

咸宁市中心医院门诊部

## 以便民“小切口”撬动就医“大民生”

●记者夏咸芳 通讯员 李卓先

“这个细节的改变让我很感动! 值得点赞!”

小徐是一名高中老师,平时除了正常上课外,他还得兼顾班级的早晚自习,3天前,小徐突然感冒发烧,为了不耽误正常教学时间,他在手机微信里为自己挂了个咸宁市中心医院内科专家号,并准时“赴约”,经过检查,很快,他就拿着药赶回学校继续上课。这是咸宁市中心医院优化门诊服务,简化就医流程的一个具体缩影。

近年来,咸宁市中心医院门诊部在院党委的正确领导下,在医院多个职能科室的协助下,树立“以患者为中心”的工作方向,创新多学科门诊服务模式,打造精细化、一体化、便捷化门诊服务,唱响“管理目标化、运营数字化、服务精细化”的主旋律,不断创新模式、优化流程、拓展服务项目、提高服务能力,在改善患者体验,提升工作效能等方面持续发力,提升患者就医体验,保障不同群体就医需求,极大地增强了群众就医获得感、幸福感、安全感,助力了医院的高质量发展。



## 亮点一

## 整合资源:打造温馨的就医环境

门诊就医大多存在就诊环节多、拥挤等现象,近年来,咸宁市中心医院门诊部以患者满意度为抓手,在充分听取患者意见、总结地方经验的基础上,坚持以“患者为中心”,以改善就医感受为出发点,根据医院实际情况,整合现有资源,优化就医流程。

医院门诊部对各诊室标识标牌进行统一更新,色彩搭配清晰、醒目、美观。门诊部重点关注老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体的就医需求,进行标识合理的加大字号设计、诊区防水改建、

无障碍设施改造、母婴室、老年人优先服务通道等方面就医环境的优化。

咨询台位于医院门诊大厅主干道处,是最容易识别和寻找到的地点之一,为更好地为患者提供精细化服务,2023年,该院门诊部在此前咨询台仅提供咨询及指引服务的基础上,新增加指导患者线上预约挂号、宣传医保电子凭证使用、提供医疗盖章等功能,并配备了轮椅、平车、纸尿布、纸巾、失物招领、物品寄存等便民设施设备服务,从细节之处让患者感受到医院的人文关怀。

## 亮点二

## 服务提优:“一站式”优化就诊流程

记者在一楼大厅看到,自助挂号机缴费机、自助清单打印机、自助报告打印机、自助办卡机等自助式服务一应俱全,“内在”实力强劲,患者及其家属在此可以自主进行挂号、缴费、查询、预约、签到、检验结果打印,一站式解决自身多项需求。其中,最让人新奇的是,在这些自助服务机中,不仅具有挂老年号和职工号功能的自助服务,就连没有带身份证的患者也可顺利办卡,大大缩短了窗口排队等候时间,为群众就医带来便捷,缓解检查科室窗口拥挤现象。

与此同时,本着一切从病人出发的宗旨,近几年来,在“智慧医院”建设的大背景下,该院“互联网+”等医疗相关智慧服务也逐步落地。2020年,咸宁

市中心医院整合全院资源,开通了智慧预约挂号平台和移动支付服务平台,患者到医院看病只需掏出手机扫描医院公众号,不出家门就可轻松完成预约挂号、问诊咨询、费用预缴、报告查询等服务;门诊微信公众号预约服务功能推出线上绑定亲情卡服务,提供家属移动端代老年人挂号服务,老年患者只需出示个人二维码即可完成就医全流程,有效缩短患者检查等候时间,改善了检查科室候诊秩序,尤其是多项检查时,通过科学排序,避免无效预约及检查干扰,一系列优质便捷高效的诊疗服务,极大地改善了患者就医体验,提升了患者满意度,真正做到了让数据多跑腿,让群众少跑路的目标。



