



金乡县人民医院精细化服务建设提升百姓就医满意度

视患者为亲人,让便捷服务暖人心

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 孔茜 李锡巍 通讯员 孟丽



“一站式服务中心”提升患者就诊办事效率,有声图书馆上线优化患者就医体验……近年来,金乡县人民医院不断强化服务管理,突出“以患者为中心,视患者为亲人”的服务理念,聚焦医疗质量线和服务标准线开展精细化服务建设,多形式、多渠道持续提升百姓就医满意度,用人性化服务温暖患者心间。



一站式服务中心为就诊患者提供便捷服务。

一站式服务 让患者就诊更便捷

走入金乡县人民医院门诊楼,便会被一楼大厅内的“一站式服务中心”所吸引,粉色Logo标识牌标注所办业务范围,门诊

楼平面图更是详细标明了科室分布,让人一目了然。而位于服务中心内的工作人员,还未等就诊群众走近,便会主动进行询问。

“您好,有什么需要帮忙的吗?”待了解他们疑问后,工作人员就会有针对性的进行解答或

业务办理。“电子病历这里就能免费打印,真是太方便了。”接过工作人员递来的病历,居民刘女士不禁面露喜色,并对这项贴心服务表示十分满意。她说,现在不出楼就能打印,不仅让她少跑了路,还节省了不少等待时间。

“围绕工作实际与患者需求,我们设立了‘一站式服务中心’为其提供便捷服务。”金乡县人民医院门诊办公室主任高远超称,“一站式服务中心”通过充分调研、论证,由多个归口部门统一培训,并安排专人负责,目前可为就诊群众提供咨询导医、投诉接待、医用证明审核盖章、门诊电子病历打印、退费审核签字等多项服务,最大限度的为患者提供便利和就诊办事效率。

为全面推行一站式服务,金乡县人民医院“一站式服务中心”作为缓解门诊患者和住院患者不同需求而采取的创新服务措施,分设门诊及住院部显著位置,通过优化医疗资源配置,整合服务项目,让患者“一站式”完成从入院就诊到康复出院之间的各项流程,减少患者带病奔走时间,努力实现“患者最多跑一次”,提高患者就诊舒适体验及满意度。

服务措施再优化 让患者就医更舒心

“近两年,医院将群众满意度创建作为重点工作在推进,群众满意率已提升了10%。”对于金乡县人民医院满意度创建工作来说,满意度调查报告中的数据不仅仅是数字的变化,而是医院人性化服务不断提升的体现。以问题收集为

例,自2019年起,首次引入第三方机构进行科学化调查、分析,通过计算机辅助电话回访的方式,对医院各科室医疗质量、就诊流程、环境设施、整体评价等方面进行抽样调查,客观了解就诊群众需求。此外,依托院内投诉科、患者回访办公室等部门,畅通患者投诉渠道,加强医疗服务缺陷管理,持续实施患者满意度服务工程。

2020年,作为医院“满意服务年”其各类贴心服务举措更是层出不穷。“本月,医院专属有声图书馆已正式上线,就诊群众在院区方圆1.5公里范围内,即可免费收听电子图书。”张征锋告诉记者,有声电子图书共包含健康常识、中医养生、儿童故事、母婴常识、相声小品、戏曲评书、广播剧、经典名著等12个栏目,每个栏目每月定期更新5套共60本书籍以供选择。就诊群众仅需用手机扫描相关类目的二维码,即可“听书”。很大程度地缓解了患者的焦虑和陪人的枯燥。

除不断强化精细化服务建设外,医院还有着较为完善的督导和整改体制,将第三方调查结果、投诉办公室、回访办公室、党委办公室等部门所反馈的问题进行梳理,督导各主管部门查找问题原因并进行整改,在不断提升全员服务意识的同时,进一步优化就医流程,提高服务质量,助力打造群众满意医院。



日前,任城区妇幼保健院为医院产科量身打造的信息化管理系统正式启用,建立让孕妇更安心,医护人员更高效,管理更智慧的产科专科业务平台。一部手机,一个二维码,就可做到孕产期全贯通。此项目的上线启用,不仅优化了产科门诊的服务流程,提高了服务水平,还最大限度减少了孕产妇检查等待时间。图为医护人员正在操作信息化管理系统。

