



# 患者至上，让温暖无处不在

## 济宁市第三人民医院以服务“加速度”，持续提升患者就医体验

郭纪轩 通讯员 张德君 董体 济宁报道

医院不仅是疾病治疗的场所，更是患者寻求健康、获得关怀的港湾，以开展“医疗服务提质增效行动”为契机，济宁市第三人民医院聚焦群众看病就医难点堵点问题，坚持以患者为中心、以健康为根本，积极推进门诊服务创新升级，全链条、全覆盖、全流程改善百姓就医感受，想患者之所想，帮患者之所需，怀揣优质服务理念，用心服务在细节，通过一系列创新举措，在全面提升患者就医体验方面取得了积极成效。



一站式诊疗中心让群众少跑腿。

## 2. 资源整合 打造便捷新体验

医学是科学与人文的有机结合，精湛的医疗技术和温暖的人文关怀都是优质医疗服务的重要组成部分。为了让患者获得更精准、更优质的治疗，济宁市第三人民医院还持续完善多学科诊疗制度，用优质服务逐步打破科室壁垒，打造出的“患者不动医生动”的多学科、一站式诊疗模式也让越来越多患者从中受益。

“我做产后康复，孩子做儿童保健，妇产儿都不用跑远路，真是太方便了。”在医院一站式妇产儿服务中心，三胎妈妈李女士笑着说。该中心涵盖产科门诊、妇科门诊、儿科门诊、儿童保健门诊、综合母婴护理中心，囊括了从挂号缴费、检查就诊到健康宣教的全流程服务，方便患者不出诊区就能够完成所有就医环节。

“门诊是医院重要的诊疗场所，也是重要的服务窗口。通过整合资源、优化诊区布局，我们积极推进门诊服务创新升级，还打造了消化系统疾病诊疗中心、心脑血管疾病诊疗中心、骨科疾病诊疗中心、肺结节疾病诊疗中心等，既减少了患者来回奔波，也实现了优势集中、业务整合、便利服务的功能。”济宁市第三人民医院党委委员、副院长陶冶表示。

通过多个诊疗服务中心的建设，对于门诊复杂性疾病，需要多个科室会诊协助诊疗时，相关科室医师在不耽误门诊接诊工作的同时，可以尽快地对多学科会诊患者进行共同评估，医师面对面讨论患者病情，并商议制定出具体治疗方案。该模式既减少了患者来回奔波，可以最短时间获得快捷、有效的诊治，也实现了优势集中、业务整合、一站式便利服务的功能。

此外，一站式服务诊疗模式也已经融入患者门诊就医的各个环节。门诊正中心设置的一站式服务中心可以为群众办理包括挂号、缴费、入院办理、床位预约、病历打印快递等综合业务，新推出的“预住院”服务更可为住院患者提供抽血、心电图等入院前检查项目，让患者在门诊即可完成入院前的各项准备工作；一站式医保服务中心可以为群众提供慢病开药、医保结算、慢病鉴定申请登记备案、谈判药品审批备案等一站式医保服务。

为减少患者排队等候时间，医院还在全市范围内率先完成医保移动支付，患者在诊间即可完成医保个人账户线上支付、职工普通门诊“移动结算随手付”，实现职工医保门诊统筹即时报销，大大节省患者到窗口办理的时间。目前，医院门诊患者就诊平均等候时间由35分钟缩短至12分钟，多学科诊疗模式惠及患者近1000人次，节省门诊医疗费用超过2万元。

## 1. 优化服务 细微之处显真情

“您好，请问有什么可以帮您的？”走进济宁市第三人民医院门诊中心，便能看到六七名身穿红色马甲的志愿者及导诊护士在人流中穿梭，只要就医群众有所需要，他们便就近赶到其身边；而在一旁，医院各科室及上级医院专家的坐诊信息一目了然；十余台自助服务机不仅页面设计简洁明了，还有专门标注了“老年人专用”的特殊机型，硕大的显示文字对前来就医的老年患者十分“友善”……

如何将医疗服务提质增效融入患者就医全流程？济宁市第三人民医院门诊选择以“医护围着患者转”为服务主线，打造就诊更便利、沟通更有效、服务更周全、体验更舒适的就医服务格局。“以患者为中心”并不意味着对患者的关心和照顾，更是从患者的角度出发，设计和提供个性化的医疗服务。”济宁市第三人民医院门诊部主任裘士霞坦言。

