

清廉医院建设工作简报

第 18 期

荆州市第一人民医院

2022 年 4 月 13 日



下基层 战高峰

荆州一医开展职能部门志愿服务活动服务患者

“请您出示健康码！”

“麻烦您稍等一下，请间隔一米距离”

“您别着急，我来告诉您怎么操作自助机” ……

近期，荆州一医各个交通入口、门诊大厅、院内道路随处可见“红马甲”的身影，他们有序引导患者进入院区、严格进行“四查二问”、告知患者防疫政策、帮助患者有序就诊，成为来院患者眼中最温暖的一抹红色。

为充分发挥职能部门的服务职能，进一步提升服务临床工作能力，荆州一医院部在职能部门开展党员干部下基层全员

上岗战高峰志愿服务活动，为广大病友和奋战在临床一线的医务工作者们提供最大化支撑，更好地保障医疗业务工作的运行，提升患者就医体验。经过实地考察调研，悉心听取患者诉求，医院办公室将职能部门志愿服务人员分为交通秩序服务组、挂号缴费服务组、就诊检查服务组共 11 个岗位，分时段，在高峰期开展志愿服务活动。

每天上午 7: 40 至 9: 40，“红马甲”们化身交通秩序“指导员”，在医院入口处人员督导、协助秩序员指导车辆有序进入院区，告知车上乘客下车，由预检分诊通道通行。做好入院车辆司机体温核查、查看健康码和行程码，督导司机戴好口罩。引导车辆按规范行驶、有序分流和停放。

9: 00 至 10: 30，“红马甲”们又化身门诊“服务员”，引导患者按一米线距离排队，为有需要的患者提供陪送陪检服务。协助患者使用自助机挂号缴费、打印清单、打印发票。发现有等待、迟疑的患者，主动上前询问，为患者提供帮助，帮助患者使用自助机或手机挂号缴费。

自活动开展以来，医院职能部门已有近 200 人投入到下基层战高峰活动当中，他们礼貌引导、耐心答疑、热情服务，在做好疫情防控的同时，有效缓解了患者入院堵、停车难、排队长、找寻难等问题，获得了市民们的一致好评。