

奏响患者满意“四部曲”

聊城市眼科医院开启患者满意新模式

通讯员 王长新 李丽

变被动为主动，重走患者路 谱写患者满意“前奏曲”

医院既要有技术，更要有温度。只有站在患者角度，走一段患者走过的路，切身体会患者的感受，才能发现平时熟视无睹的不合理流程和不规范服务，才能知道患者真正需要什么，做到事前预防、事中控制、事后改进。

领导亲力亲为，交叉就医体验。医院成立六队人马，分别由领导班子带队，深入门诊、病房，以行政查房的方式就环境卫生、人员管理、安全生产、工作效率、设备设施等征求意见，重点走访患者，并根据患者提出的意见，即提即办，查清问题发生根源，并责令相关科室限期整改，并将发现问题整改落实情况每月在全院通报，持续改进医院服务能力。

深入群众查房，现场征求意见。院内患者服务部主任及工作人员以患者身份从挂号、就诊、检查、取药等全流程开展就医交叉体验活动，并就医体验过程中发现的问题及时反馈相关科室，科室整改后再次体验，形成了闭环管理。在每月运营分析会上对就医体验问题进行汇总分析，及时发现短板和问题，制定有效整改措施，不断提升医院医疗服务水平。

共同体验监督，优化就医环境。医院定期邀请社会各界人士，以患者身份来感受环境、就诊流程及诊疗服务。通过他们亲身体验、陪同就诊、目视观察等多种方式，对就医环境、首问负责、挂号缴费、检查取药、自助设备使用等方面提出的意见建议，进行流程优化，调整布局，改进设施，改善态度，进一步提高患者满意度。



诉求渠道“多种选择”

唱响患者满意“奏鸣曲”

诉求有“路”，求助有“门”。患者在医院遇到难题往往不知道怎么解决、找谁解决、何时解决。为此，医院进行专题研究，在受理市民热线的基础上，增加了400诉求热线、服务监督二维码，构成了“三位一体”的诉求体系。在院内门诊大厅、病房、电梯间等显著位置公示400诉求电话及服务监督二维码，使患者能针对自身诉求，选择适合自己的诉求方式和渠道。

群众吹哨，服务部报到。市民热线、院内诉求汇总到患者服务部统一受理，不仅使患者的诉求有了统一入口，也便于集中管理、快速解决。患者服务部认真落实缩短诉求周期，及时响应意见诉求，能解决的马上解决，难解决的想办法解决，认真落实“接诉即办”，事事有回音、件件有答复，使各种诉求能够获得及时圆满的解决。

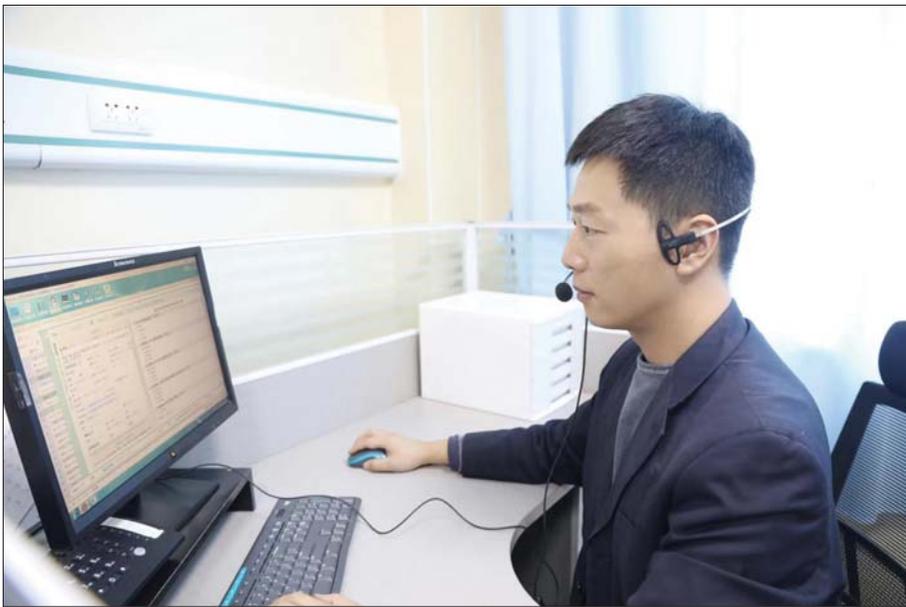
举一反三，化解各种风险。医院每月创新性在运营分析会通报全院诉求受理情况，对办理量、办结率、快处量、逾期率、满意率等实行月排队通报，并通过大数据分析，查漏补缺，寻找医院运行管理节律，采取科室会诊、联合施策的方式合力进行突破，一揽子解决共性问题，防范化解了各种风险挑战，为群众解忧。

变“接诉即办”为“未诉先办”

齐奏患者满意“主题曲”

医院主动出击，开展了遍访民情听民声，纾难解困“三遍访”活动，深入到小区楼院、社区村户，深入群众生活，主动向群众全面问需、问诉，了解群众困难及诉求，并将群众的事当成自己的事，尽心尽力帮助群众解决问题。

医院主动深入门诊病房了解患者感受，开展满意度调查问卷，多途径收集患者需求，并把他们的建议和需求当成提升医院服务质量的“金标准”，从患者最不喜欢的地方改起，从患者最需要的地方做起，利用患者评价驱动，改进规范行为，改善就医体验，深化服务内涵，提高患者对医院的信



任度、理解度和满意度。

随访倾听“真实声音”

奏响患者满意“协奏曲”

医院引进的智能随访系统，遍布医院各个病区、患者服务部办公室、分管院长办公室，实现三级随访，病房在患者出院后七天进行一级随访，对患者恢复情况、用药、复查时间等进行健康指导，患者服务部在患者出院十五天后进行二级随访，对患者住院期间医生、护士的服务、医院环境、就餐等医院的整体服务情况进行进一步了解，分管院长定期抽查一级、二级随访情况，三级随访实现了医院与患者的“直接沟通”，几分钟内即可完成“高效、真实、不见面”的出院随访。出院随访最重要的是把患者的真实感受收集起来，作为医院改进工作的重要依据，并就沟通过程中发现的问题，给出让患者及家属、医院都满意的解决方案。对患者而言，通过随访沟通能够适当了解疾病发生的原因、预后、治疗方案，从传统的“被治疗”变为“参与治疗”，让“求医”转变为更公平的“就医”，享受到的服务更贴心、更有效、更安全。

美国医生特鲁多博士有句名言：“有时是治愈，常常是帮助，总是去安慰。”文字虽短，内容却丰富。治愈是“有时”的，因为医学不能治愈一切疾病，应该客观对待；技术之外，更多的是要尽力去帮助患者；而安慰是一种责任，是关心患者内心的感受。这句名言揭示了医院的初心是该做什么，能做什么，做到什么。正是医院这种敞开大门听民意的真诚，让患者切实感受到了被关注、被尊重，更愿意与医院真心互动，为医院发展建言献策。在不断深化“大服务”理念的今天，一句贴心的话语、一次真诚的沟通、一个有效的解决方案，点燃的不仅是患者对医院的信任，更是一座医院前行的不竭动力。一切为了服务患者，一切为了患者满意。医院将继续以满足人民群众的健康需求作为努力的方向，不断提高医疗服务品质，全力提升患者就医体验感、获得感、幸福感，努力打造全市一流的公立医院。