

聊城市提升医疗卫生服务满意度 工作简报

(第四十七期)

市卫生健康系统满意度提升工作专班

2022年10月28日

冠县：“爱心义诊，助力健康”。根据县卫健局《关于在全县开展“医护下乡送健康”暨“三高六病”宣教义诊活动的通知》要求及统一组织安排，县人民医院负责清泉街道、清水镇、东古城镇、万善乡4个乡镇33个村庄、社区的义诊任务。院领导高度重视，抽取经验丰富、业务能力强的专家、医务人员共计30余人，组建了十支义诊队，并配备了医用外科口罩1000个、老年病、慢性病常用药品5组，血糖试纸400个，以及宣传材料、宣传袋等。活动现场，悬挂条幅、摆放台签，方便群众咨询问诊。免费测血糖、血压、推拿、针灸，查看影像资料，现场开具处方、心电图检查等项目。专家们耐心细致地为前来咨询的居民解答疑惑、分析病情，详细了解他们的病症，提供科学的治疗意见和方案，并针对他们的健康状况进行健康宣教给予合理用药、营养、运动指导，介绍“三高六病”危害及预防措施，提升疾病管理质量。截至目前，县医院有4支队伍共进行了7次义诊活动，现场义诊500多人次，入户30余家，发放药品20余盒，做心电图100余人次，测血糖130人次，发放宣传材料600余份。

高唐县：开展人才服务团下基层活动。围绕“才聚高唐 梦想启航”这一主题，县卫健系统组织“人才服务团队”走进基层，采取“送医、送药”等义诊形式为人民群众送健康。义诊活动中，县人民医院人才服务团涵盖骨外科、皮肤科、内科、放射科、心电图、B超、妇科、慢病组、儿科等科室专家，为群众义诊，并向他们宣传健康知识、提供健康指导；县中医院人才服务团发挥中医特色，通过中医望闻问切诊疗、口头讲解、发放宣传册等方式，向前来咨询的群众宣传中医药健康知识；县妇幼保健院人才服务团开展妇幼免费项目宣传、盆底功能障碍、颈腰腿疼诊治、口腔检查、内科疾病检查等服务和健康咨询，引导大家树立“未病先防”、“既病防变”意识。本轮义诊活动共诊疗患者 1000 余人次，发放健康教育宣传资料小册子折页等 1500 余份。通过开展人才服务团下基层义诊活动，让人才团队多跑路，人民群众少跑腿，真正做到让老百姓在“家门口”就能享受到专家诊疗服务。

聊城市人民医院：开通“健康热线”，架起医患连心桥。2021 年初，我院开通了全市公立医院首家 24 小时公益健康服务热线——5099120，为广大市民提供全天候“一站式”专业健康咨询服务，为市民朋友打通了一条有温度的专业咨询和沟通渠道，自开通以来，健康热线已接线 16 万余件，日接线量 300 余件，真正在医患之间架起了一座畅通无阻的连心桥。健康热线具体服务范围包括：预约挂号、健康咨询、预检分诊、科室医师出诊时间查询、就诊流程介绍、检验结果查询、出入院事宜等服务的咨询及解答，健康热线还可以广泛收集群众对医院工作的意见建议，并反馈到相关科室予以解决，帮助医院广纳社会声音，提升整体服务。为不方便来院患者通过微信传

送检验报告，打通服务群众的“最后一公里”，“多走网路，少走马路”进一步落地；为不会使用智能手机的人群提供24小时人工预约挂号，解决了挂号难问题；为失能或高龄老人、康复期患者、孕产妇等行动不便的人群提供更加个性化的就医体验，有效推进“网约护士”和“居家医疗”上门服务工作的顺利开展，及时解决特殊群体“看病难”等问题。

聊城市第三人民医院：引进医患通电话随访系统和满意度调查系统，促进患者得到更温馨更快捷更安全更周到的服务。为真正了解患者在就医过程中遇到的问题，提升医院服务水平，我院引进医患通电话随访和满意度调查系统，成立了出院患者随访中心，对出院患者进行全员随访，随访内容包括了解患者身体康复状况、对医院服务质量和医务人员医德医风的意见和建议，并根据病人需求为他们提供政策信息咨询、提醒复诊等多种服务。2022年1月份至今我院共电话随访23个病区出院患者24480人次，接听患者咨询电话444次，收集意见建议100余条，随访率98.16%。根据患者的意见和建议，我院在服务能力上进行了提升：成立志愿者服务队。针对病人提出就诊排队问题，医院青年职工利用休班时间全员参与，成立志愿者服务队，在门诊帮助来院就诊患者解决困难；增设便民服务设施。在门诊导医台处放置了共享轮椅、充电宝等方便患者使用；增设便民服务站。在门诊大厅设立便民服务站，安装复印设备，由专人负责患者病历复印工作；医保科每天派工作人员在服务站负责慢性病患者材料收集工作，实现一站式服务；安装自助打印机。针对患者反映打印出院费用明细等待时间过长的的问题，医院积极采取整改措施，安装自助打印机，可随时进行费用查询和清单打印；提升护士技术水平。针对患者反映的年轻护