以社会最为关注的老年人医疗服务为例，医院着力将大众医疗服务与适老服务相结合，将敬老关怀融入日常管理，在多年前便设立了老年人就医服务处，为老年患者提供“从院



老年人专用自助服务机。

前、门诊到住院等就诊流程一站式服务”。针对子女不方便陪诊的老人，还提供“免费陪诊陪检”服务，从排队挂号、陪伴检查、取片取药到办理住院等进行全流程陪伴。

同时，在积极开展“互联网+医疗服务”的同时，针对老年人挂号难的问题，医院还持续扩展挂号渠道，不仅保留了老办法——电话预约和现场挂号，还通过丰富微信公众号、自助机、网站、健康济宁服务号、爱山东APP、医生工作站等渠道的服务深度，让子女为父母挂号更为便捷，王阿姨便是其中一位受益者。

因为不会使用智能手机，而自己与老伴又需要每半个月就跑一次医院，王阿姨此前因

为挂号的事愁得不得了。“一想着来医院得提前挂号，我也不会弄，之前一直拜托咱们老年人就医服务处的志愿者，但总觉得不好意思。”王阿姨的焦虑代表了一部分老年人就诊现状。不过现在，王阿姨的女儿在医院公众号预约系统中添加了王阿姨和老伴儿的信息作为常用就诊人，只需要动动手指，便能精准预约，大大减少了老人就诊的等待时间。

“不仅如此，我们还在全院普遍设置了老年人优先窗口，所有自助服务机也配备了语音播报功能，尽全力为老年患者填平‘数字鸿沟’带来的不便，解除家属的后顾之忧，让他们就医过程更加温情有序。”裘士霞介绍。

## 3. 实干为民 医技检查加速度

一件件落到实处的工作，一声声满意的回应，绘就的是人民至上的幸福底色，标注的是生命至上的感情刻度。“对患者就在诊过程中遇到的困难，我们都会放在心上，成为我们不断探索优质服务新方法、新举措的指引。”陶冶介绍，为提升患者就医体验，医院还在提升医技检查服务效率上下了功夫，通过对医技科室人员工作时间进行调整，实行门诊、住院患者错时分流，医技检查弹性排班等措施。医技科室医务人员提前上班，为住院需空腹的患者进行集中检查。待门诊开诊后，全力保障门诊患者检验检查结果尽快出具。同时检验、放射、CT、超声等检查项目实行24小时服务，磁共振延迟到夜间10点下班，全力保证患者当天完成检查。

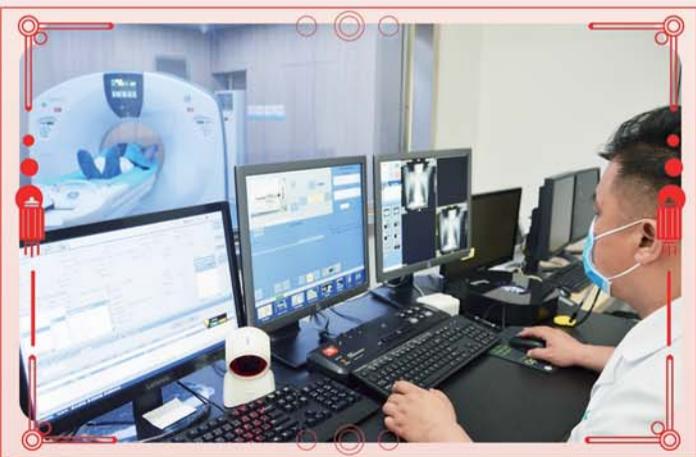
“以前来医院做磁共振，经常预约要排到两三天后才能检查。现在快多了，当天预约就能做好检查，而且服务态度非常好。”陪家属来做检查的市民赵先生点赞道。该措施取得了明显成效，门诊患者B超等候时间由

25.7分钟缩短至11.5分钟，CT等候时间由27分钟缩短至11分钟，磁共振等候时间由68分钟缩短至45分钟，大幅缩短了患者门诊就诊等待时间，受到了群众的广泛好评。此外，科室优化人员组合方式，按照检查人员的技能水平和经验进行分组，根据患者检查项目的紧急程度和复杂程度，灵活调配人员，确保快速处理紧急或复杂病例。

同时，医院还持续推进检验结果互认，避免重复检验的发生。在与济宁市医疗机构检验检查结果互认共享平台对接后，一月内在济宁市内二级以上公立医疗机构的检查80项+检验项目119项结果均在互认

范围内。同时医院大力宣传互认政策，有效促进了医疗资源合理利用，进一步减轻了群众就医负担。

聚焦群众“急难愁盼”，不断优化服务提供、简化就医流程，是便民、惠民的重要体现。下一步，济宁市第三人民医院将紧紧围绕“医疗服务提质增效行动”要求，紧跟人民群众医疗服务新需求，通过多向发力，让患者就医流程做“减法”，暖心服务做“加法”，努力构建诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的服务新格局，全面提升服务质量，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。



医技检查服务效率不断提升。