



今年以来，枣庄市妇幼保健院根据市卫生健康委关于持续提升群众看病就医满意度工作的总体部署，坚持以患者为中心，以问题为导向，认真研究制定群众看病就医满意度提升工作方案，聚焦群众看病就医“急难愁盼”问题，靶向聚焦，精准施策，深入开展集中攻坚行动，推进各项便民惠民措施制度化、规范化，持续提升群众看病就医满意度，不断刷新枣妇幼优质服务品牌。

打造人文医院，提高患者满意度获得感



印发《全员全岗全程优质服务规范100条手册》《护理服务行为规范手册》《廉洁自律工作手册》等，举办各类医院文化、医德医风与服务态度提升专题培训16场次。推进加强思想能力作风建设开展“五比五看”活动，结合主责主业，提出“五抓牢五提升”共计5个方面16项具体任务，持续推动干部思想大解放、能力大提升、作风大转变。产房创新开展“出生‘官宣’人生第一照”活动，用相机给出生的宝宝记录未断脐带的美好瞬间，并将宝宝照片和充满温情的出生贺卡一起送给产妇和家属。新生儿科在家长接待室制作“心愿墙”，让因疫情防控禁止探视的等待父母用便利贴书写表达对自己宝贝的心愿，用照片记录早产儿为生命奋斗的每个重要时刻，制作“早到天使成长记”精美卡片送给患儿家长。开通“一键投诉 码上响应”多渠道投诉建议服务平台，进一步畅通医院和群众沟通的渠道，自小程序启动以来，已解决患者实际问题120余件，事件受理率100%，按期办结率100%。开展“我为医院发展献计策‘金点子’征集活动”，进一步激发全院干部职工的主人翁意识，为医院发展建言献策，全力解决群众看病就医“急盼难愁”问题，先后收到关于医院管理、医疗质量、服务流程和文化建设等方面的意见建议49条，各项“金点子”已推进落地实施。举办“健康枣庄 妇幼先行”新媒体健康科普作品大赛，丰富健康教育形式内涵，提升全民健康素养。启动“同心护未来 妇幼伴成长”“护苗行动”青年志愿服务项目，为辖区儿童身心健康成长提供全面系统的关爱救助和健康促进服务。

改善就医环境，提高患者就诊舒适度

对老院区感染科病房楼、产科楼、门诊楼、输液室、检验科、药

房等相关科室及公共区域完成全面装修改造，推进老院区景观环境美化、人文内涵提升。升级重建老院区WIFI设备，优化联网流程，有效解决患者使用小程序交费及报告查询时出现信号卡顿的问题。加强全院环境整治，推进门诊及病房6S管理，进一步提升各科室的工作效率和执行力，为患者营造了更加干净、整洁、温馨、舒适的就医环境。设置学雷锋志愿者服务岗，广泛开展帮办陪送访服务，协助老弱病残孕等特殊人群预约、挂号、缴费、取药、打印报告等，对急危重症患者启动绿色通道立即护送就医。多措并举解决进车难停车难问题，消除患者群众及家属就医烦恼，增派安保人员全天不间断指挥，在疏导车辆快速通行上下功夫；更换智能闸机系统，提升疫情查验“三码”入院车辆及人员通行效率。在发热门诊安装非接触式医疗自助机，有效解决发热患者在自助挂号和结算的过程中产生触摸式的交叉感染，切断病毒在自助机上的传播。在新院二楼医疗街开设妇幼温馨驿站，设有便民服务台、综合服务中心和学雷锋志愿者服务岗，为患者群众提供有温度的便民服务。



优化就医流程，提高患者就医体验

全面实行分时段全预约诊疗，统一号源管理，患者可以提前一周预约，选择看诊医生和看诊时间，做到精准预约，减少患者候诊时间和在医院的聚集。增加预约诊疗的途径和方式，闭环式实现预约挂号、移动支付、报告单查询、就诊提醒、缴费记录查询等功能。推行“一次挂号、全院通用”惠民举措，患者来院就诊，当日在门诊挂一个号，看诊结束后如需要进一步治疗，免挂号直接进入和疾病相关的其他专科进行就诊，实现了医生围着病人转的“一站式服务”诊疗流程，免去患者复诊及转诊转介的挂号费。打造更年期多学科管理(MDT)诊疗模式，针对更年期疑难病例，根据疾病

