现了不方便的情况。为减少患者等待时间等问题,山东省戴庄医院除开设慢病门诊外,还从群众实际需要出发,开设了

“临时诊室”,作为门诊就诊的有益补充。

“高医生您好,孩子最近没有按时吃药,病情有波动,他只让您给他看,不是您的门诊怎么办?”来自菏泽的李大姐给医院专家为难地说。“不用担心,我在门诊临时诊室等着你们,直接来就行。”高医生如是说。

而上述这暖心一幕,是山东省戴庄医院门诊临时诊室众多就诊场景的一个缩影。据了解,患者可以直接与医生电话联系,双方预约好时间后,在临

时诊室进行诊疗,真正实现“让医生多跑腿,让群众少走路”,减少患者等待时间,提高患者满意度。

为方便患者来院就诊,山东省戴庄医院不断优化医疗服务流程,还实行了“门诊一次性全程诊疗便民服务”,即3日内同一专科无需再次支付挂号费;“全流程协助办理入院手续”、“志愿者协助预约挂号”、“网上精准预约服务”等,不断满足群众医疗服务新需求,营造温馨舒适的医疗环境。

## 卫生院便民举措频出 群众就诊便捷更暖心

本报济宁11月1日讯(记者 孔茜 通讯员 王芳 李颖) 邹城市峄山镇卫生院不断优化服务流程,主动作为,开展了“帮您办”、按时随访、设立导诊图等系列暖心服务。

“看病忘了带身份证、医保卡,这个年轻人开车拉我回家去拿,真是太感谢了。”对于子女外出务工,独自前来就诊的张大爷来说,卫生院开展的“帮您办”服务令他倍感温暖。

除开展“帮您办”这一便民服务外,卫生院还积极开展“假如我是一名患者”体验活动,让

医护人员亲自感受一下就医流程和服务质量。联合邹城市人民医院开展义诊活动,家庭医生定期入户随访,面对面与群众沟通交流,认真倾听群众的意见和建议,在医院就诊区显眼位置设立导诊图,明确就诊流向等。

下一步,邹城市峄山镇卫生院将不断优化服务流程,改进医疗服务质量,创新服务模式,努力使诊疗更加安全,就诊更加便利,沟通更加有效,体验更加舒适,不断增强群众看病就医的满意度。

## 微山县人民医院召开住院患者及家属代表座谈会 沟通零距离,着力解决“忧心事”

本报济宁11月1日讯(记者 孔茜 通讯员 田贺) 日前,微山县人民医院组织召开了患者及家属代表座谈会,进一步提高医院医疗服务水平,提升群众看病就医满意度。会上,来自多个病区患者或其家属共50余人对微山县人民医院医疗、护理、后勤等工作提出了意见和建议。

针对患者及家属关心的医院周边交通拥挤、入院停车难、院内智能设备不易操作以及服

务态度等问题,微山县人民医院副院长王庆东进行了现场解答。他表示,医院将对原有“取卡停车”进行升级改造,引用智能车牌识别系统,提升车辆进出效率;对现有车位、指引地标进行重新规划和喷印,利用空间为群众看病就医停车提供方便。同时将医院对面空地租下,将其改造为职工停车场,并严禁医院职工将车辆停在院内停车区域。

而针对自助设备不易操作

的问题,医院领导承诺将以简化操作流程,完善操作步骤示意图,增加志愿者人数等措施,改善自助设备使用体验。

通过此次座谈会,医院倾听到了最真切的诉求、最宝贵的建议和意见,实现了患者及家属与医院管理层面对面的沟通交流,极大地推进了医院的医疗服务优化、管理进一步完善的进程,助力提升群众看病就医满意度和获得感。

## 家庭医生团队入户巡诊 当好百姓健康“守门人”

本报济宁11月1日讯(通讯员 商著发) 近期,汶上县寅寺卫生院家庭医生服务团队利用健康体检、健康义诊、慢性病随访等形式,开展“家庭医生团队巡诊活动”,切实保障辖区居民的身体健

康。巡诊现场,家庭医生为辖区签约居民提供健康体检、慢性病随访、健康教育等履约服务,同时向居民宣传家庭医生签约服务相关政策和国家基本公共卫生服务项目等内容,让居民全面了解家庭医生签约服务等惠民政

策,引导大家积极参与到自身健康管理中来,树立健康的生活方式。

此次巡诊,医护人员还指导居民做好常态化疫情防控的各项预防措施,并免费送去医用口罩,使辖区居民享受安全、有效、便捷的医疗服务。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:李锡巍 组版:李腾 校对:李锡巍