## 亮点三

## 幸福提质:构建全新优质的服务模式

走进咸宁市中心医院门诊大厅,门诊部综合服务中心首先映入人们的视线,在这里,工作人员身着统一服装,使用温馨语言,规范引导患者,为医院服务注入了更多的温度。

门诊部综合服务中心是集就医咨询、诊疗预住院病历打印、医学证明盖章、检查预约、便民服务、志愿服务等于一体的“一站式”服务单元。每天清晨7点半,服务窗口的工作人员就准时到岗,耐心为前来咨询的患者及家属解答问题、指导就诊。

80多岁的刘爹爹是一位孤寡老人,在行动不便的同时具有听力障碍,元月10日,刘爹爹因为身体不适来到咸宁市中心医院就诊,由于年龄大、基础疾病多,老人刚进入门诊大厅就有些体力不支,他立即向门诊“综合服务中心”求助。该中心导诊护士唐婷婷,立即为他提供了一对一的服务,在了解到刘爹爹的就医需求后,门诊部主任李卓先带领综合服务中心3名工作人员,先后给予刘爹爹优先挂号、护送就医、优先检查、帮助取结果等优质服务,在他们的帮助下,刘爹爹顺利完成此次就医。

不仅如此,门诊“一站式”优化流程,还为门诊患者的急救发挥了第一警卫员的作用。双胞胎孕妇陈女士,在没有家属陪同的情况下,独自到咸宁市中心医院妇产科门诊做产检,没想到刚到门诊,陈女士就突然腹痛起来,且痛感越来越强烈,医生要求紧急住院。门诊部护士长王金芳见状,立即和妇产科门诊护士一起,将陈女士搀扶上平车,一路疾跑,推着陈女士进入妇产科住院部,并迅速通知陈女士亲属到院,全程仅用了3分钟时间。

近年来,该院门诊部构建全新优质服务模式,在门诊自助机、交费窗口及各诊区均配置工作人员帮助患者完成挂号、缴费、检查等环节,并通过“面对面”“手把手”等多种方式,耐心指导老年患者使用手机端,通过线上线下“两手抓”,积极开展智慧助老服务,帮助老年患者不惧怕且跨越“数字鸿沟”,让老年患者更有“医”靠。

“一站式”升级的就医服务,为患者带来全面、优质、高效、暖心的“人性化”服务就医体验,成为医院在医疗便民中的一张“新名片”。

## 亮点四

## 领导重视:上下“一盘棋”让患者“医”路畅通

“您好,您在使用门诊移动支付中,是否便捷?”“您对我们医院的移动支付还有什么好的建议吗?”在不断丰富门诊内涵、提升服务质量的同时,近年来,咸宁市中心医院党委高度重视门诊质量控制工作,不断完善门诊质量管理体系,除定期参加门诊部调研分析会外,该院党委书记方勇多次就门诊移动支付工作深入现场,了解患者使用的便捷性及感受,有力促进了该院智慧门诊的发展;院长郭东生每周坚持不定期对门诊工作进行现场督查,周末巡查,发现问题,落实责任,督促门诊部相关部门及时改进,其中现场会议办公53次,极大地提升了门诊患者满意度;副院长刘启胜指导门诊部

将原来的门诊咨询台改建为“综合服务中心”,进一步改善患者就医体验,提升门诊综合服务能力……

在医院党委强有力的领导下,该院门诊部上下“一盘棋”,以解决一批群众急难愁盼问题、全面改善群众就医体验为出发点和落脚点,全力推进门诊综合服务中心“一站式”服务,有效推动了门诊工作的协调落实,解决了群众最关心、最直接、最现实的门诊医疗服务问题,全面梳理医疗服务全流程、各环节,对促进医院门诊规范化管理,提升医院门诊服务能力,提升门诊患者就医获得感和医务人员的主动性起到了积极推进作用,全力推动了医院门诊医疗质量和服务水平的全面提升。