

# 聚焦群众看病就医“急难愁盼”

## 兖州区人民医院倾力办好惠民实事,提升群众满意度

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 通讯员 张德君 董体

群众利益无小事,一枝一叶总关情。今年以来,济宁市兖州区人民医院以“我为群众办实事”实践活动为契机,聚焦聚力群众看病就医“急难愁盼”问题,进一步完善一站式服务中心建设,持续提升医疗服务水平,多形式开展医疗科普宣传,不断优化服务管理流程,以系列暖心实事,有效提升群众看病就医满意度,全方位满足不同患者的多层次、个性化的健康需求。

### 就诊全流程优化

#### 让群众就医“不再等”

走进济宁市兖州区人民医院门诊大厅,整洁有序的环境,精心布局的绿植,装饰使这里温馨氛围十足。每当有群众走向咨询台,工作人员就会热情主动引导。而地面、墙壁上清晰醒目的导引标识,更避免了群众进院后出现“迷路”现象。

“从预约挂号开始,就可以感觉到咱们医院的服务非常省心、舒心。”来兖州区人民医院就诊的李先生表示,自己通过医院公众号不仅提前就挂上了号,且预约时间精确到5分钟,来院后几乎不用等待,就可以进入诊室接受医院专家的精心诊治。

据了解,为缩短患者等待时间,避免重复排队,该院积极推进优化预约诊疗,提供电话、微信、自助设备、掌上兖州医院APP、网站、支付宝等8种预约方式,门诊预约率超过50%。同时,超声、影像、内镜等检查诊

疗项目均已实现预约服务,让群众真正享受到“智慧医疗”带来的便利。而新启用的44台自助挂号设备服务更全面,操作更简洁,可为群众提供自助挂号、缴费、信息查询、检验报告打印、影像报告打印、发票打印等多项服务,全面改善患者就医体验。

兖州区人民医院还坚持将党史学习教育与推动医疗工作相结合,全力满足人民群众的就医服务需求。为进一步畅通患者从门诊到住院的服务流程,医院建设了一站式服务中心,为群众办理包括门诊挂号、缴费、入院办理、床位预约、病历打印、便民服务、无障碍服务等综合业务,让患者在门诊即可完成入院前的各项准备工作,减少了带病奔走时间,让来院就医更暖心。



医院抽调党员骨干,定期开展义诊活动。(资料图)

### 多项惠民便民举措

#### 让群众就医更舒心

围绕以“患者思维”解码品质就医,今年5月,兖州区人民医院创新推出一次性全程诊疗、三日内复诊免挂号的便民措施,患者持检查检验结果,于三日内再诊同一科室的,无需二次挂号,直接到分诊台登记即可由医生进行再诊。该措施有效缓解了群众看病就医重复挂号的问题,既加快了就医流程,还节省了就医费用。

针对群众反映强烈的医技检查等待时间长问题,该院实行了门诊、住院患者错时分流,医技检查弹性排班等措施。在门诊

开诊前,医技科室提前上班,为住院需空腹的患者进行集中检查;门诊开诊后,全力保障门诊患者检验检查结果当天出具。检验、放射、CT、超声等检查项目实行24小时服务,磁共振也为群众服务到夜晚10点,全力保证患者当天完成检查。

为有效缓解来院群众停车难题,医院倡导将靠近门诊和住院区入口最方便的停车位位置留给患者使用,鼓励职工低碳通勤,腾出更多的停车位供前来就医的患者停车。今年9月1日医院再出便民新举措,凡来

院就诊患者及陪护人员一律免收停车费,让患者就医路“畅通无阻”。

高效的沟通途径,倾听群众心声,可以进一步推动医疗服务质量提高,架起与患者之间的“连心桥”。医院设立的24小时院长热线就为群众搭建了更加便捷、畅通的沟通渠道。该院对于群众反映的问题实施闭环管理,一般性问题做到24小时内回复办理情况,情况复杂需要核实的实施限时办结,并全程督办,确保事事有回音,件件有落实。



“智慧医疗”建设让患者享受便利。(资料图)



减少群众就医奔波,医院检查项目实现预约服务。



“全院一张床”打破原有床位管理模式。(资料图)

### 名医名术在身边

#### 让群众就医不再难

学科建设一直是兖州区人民医院常抓不懈的重点工作,医院下大力度扶持学科的发展,充分发挥医院学科、技术、设备等优势,向患者提供综合、全面、全程和个性化的诊疗服务。经过近年来的高质量发展,该院学科建设成绩斐然。

为让群众在“家门口”享受到更优质的医疗服务,在积极与上级医院建立合作帮扶关系的同时,兖州区人民医院积极推进“名医工作室”建设,设立了国医大师张志远传承工作室和齐鲁志远学术流派传承工作室。并邀请上海交通

大学医学院附属同仁医院心内科专家侯磊、阜外医院心内科专家周琼等定期来院坐诊、指导,助力医院医疗服务水平提升,让当地群众就近看病少跑腿,享受到实实在在的健康福利。

同时,医院始终高度重视医学新技术引进工作,积极开展先进、成熟、适用的医学新技术用于临床。今年,医院心内科成功独立完成不典型双径路、预激综合征(多条旁路)、室性早搏、房扑、房颤等多例心律失常患者的射频消融治疗;胸外科成功开展了首例“全胸腔镜下肺段切除术”及“胸腔镜下双

侧肺部病变切除术”,微创技术水平再上新台阶,为患者治疗提供了新的选择。

患者苦等住院床位,病区之间床位“忙闲不均”,相信这是很多医院存在的实际问题。兖州区人民医院自2019年底实行的“全院一张床”模式打破原有床位管理模式,缓解了“一床难求”现状。各病区床位面向全院开放,病床成为全院调配的共用资源。患者住院哪里有床位哪里住,让病床随着患者“活”起来,让医护人员围绕患者“转”起来,不仅受到患者一致称赞,医院运营能力也得到了显著提升。

### 筑牢医心为民思想根基

#### 凝心聚力守护群众健康

长期以来,兖州区人民医院积极探索志愿服务的长效机制,让优质医疗服务不仅仅局限在诊疗过程中,而是通过不断地拓展服务空间,发挥自身优势办更多惠民实事。针对社会重点关怀群体,医院先后推出60岁以上老人和残疾人等免费挂号、新生儿免费游泳、孕产妇接送专车等举措。

结合全区适龄妇女“两癌筛查”,该院为筛查群众免费增加甲状腺筛查,2021年免费检查适龄妇女共计9652人,发现宫颈癌前病变48人,乳腺可疑病变167人,乳腺癌5人,其中手术治疗21人。同时还开展了免

费前列腺癌筛查、白内障复明工程,面向青少年开展特定病种手术限价活动等,获得群众好评。

围绕“为人民群众提供全方位全周期健康服务”行业总要求,医院还积极创建“心连心”党建服务品牌,抽调党员骨干医务人员组建党员先锋队,结合“民意5来听”行动等部署任务,以及重阳节、全国爱眼日等节日节点,定期到社区、乡村、学校开展义诊健康培训活动。今年4月,医院青年志愿服务队荣获“济宁市青年志愿服务队先进集体”荣誉称号。

生命所系,当凝心聚力,登

高望远,当自强不息。“乘着新时代的东风,我院将坚持以技术的高度、学术的力度、服务的温度,更好地满足群众健康需求。”兖州区人民医院院长汪新民表示,群众满意是医院一切工作的着力点,医院会不断优化服务流程,提升技术水平,规范诊疗行为,竭力改善提升群众看病就医体验,推动医院群众满意度提升。



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:易雪