

# 行风通报

第 40 期

黑龙江省医院

2021 年 12 月 15 日

---

## 提升患者就医满意度 (4)

**编者按：**黑龙江省医院儿科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》，持续提升患儿及家长就医体验。科室全体工作人员严格贯彻落实《九项准则》，以病人为中心，提升患者就医满意度，不断深化细化优质医疗护理服务工作。

### 重内涵 抓服务—温暖患儿和家长

科室曾获得“全国青年文明号”，“全国人文爱心科室”等荣誉称号。科室团队深知，打造一支高效率、高素质的团队是医疗护理安全的保障。科室提倡团队精神和人文精神，“认真工作，快乐工作，做好本职工作，不迁怒，不贰过”是儿科人的理念，“团队精神、奉献精神、敬业精神、精业精神”是儿科人的精神。科室在赵雪妮主任的带领下，在科室理念和科室精神的引领下不断加强科室内涵建设，脚踏实地，锐意进取，相互合作，相互扶持，从弱小到壮大，从小家到大家。全体医护人员将“患者十大安全目标”牢记于心，将十八项核心制度落实到工作当中。推行三级医生负责制，规范疾病诊治、规范患者检查、合理用药等工作。

为提高医务人员的人文素质，科室对医护人员的沟通交流能力进行培训，

从平时说话的语音、语调、语气，面部表情、肢体语言等进行要求，将人文理念“暖心”服务应用到实际与患儿及家属的打交道中。科室护理人员对患者的出入院流程进行模拟演练，对不符合规范的地方进行改进。重视患者满意度的调查，对患者不满意的问题及时作出反馈，及时整改。

服务无小事，为患儿提供良好的就医体验，科室在医院的领导和帮助下，不断梳理就诊流程，查找就诊过程中的难点和堵点问题，改进了叫号流程。因儿科的特殊性，门诊的叫号系统不完全适用于儿科，科室采取人工叫号与电子叫号系统相结合的方式，减少了患者就诊的等待时间，提高了就诊患者的满意度。儿科于8月份成立儿童发热诊室，为了解决患者挂号和缴费的难题，在门诊部及财务科的帮助下由护士协助患者在挂号机及微信上进行挂号缴费；就诊患者在普通诊区和发热诊区之间的转诊，从门诊就诊到急诊住院的整个过程中都有护理人员专程陪同，解决了患者看病难、住院难的问题。

儿科为住院患儿开展多种形式的健康宣教，利用移动宣教管家和“金色儿医”微信公众号、抖音号定期推送科普文章和科普小视频；电子屏幕滚动播放健康宣教视频；通过qq群、微信群进行健康咨询等。NICU的小宝宝，刚刚出生就被送到这里，没有亲人陪护，初为人父人母的家长非常焦虑、担心。针对这点护理人员每天会把孩子的情况编辑成信息发送给家长，细到孩子吃奶的情况，奶量多少，排尿的次数，排便的次数，都会详细告知以减少父母的担忧。在宝宝即将康复出院时，出院后的居家护理，医护人员也都会对没有经验的爸爸妈妈们提前进行反复地培训、讲解和告知。

科室是一支锐意进取、与时俱进的专业团队，全体医护人员将继续积极响应国家和医院的号召，以儿童健康为己任，为广大儿童提供科学专业、高效便捷、安全适宜的优质暖心服务。

行风办编辑