

# 清廉医院建设工作简报

第 68 期

荆州市第一人民医院

2022 年 11 月 14 日



## 服务提档升级，就诊便捷舒心

### 荆州一医门诊服务升级促进患者便捷安全就诊



党的二十大报告指出，要把保障人民健康放在优先发展的战略位置。

在学习贯彻二十大精神的实践中，荆州一医门诊党支部持续优化就诊流程，推出一系列优质便捷服务新举措，着力解决好人民群众看病就医的急难愁盼问题，最大限度保障人民群众的生命安全和身体健康。

#### 一站式服务，畅通入院关口就诊高效便捷

常态化疫情防控下，到各大医院就诊，戴口罩、测体温、查看健康码、行程码等“规定动作”必不可少。

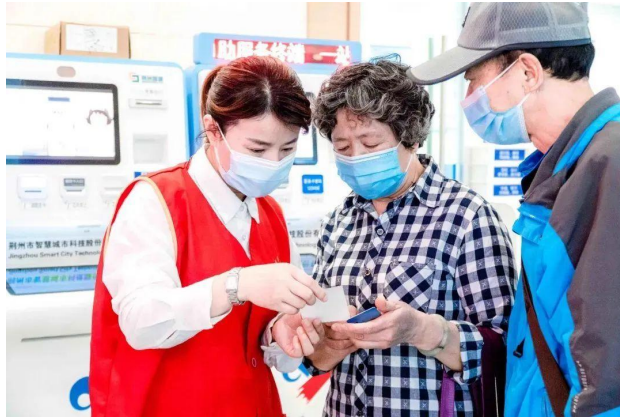
为科学精准做好防控工作，方便患者就诊，荆州一医推出就诊新举措，荆州一医门诊党支部推出便民新举措，在该院入口预检分诊处，设立了一个“便民核酸采样点”。



1台流动采样车全天候采集，患者可做到“随来随采”，既保障所有入院人员的生命健康安全，又让患者不用为无法提供有效时间内核酸阴性报告而犯难。



医院门诊服务中心持续优化服务体验，一方面全面推进分时段预约诊疗，不断升级微信、支付宝等多种预约渠道，明确就诊时段，减少患者候诊时间，另一方面，升级导诊 360 度无盲区服务，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。



医院还将门诊服务与志愿服务相结合，在门口设置雷锋服务站；方便行动不便的患者，推出爱心轮椅；建设老年友善医院，为老年患者创造安全、友善、适宜的医疗环境……一系列的举措，让患者真切感受到医院服务的用心之处。

### **多维度提升，优化门诊布局确保就医质量**

医院坚持以患者为中心，在全院开展“服务改进大提升”行动，通过下基层、察民情，针对患者反映较多问题，对门诊诊疗区域进行重新调整，增加专家排班坐诊，急患者之所急，应患者之所需。



如今，医院门诊以大专业划分出儿科系统、消化系统、心胸系统、泌尿系统、神经系统等 14 个大诊疗区域，相关学科资源以及辅助检查科室，整合在一个诊疗区域，既方便患者寻诊，又大大减少患者排队候诊时间以及来回折返。



为方便老年患者、慢性病患者就医，医院在门诊一楼西药房两侧新增“便民门诊”，并将门诊二楼的“药学门诊”迁到西药房处。这样，老年患者、慢性病患者来院复查、开药，在一楼便民门诊就能完成开药、开检查等开单服务。



对于危急重症患者，为赢得抢救时间，医院急诊畅通 24 小时绿色通道，专门设立了 2 间独立的抢救室，在采样、等待核酸结果的同时，确保患者得到及时救治，保护患者生命安全。

### **全方位温“心” 一院三区同质管理高效互通**

近年来，随着医院高质量发展，荆州一医现已形成总院（江汉路）、西院（金龙路）、北院（田湖路）“一院三区”的发展新格局。



目前，荆州一医三大院区所有普通、专家、专科、专病门诊均正常开诊，西院、北院整合诊疗资源，优化诊疗布局，缩小就诊半径，提升诊疗服务，开设各 40 余个疾病专家诊室，急诊 24 小时开放，各医技科室（检验检查、疫苗接种、健康体检、康复理疗等）均正常运行，形成齐头并进的良好发展势头。



医院规模更大了，诊疗实力更强了，人民群众的生命健康更有保障了。为了方便不同区域的患者前来就诊或转诊，开通了院区中转班车。班车每天分时段、滚动式发车，往返于三大院区之间。目前，中转班车均正常运行，患者可选择在总院门诊广场、西院住院部大门、北院 8 号楼广场连廊处等始发地乘车，也可选择就近的中途停靠站点上下车，非常方便。

畅通入院就诊流程，设立便民核酸采样点，一站式门诊服务，主动式导诊服务，全面推进预约诊疗，科学规划诊疗区域，增加专家排班坐诊，增设“便民门诊”、“药学门诊”，设置独立的特殊抢救室，开通院区中转班车，一院三区

同质管理.....一项项举措，无不体现着医院不断强化健康服务能力，提升优质服务水平，为人民群众生命健康打牢坚固基础的决心。