

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，不仅具有挂号老年号和职工号功能的自助服务，就连没有带身份证件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，减少了检查之间的无效空窗期。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，为医疗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。