

提升群众满意度 打造优质医疗团队

滕州市财贸医院长期致力于打造令群众满意的医疗机构，始终秉持“我为群众办实事”的宗旨，把解决群众“看病就医难”的问题融入日常工作中。在上级主管部门的领导指引下，不断强化“提升群众满意度，打造优质医疗团队”的目标，多措并举，全面开展提升群众看病就医满意度工作。



完善体系 不断提升医疗质量



滕州市财贸医院实行全面质量管理和全程质量控制。建立从患者就医到出院，包括门诊医疗、病房医疗和部分院外医疗活动的全程质量控制流程和全程质量管理体系。明确管控内容并将其纳入医疗管理部门的日常工作，实施动态监控并与科室目标责任制结合，保证质控措施的落实。强化各种医疗核心相关制度，如三级医师查房制度、会诊制度和疑难病例讨论制度等。加强对医疗质量、病案质量、医技质量的日常监督检查，掌握动态信息并持续整改提高。

增加便民设施 持续优化就医环境

为破解场地限制难题，更好的为广大患者提供更全面、更高效的医疗服务。在医院中心院区

对面租赁房屋开设女性健康小屋和便民中药房。“女性健康小屋”是由院领导班子多次深入调研，系统决策后组建的滕州市首家以“关爱女性健康，关注日常筛查”为主题的综合性长期性医疗健康项目。建筑面积1000余平方，全科共有专业技术人员20余名，拥有盆底磁治疗仪、母婴监护仪、电子阴道镜、妇科综合治疗仪、筋膜仪、多普勒仪、红外光灸治疗仪等先进设备。提供妇科检查、妇科疾病诊疗、妇科疾病康复、健康教育、中医中药适宜技术等全流程一体化的长期、免费、公益健康服务。

强化中医药服务 满足患者需求

该院设立“中医专家服务平台”，为患者提供问诊、开方、咨询等多层次的药学专业服务，增强患者安全合理用药保障。增设10余台煎药机为患者提供优质高效的代煎服务。新冠疫情期间，医院组织中医专家遵循中医“因时因地因人”的“三因制宜”原则，根据滕州市地理环境、气候特征、人群体质等特点，研究制定了适合本地人群的防治新冠中药协定方，通过便民中药房、14个供应点免费向广大市民、学校、企事业单位累计供应新冠防治汤剂50余万

付，受益群众10余万人。

同时，通过电话、微信等多种线上服务方式，开展问诊、处方、缴费、煎煮、送药到家一站式便民服务，解决了中药饮片及代煎汤剂取药等候时间长、多次往返医院取药的不便情况，让患者足不出户，就能轻松安全取药。

特殊时期勇于担当 得到社会各界一致好评

疫情期间，开通24小时免费咨询咨询热线，由专业医护人员值守接听，为广大患者实时解答健康问题。安排工作人员组成送药小队，为市区慢性病、常见病者送上急救药品，实现购药不出门、配送到小区、全程无外溢。将社区对口医疗帮扶工作落到实处，开展家庭病房服务。上门对慢性病人、卧床患者进行，抽血化验、更换管路、营养指导、心理咨询、康复治疗及卫生宣教，细致诊疗、精心护理，对病人家属进行康复教育和康复指导。

立足患者需求 创新服务举措



创建老年友善医疗机构，提升自身服务能力和水平，更好地满足老年人多层次、多样化的健康服务需求。为老年患者创建一个更加安全、友善、适宜的医疗环境，不断提升老年患者就医获得感和幸福感。

定期召开“群众满意度”工作专题会议，传达上级会议精神，加强组织领导，总结阶段工作的问题，就下一步的工作做出系统的安排，调动全院职工参与到满意度提升工作中。

开展“门诊一次挂号管三天”活动。门诊大厅配备便民设施，志愿者开展一站式便民服务，成立帮办陪诊服务队，广泛开展帮办陪诊服务。做到患者“入院有人帮、住院有人办、检查有人陪、出院有人送、回家有人访”。开展“职工走流程”体验活动，不断改进提升服务质量，进一步优化医患沟通服务。

