

清廉医院建设工作简报

第 44 期

荆州市第一人民医院

2022 年 6 月 11 日



红衣导诊服务，全程看病无忧 荆州一医“红衣导诊”服务全面升级

“您好！请问您需要帮助吗？”“CT 检查往这边走，请跟我来！”“您可以这样预约专家号”……近日，荆州一医门诊部“红衣导诊”服务全面升级，患者就诊过程中遇到任何困难，都能得到及时、专业的帮助，就医幸福感大大提升。



（一）缘由：医院智能化，看病易“懵圈”

2020 年 8 月，荆州一医新门诊住院大楼正式启用。新的门诊住院大楼，极具现代气息，环境越来越美，服务越来越

优，给患者带来全新的就医体验。可是，不断扩大的门诊规模、全新的门诊布局和就医环境，常常会让患者“迷路”。

科技赋能，网上预约挂号、手机支付、自助打印检查报告等成为现实，越来越多的患者享受到智慧医疗带来的便捷。可是，随着老龄化社会的到来，许多不会使用智能手机的老年患者，却被挡在“数字大门”之外。

以人民健康为中心，提供全生命全周期健康服务，需要努力破解这些发展中的“阵痛”。

（二）破解：升级导诊服务，提升就医感受

门诊，是医院的文明窗口，代表着医院的文明形象。早在上世纪九十年代，荆州一医门诊推出“红衣导诊”服务，经过近30年的发展，这一服务品牌早已深入人心。



优化党员干部作风、优化营商环境，我市近两年积极开展“十优十差科室”评议活动。今年5月，荆州一医党委开展党员干部“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动，

活动中，医院针对发现的上述“看病难”等问题，决定全面升级“红衣导诊”服务功能。



医院门诊、护理、客服等多次到门诊大厅倾听患者建议，列举患者就诊难题，从全方位着手，开展导诊服务改进提升工作。如今，新的导诊服务台位于门诊一楼大厅正中央，为圆形结构，可360度无盲区提供服务，导诊护士服也统一为粉红色，十分醒目，患者可一眼辨识。



荆州一医护理部副主任任艳蕊介绍，新门诊大楼一、二、三层，每天至少保证有7名导诊护士，遇到患者人数较多时，

则实行弹性排班，尽量满足患者需求。这些导诊护士，不仅形象好、气质佳，均是择优挑选的优秀护士，且经过严格的礼仪培训、专业技能培训，具有思想素质高、主动服务意识强，成为门诊一道亮丽风景线。



以往，导诊护士主要为病人提供导诊服务。如今，升级后的红衣导诊服务，专门制定了导诊岗位职责、导诊服务规范等规章制度，集预约专家挂号、辅助电子付费、帮打检查报告、为行动不便患者陪送陪检等多项功能于一体，从患者入院到出院提供全程式优质服务。

“我们的口号是‘有困难，找红衣’。从进入门诊大厅的那一刻起，患者在就诊过程中遇到任何困难，都能及时得到红衣导诊护士的热情帮助和暖心服务，让患者舒心就诊。”任艳蕊说。

（三）成效：红衣导诊服务优，患者满意连声夸

荆州一医新门诊住院大楼的一楼门诊大厅，每天人来人往，人流量非常大。对于其中的老、弱、孕、残等特殊人群，红衣导诊护士往往会格外关注。

前不久，一位80多岁的老姨爹，独自一人来一医看病。老人不知道怎么看病，也不知道问谁，一个人坐在椅子上，十分茫然。导诊护士观察了一会儿，判断老人可能需要帮助，便立刻主动上前询问。

原来，老人独自一人居住，因呼吸困难来就医，可又不知道怎样找医生，只好在那里干坐着。红衣导诊护士立即推来轮椅，将老人护送到呼吸内科专家门诊。看完病后，导诊护士又拦了一辆出租车，将老人送回家，老人感动得连声称赞。

“红衣导诊服务全面升级后，门诊打造放心、舒心、暖心‘三心服务’，服务质量得到明显提升，患者的满意度持续提高。下一步，门诊还将不断完善服务内涵，为患者提供更优质的导诊服务。”荆州一医导诊护士长程本静说。