士扎针技术差的问题，由医院护理部牵头，开展“一针病房”创建工作，全方位规范静脉输液操作，打造温馨、安全、精准护理病房；加强环境卫生管理。医院成立了爱卫办公室，由专人负责，加大医院卫生监管及处罚力度，有效改善了保洁服务，环境卫生得到明显改善；改善就餐环境。针对患者提出的就餐环境差、饭菜口味差等问题，医院经过多方考察，聘请了专业餐饮公司，对医院餐厅进行全面升级改造，改造后的餐厅就餐环境及饭菜质量得到了有效提升；改善停车环境。院领导经多方征求意见，聘请专业安保公司协助管理车辆，解决了医院“进不来、出不去”的问题。通过引进医患通电话随访和满意度调查系统，开展服务能力提升工作，我院在规范管理、优化服务流程、方便患者就医等方面取得了显著成效，提高了患者对医院的信任度、理解度和满意度。

聊城市第四人民医院：开展“敬老月”系列活动助力心理健康。

今年10月是我国的第十三个“敬老月”。为营造尊敬老人、关爱老人、赡养老人的良好氛围，我院积极开展以“反诈防骗·敬老助老”为主题的系列活动。活动内容：慰问“五老”人员。院领导带领相关科室工作人员以及敬老助老志愿者一行，前往医院离休老干部、退伍老战士、老专家等“五老”人员家中，代表医院为他们送去慰问品和组织的关心，向老同志们宣传普及“智慧助老”公益行动，并给每位老人《老年人预防养老诈骗手册》和《老年人预防电信网络诈骗手册》两本手册，增强老年人的法治意识，提升老年人心理健康素养。成立“五老”志愿者工作室。我院召开“五老”座谈会，邀请离退休老干部代表30余位欢聚一堂，共谋医院新发展。会议将医院近期工作做了简要汇报，宣读了《关于组织离退休老干部深入开展志愿服务活动的实施

意见》，“五老”志愿者工作室正式成立。会议还开展了“智慧助老”培训，进一步推动解决老干部在运用智能技术方面遇到的困难，让他们更好地共享信息化发展成果，乐享智慧老年生活。开展关爱老年人志愿活动。我院充分发挥团组织和团干部在青年中的引领和示范作用，把关爱老年人志愿服务活动作为医院精神文明建设的一项重要内容，积极为老年群体提供人性关怀，帮助老年人学习使用智能手机等电子设备，掌握出示健康码、扫码支付、就医等生活便利化技能，并倾听老年患者对医院相关工作的意见和建议。同时，我院还着力为困难、失能、残疾、“空巢”、高龄老人提供生活照料、医疗保健、心理疏导、精神慰藉等方面服务，切实将各项惠老优待政策落到实处。

聊城市退役军人医院：便民服务升级，护佑您的医疗之旅。为进一步优化医院服务流程，改善群众就医体验，我院便民服务升级。一、多途径预约挂号服务：网络预约。关注健康聊城，注册信息预约；电话预约。二、线上缴费服务：微信“健康聊城”线上充值服务。三、核酸检测线上预约服务：关注“健康聊城”公众号并办卡激活；进入公众号界面，点击医疗健康；确认核酸检测人员信息并点击核酸检测预约；选择“聊城市退役军人医院”；选择要做的项目，点击提交；确认无误后，点击提交订单。四、自助服务：核酸检测报告自助打印服务（输入身份证或者扫描健康码）。地点：愿检尽检核酸检测点；胶片自动打印服务（扫描胶片袋条码）。地点：门诊一楼大厅南楼梯口；自助取袋机服务（扫码免费取袋）。地点：门诊药房东侧；提供微信扫码、电话订餐服务。五、志愿者服务：医院在门诊大厅设学雷锋志愿服务站，志愿者根据就诊患者的需要及时引导患者前往科室就诊，对行走不便患者全程导诊，维护门诊患者诊疗秩序。六、便民服

务：门诊大厅配备便民工具箱、老花镜、急救药箱、手电筒、充电插排、充电数据线、雨伞、打气筒等服务；母婴室内已配备爱心哺乳椅、尿布台、婴儿床、空气消毒器等物品，便于携婴父母照料哺乳期婴儿进行护理、哺乳、集乳等。七、上门服务：网约护士：医院“互联网+护理服务”已上线，预约护士上门护理服务，可以关注微信公众号“九州优护”，或者下载 App“九州优护”，注册后即可在线挑选服务项目，在线选择上门服务时间，指定“聊城市退役军人医院”护士，上门服务时间为 8:00-20:00；长期护理保险：患者在家中就可获得由大夫、护士、康复师定期巡诊巡护、送医上门的专业健康照顾和护理服务，还能享受闭环式管理，如果患者在家中发生病情变化，可以直接拨打我院急诊科电话（8899120），为老人开通绿色转诊通道，转入相关科室进行治疗。

呈：委领导

发：各县（市、区）卫生健康局，市直各医疗卫生单位，委机关各
科室