



齐鲁晚报 2023.8.11 星期五

## 枣庄市精神卫生中心

# 让优质的医疗服务 助推满意枣庄建设

“这个‘一站式服务中心’一个窗口，就可以提供这么多的服务，实在是太方便了！”近日，在枣庄市精神卫生中心的门诊大厅，患者徐先生高兴地称赞道。据了解，今年以来，枣庄市精神卫生中心把提升群众看病就医满意度作为医院的重点工作，坚持“以患者为中心”，不断提高医疗质量、提升服务能力、改善服务流程、加强医患沟通，全面改进服务模式，多措并举营造良好的就医环境，不断提升了广大人民群众看病就医的获得感、安全感和满意度。而患者徐先生称赞的“一站式服务中心”就是医院提升群众看病满意度的一个缩影。



### 加强信息化建设 以“智”助“速”

“挂号付费时间长、候诊时间长、检查预约时间长、看诊时间短”的“三长一短”问题，常被患者吐槽。枣庄市精神卫生中心以“让数据多跑路、患者少跑腿”为宗旨，是人民群众就医幸福感升温的关键一步，而人工智能技术的进步，更是为临床诊疗和医疗服务效率的“提速”加足马力。

为了让患者挂号少排队、候诊少等待、检查少跑腿、取药少麻烦，枣庄市精神卫生中心推出一次挂号管三天、各个院区均实现同一患者三天内重复就诊无须挂号。各个院区均大力开展帮办陪送服务，在原有人员基础上进行了人员扩充，切实做到“入院有人帮、住院有人办、检查有人陪”。医院实现了门诊大厅咨询、导医、预约、分诊、投诉受理一站式服务，集中办理预约、咨询、分诊导诊、证明盖章、投诉受理等业务。门诊实行弹性工作机制，门诊候诊患者较多时增设临时门诊，有效减少患者等待时间。

同时，为畅通患者反映问题的渠道，医院设立了“吐槽二维码”，开设了24小时院长热线电话8201234，一并在门诊大厅、电梯等显著位置进行公示。随时倾听患者声音，解决患者诉求。医院精神科、老年病科及HDU重症康复病房全面提供“无陪护”服务，并设立“5G+”远程探视系统，在为患者提供全面照护服务的同时解除患者家属后顾之忧。

### 拓展服务外延 让服务“不降温”

随着医疗模式的改变，“人性化服务”成为医院服务新模式，这不仅要求医疗服务质量有保证，更要求有完善的院外服务。出院患者随访一方面可以解决患者出院后面临的问题，使出院患者的院外康复和继续治疗得到科学、专业、便捷的技术服务和指导，另一方面能充分体现出医院的“人性化服务”。

枣庄市精神卫生中心，为了更好的延续“人性化服务”，及时跟进每位患者出院后的康复预后情况及健康

状况，实现患者从住院康复到居家康复的紧密衔接，枣庄市精神卫生中心不断创新服务举措，拓展服务外延，打通患者就医过程中的最后一环，为出院患者提供上门家访服务，把“患者来找医生”改成“医生到患者身边去”。

医院在医联体建构内成立了由一名医师、一名护士、一名心理社会工作者组成的“枣庄市精神卫生中心入户家访团队”37个，根据分片包干的原则，定期到出院患者的家中进行家访，为患者上门提供用药指导、康复指导、心理健康教育等服务，并积极征求患者及家属对医院工作的意见建议。

截至目前，医院共对185名患者提供了上门家访服务，受到了患者和家属的广泛赞誉。

### 点亮人文关怀 医者向“心”而行

从服务细节落实人文关怀举措让医学更有温度，成为推动医院高质量发展的题中之义，也对新时期医院人文建设提出更高的要求。为实现精准服务，切实让患者安心、家属放心，枣庄市精神卫生中心又推出一项便民服务新举措，医院全面开通“床旁智慧点餐”服务，为患者提供送餐至床旁服务。

“没想到，现在住院吃饭这么方便！用手机扫一扫，一会儿的工夫，配餐就送到了床边，不用排队买饭，更不用麻烦家人专程送饭了。感谢医院和餐厅，这服务太好了！”在枣庄市精神卫生中心做康复治疗的冯女士高兴地说道。

医院在每个病区病床床头设置专属二维码，一床一码，患者或家属只需要用手机扫一扫便可进入点餐主页，选择自己喜欢的菜品和主食，餐厅工作人员按照预定统一配送至各个病房。为方便不会使用智慧订餐系统的老年人，医院还指派护士，在每餐前会询问患者就餐需求并通过院内订餐系统进行预定。对于特殊治疗后因麻醉不能按时进餐的患者，餐厅还会根据患者可就餐的时间和食物软硬程度等提供个性化配餐服

务，确保准时将热腾腾的饭菜送至患者床旁。餐费待患者出院时统一结算，配送服务不额外收取患者任何费用。

方便快捷的“床旁”订餐模式让患者和家属不出病房便可享受健康又卫生的饭菜，得到了广大患者和家属的广泛好评。

### 优化就医环境 提升服务“软”实力

今年以来，枣庄市精神卫生中心以改善患者就医感受为出发点，结合实际，持续优化就诊环境，不断提升医疗服务质量，努力办好人民满意的医院。

为方便患者就诊，医院全面更新了清晰的指示牌、指引标识等。在院区全部电梯内悬挂楼层指引标识，并对电梯外部指示牌进行内容更新，在门诊大厅增设新的指引标识。新的指引标识更清晰、立体、直观，让就诊患者一目了然，在方便患者更快到达就诊地点的同时，也保证了门诊患者的就诊秩序，提高了患者的就医感受，受到广大患者的一致好评。

为营造更舒适便利的就医环境，医院对就诊区域内的卫生间进行了全面升级改造，并组织人员加强对院内卫生死角的清理保洁力度，对保洁质量进行每月考核，有效提升了保洁人员工作的积极性和主动性。同时，不断增加院内绿化面积质量，精心打造花园式医院，并加强对院内生活垃圾的分类管理，每天两次进行垃圾清运，确保垃圾储存点无异味、无蚊蝇。通过环境卫生整治、医院标识管理等，为患者提供一个整洁、舒适、安全、有序的诊疗服务环境。

“以德治院，以情医患”是枣庄市精神卫生中心一直以来不变的“初心”。今后，医院将继续本着以患者为中心的核心理念，全面提升医疗服务质量，持续改善群众就医体验，为人民群众构筑安心舒适的生命健康屏障，以实际行动为健康枣庄、满意枣庄建设作出更大贡献。（李政）