所涉及专业组织多学科专家进行联合诊治，共同为患者提供系统、全面、个体化的诊疗方案，免去患者在多个科室之间的奔波。开设儿科专家夜间门诊，多名副高级以上职称专家轮班坐诊，进一步缓解夜间急诊儿科就诊压力。组织开展“体验官”走进枣庄市妇幼保健院活动，体验式改进医疗服务流程，6月30日邀请来自社会各界的18名就医“体验官”模拟患者进行实地实况实时体验就医流程，找出痛点难点堵点问题，制定整改措施，明确专人限时整改。结合创城需要，对新老院“愿检尽检”核酸采样点实施搬迁，方便市民核酸检测的同时，有效解决门口人员车辆排队拥堵问题。



规范诊疗行为，提高服务患者能力和水平

加强处方审核点评，每月抽查30份住院病历及200份门诊急诊处方进行点评，并纳入科室及医生个人绩效考核。加大药占比考核力度，减少不必要的用药和辅助用药，降低患者门诊及住院的费用。引进美康合理用药软件，实现对全院处方、医嘱审核后收费，不合理用药大幅减少。配备大尺寸电子屏在药房定期更新公示中西药价格，落实检查检验结果互认制度，市、县、镇三级医疗卫生机构所有“省内质评合格”检验、检查结果一律纳入“一单通”范围，在有效诊疗期内不再重复开立相关检查，减少群众检查次数，减轻群众经济负担。加强临床路径使用情况考核，规范诊疗行为，实现同质化治疗。积极开展新技术、新项目，不断增强医疗服务能力，针对早产儿喂养困难问题，新生儿科创新开展了口腔运动干预技术，有效提高早产儿经口喂养能力；推行mini导管新技术，进一步减少患者反复穿刺痛苦，最小化减轻血管内膜损伤。打造无痛医院，开展无痛人流、无痛胃肠镜、无痛取卵等门诊无痛业务；开设疼痛门诊，提供产后疼痛、腰腿疼痛等疾病诊治；开展术后无痛业务，剖宫产术后疼痛评分业务全覆盖，剖宫产术后TAP(腹横肌平面阻滞)全覆盖。产房实施新模式接生，推进阴部神经阻滞麻醉，大大降低了会阴裂伤率和侧切率，自然分娩率为全市最高，会阴侧切率小于5%。开设产科特需门诊，进一步满足孕产妇对高品质、个性化医疗服务的需求。

需求。开设双胎妊娠规范化门诊，对双胎妊娠从门诊规范化管理到住院分娩以及产后，实现妇科、产科、新生儿科“一站式”围产一体化全流程管理，全力保障母婴安全，截至目前双胎门诊就诊孕产妇621人次，分娩149人次，2022年上半年双胎分娩人数占全市总数的54%。

加强“互联网+医疗健康”服务，提高医疗服务效率

推进智慧门诊建设，全面实行分时段全预约管理，新老院区所有科室号源均可在枣庄市妇幼保健院智慧医院上查询预约挂号，实现分时段精准预约，门诊预约诊疗率达到80%以上，预约等待时间低于20分钟。优化结算服务流程，支持银联、微信、支付宝、医保卡、自助设备等多种支付方式。优化出院结算模式，在信息系统中增加出院患者待审核表，工作人员可在第一时间对住院患者信息进行审核，无需患者到窗口办理手续。大力推广床旁结算，已在妇一科、儿二科进行试点，结算率达到75%以上，下一步将在全院病房推广。全面开展信息系统互联互通攻坚行动，针对预约挂号小程序与HIS接口不稳定，容易出现无法挂号、已交费显示未交费、反复退费等问题，完善小程序与HIS对接工作，完成小程序住院模块的上线工作。优化智慧医院小程序住院押金缴纳接口，让患者不出病区即可在手机上缴纳住院费用。推进医用耗材管理软件与HIS系统对接，完成可收费耗材的二级库管理，减少可收费耗材标准计费问题，目前二级库管理系统已在儿二科、LDRP等试点科室上线使用。引进智慧产科平台，目前已开通部分区(市)的远程会诊，同时与上海、北京的上级医院专家建立联系，通过平台建立实时会诊，提升危急重症救治水平。顺利通过电子病历应用水平四级评审验收，进一步实现让“信息多跑路，患者少跑腿”。

提升群众满意度工作是一项非常重要的长期工作，枣庄市妇幼保健院将始终把群众满意与否作为检验工作成效的唯一标准，突出患者感受、突出问题导向，突出提质扩面，持续提升医疗服务品质，改善群众就医体验，不断增加广大人民群众满意度和获得感，为创建“满意枣庄”贡献积极力量。



枣庄市妇幼保健院：靶向解决患者『急难愁盼』问题

持续提升群众看病就医满意度