其次，医院还建立多种投诉渠道，设立意见箱、院长热线、“扫码吐槽”、微信公众号留言，投诉电话等多种投诉途径，并在门诊大厅、住院病房等多处醒目位置张贴公布。实行“首诉负责制”，妥善解决患者投诉。

多方位关爱员工 促进医院和谐稳定发展

疫情期间，医院租用附近的酒店，成立了“职工之家”，安排医务人员及家人住宿、治疗、三餐。每日为全院职工、后勤工人提供水果、牛奶和营养餐。解决了大家的后顾之忧，让大家可以安心“歇一歇”，睡一觉，更精神饱满地投

人到医疗救治工作中。对援外抗疫职工家属进行走访，送去慰问品，带去问候。让员工感受到医院的关心关爱。组织了“喜迎党的二十大晚会”“三八节演讲比赛”“护士节拓展活动”“中层干部管理能力提升培训班”“服务礼仪培训班”等活动，不仅展示员工良好的精神风貌，丰富了员工的业余文化生活，满足了员工的精神文化需求，同时又加强了医院文化建设，增强了医院凝聚力。

下一步，滕州市财贸医院将持续发力，深化改革，以问题为导向，以患者为中心，真正解决群众、职工的忧心事、烦心事和闹心事，切实提高群众和职工的获得感、幸福感、安全感。（杜海东）



持续扩大综合性康复服务供给 努力打造一流康复治疗中心

为深入贯彻党中央关于实施健康中国战略的决策部署和中共中央办公厅、国务院办公厅日前印发《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》文件精神，推动全面建立中国特色优质高效的医疗卫生服务体系，为人民群众提供全方位全周期康复一体化服务，滕州市财贸医院康复中心进行系统化改扩建升级。

中心建设深入贯彻党的二十大精神，把保障人民健康放在优先发展的战略位置，贯彻

新时代党的卫生与健康工作方针，坚持以人民健康为中心，坚持医疗卫生事业的公益性。

院区升级增加了病区床位，拓展了康复业务范围，引进了先进的康复仪器与设备。发展方式转向更加注重内涵式发展、服务模式转向更加注重系统连续、管理手段转向更加注重科学化治理。促进优质康复医疗资源扩容和区域均衡布局，建设中国特色优质高效的医疗卫生服务体系，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。（杜海东）

滕州市财贸医院嘉乐院区

中医品牌持续擦亮 技术强科再谱新篇



滕州市财贸医院嘉乐院区为充分发挥中医“简、便、验、廉”的特色和优势，自2022年8月起开设“中医日间病房”。凡符合住院条件且经评估后非治疗期间不需在院的患者，不收取床位费、护理费，降低患者医疗费用负担。纳入中医日间病房试点医保结算的病种有颈椎病、肩周炎、腰椎间盘突出、头痛、慢性支气管炎、支气管哮喘、过敏性鼻炎、鼻窦炎以及脑梗死、脑出血等脑血管疾病、外伤后遗症、周围神经损伤引起的肢体瘫痪等运动神经疾病。治疗方式包括中药治疗、针灸、推

拿、穴位敷贴、督灸、隔物灸、耳穴压豆、拔罐等中医特色项目。

同时为了保障肾友的日常工作和生活，提高肾友的生活质量，血液透析中心在常规工作外创新开展夜间透析，是滕州市首家开展夜间透析的医院。科室配备康德威最高端致静60床水处理机1台，费森尤斯5008S血液透析滤过机4台，贝朗德佳透析机20台。可以熟练开展高通透析、血液透析滤过、血液灌流、无肝素透析等技术操作，为广大肾友提供更高质量的治疗，切实做到为广大群众做好事、办实事。

医院深化开展人文关怀示范病区创建，坚持以患者需求为导向，落实优质服务新举措；积极探索开展康复、护理、养老等项目，逐渐形成医疗、康复、护理、养老等一体化的专业医护康养结合服务模式。（尹华）

