

# 行风通报

第 30 期

黑龙江省医院

2021 年 11 月 18 日

## 提升患者就医满意度 (2)

**编者按：**为深入贯彻落实黑龙江省卫健委提出的《黑龙江省医疗“暖民十项”举措》，不断创新服务理念，提升服务能力，深化服务内涵，提高服务质量，以务实管用的便民、惠民、利民措施，持续提升人民群众就医体验。黑龙江省医院眼科医院探索出了自己的“暖心”举措，为建设有温度的医疗服务文化，努力使诊疗流程更加便捷、医患沟通更加顺畅、就医体验更加舒适做出了有益的探索。

### “暖心”举措有亮点 医疗服务有温度

在院领导和相关科室的大力支持下，2020 年 11 月黑龙江省医院眼科医院喜迁新址。在韩清院长、王洁副院长的带领下，眼科医院全体医护人员不忘初心，秉持传承创新、诚信友善、严谨求实的理念，用专业技术、仁爱之心，为病人提供全流程、个性化的服务。一年时间里，眼科医院的变化可以说是日新月异。

一楼门诊作为眼科医院的形象窗口，细化各环节流程化服务，细心关注患者就诊需求，随时帮助患者解决实际问题。从分诊、挂号、就诊、缴费、检查、取药等各环节均有门诊护士及导医协助完成。包括诊间为患者提供取药、标本送检等服务。让患者在就诊感受中体验到的是，“简化流程少走路、节约时间多办事、就诊过程有人管、寻医问药有人答”，真正做到让患者放心看病，安心就医。门诊还为就医者提供导诊、咨询、预约、预检分诊、投诉

接待疏导、办理就诊卡、办理退费等全过程的综合性服务，大大缩短了患者在医院的停留时间。韩清院长亲自督导落实“一站式”服务各个环节。在门诊的候诊大厅中有一个繁体的、中间加有“eye”的一个“爱”字，他希望全体员工把患者的眼睛放在心上，用心为患者提供专业的服务。

排队付费，是长期困扰患者和医院的问题，而现在可以通过移动电子支付系统来进行缴费。除了银行卡刷卡外，还可以用支付宝或微信支付；可在人工窗口、自助服务区内缴费、移动电子设备缴费等多种支付方式，可以减少患者4次排队过程(包括挂号、检查、付费、取药)，有效缓解了“患者排队时间长”的问题；电子药柜、移动电子支付等信息化手段，构建了一站式门诊住院服务新模式。电子信息化主流的时代，自动售药电子药柜取代了人工药房,根据医生开出的用药医嘱，通过 HIS 系统与 SPD 配送系统的数据对接，患者可以享受到“一站式”方便高效的就诊服务；眼科医院特针对老年人建立了“无掌医”患者就诊流程，用心关注互联网之外的老年患者，导诊全流程陪同帮助，解除老年患者就医困扰，让老年人在内心深处得到关爱。

在“暖心”医疗服务行动中，病房细化了工作流程，不断改善病房环境，开设无陪病房，并成为我院第一个开展日间手术的科室。病房设有“读书角”，为病患提供书籍、便民用品、儿童玩具等，满足不同年龄患者的所需，更是交流的好地方；墙上有手工绘制的板报和精心制作的海报，板报会根据不同节日来预定主题，目前已出品 11 期。对每位支援抗疫工作的同志，眼科医院会制作精美的海报给予表扬和鼓励；利用扫二维码、浅显易懂的图文板报、播放视频的方式给患者做健康宣教，各类小细节无不体现眼科医院对患者的爱。为提高优质护理服务，眼科医院增设多项服务：轮椅推送、提供收纳盒、老花镜、文件袋、饮水供应、失物招领，以及接受意见、建议和举报投诉等。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”。在医院的大力支持下，眼科医院正面临着最大的发展机遇，着力打造更高、更强的眼科平台。眼科医院全体工作人员正在用心做着一项光明的事业。在不远的将来，我们相信将迎来一个崭新的发展时期，造福于广大患者。

行风办编辑