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员 何双胜

开展火灾应急培训和演练 增强医务人员消防安全意识

本报济宁5月27日讯(记者 孔茜 通讯员 李璐璐) 日前,汶上县军屯卫生院开展了2020年火灾应急培训演练,进一步提高职工防火减灾意识、强化自救能力。

培训会上,军屯卫生院副院长杨敬峰带领职工学习了《汶上县卫生健康局安全素质教育计划》,并结合现代社会典型消防安全事故案例,对医院火灾引发的原因进行深入剖析。详细讲解了医院人群复杂、易燃易爆物品和大型电器设备较多的特殊公共场合火灾特点,以及火灾初期自救、协助患者逃生、正确使用灭火器、人员疏散注意事项等方面内容,进一步增强医务人员的消防安全意识和组织火灾初期

扑救、疏散逃生的能力。

在消防安全应急演练中,随着消防警报响起,医院职工和患者立即逃生疏散,人员疏散小组在安全出口位置组织人员有序疏散,整个演练过程按照预定程序紧张有序进行。此外,灭火组负责人现场还为职工进行消防灭火演示,讲解灭火器使用方法及如何进行灭火逃生自救。演练现场轮流操作,使职工能熟练使用灭火器。

军屯卫生院院长高立在演练结束后表示,希望医院职工能通过此次演练,发现问题,持续改进,让消防安全工作做细做实,为营造良好的安全生产环境,建设群众的平安医院而努力加油。

当好生命转运线上的急救先锋

以群众需求促急救服务提升

本报记者 孔茜 通讯员 孔祥胜

日前,济宁市副市长任庆虎及有关工作人员来到济宁市急救指挥中心视察指导工作。中心党支部书记、主任常振华向任市长一行详细介绍了全市院前医疗急救体系建设及运行情况。

当日,市领导一行实地参

观了120指挥调度大厅,详细询问了120指挥调度工作流程及突发事件处置流程,并对中心落实市政府为民实事、保障群众生命健康取得的成绩给予充分肯定。同时结合当前疫情,就全市院前医疗急救工作的健康有序发展提出了具体要求和指导意见。

据了解,2020年济宁市急救

指挥中心将继续围绕群众对院前医疗急救工作的需求,从农村急救网络建设、“智慧急救”、院前医疗急救培训、院前医疗急救质量管理、急救知识宣传普及、公共场所AED使用管理培训等多方面入手,不断创新工作思路和模式,提升院前医疗急救服务能力和平,守护好群众生命线。

践行新时代文明志愿服务

济宁市第四人民医院为群众送上健康关怀

本报记者 孔茜 通讯员 刘峰) 为扎实做好医院新时代文明实践服务工作,日前,济宁市第四人民医院学雷锋志愿服务队一行9人来到兖州市颜店镇翟一村开展“献爱心义诊活动”,近3小时的活动,为100余名村民开展健康诊疗、血液项目检查及现场宣讲。

当日,志愿服务活动在村民活动室顺利开展。本次“献爱心义诊活动”主要为60岁以上的村民开展诊疗,其项目包含血压检查、血常规、肝功能、乙肝五项、肾功能、血糖、血

脂、胆固醇等常规检查,并现场发放了肝病、结核病、手足口病以及夏季高发传染病(如肠道疾病)等健康宣传彩页。其中,针对新冠肺炎预防还开展了重点宣传指导,提醒广大村民在做好农业生产的同时,不要放松疫情防控,坚持佩戴口罩,不参加大型聚会,做到生产防疫两不误。

“本次活动共安排2名经验丰富的主任医师、2名副主任护师以及2名主管护师为村民提供服务。”济宁市第四人民医院学雷锋志愿服务队队员介绍,活动共持续开展了近

3个小时,为100余名村民开展健康诊疗及血液项目检查,发放健康宣传彩页、疫情防控指南200余份,便民手提袋100余个。

济宁市第四人民医院学雷锋志愿服务队将以这次“献爱心义诊活动”为契机,在做好医院本职工作的同时,持续开展文明城市创建、爱心捐款、义诊等适合医院实际的新时代文明实践活动,把新时代党和政府的关怀送到老百姓的心坎上,为济宁市经济社会的更快发展贡献自己的一份力量。