

清廉医院建设工作简报

第 110 期

荆州市第一人民医院

2023 年 6 月 06 日



加强双向沟通 提升服务质量

为提高医院第三方公司服务质量，深化优质服务理念，提升患者就医感受，6月2日下午，荆州一医优化服务办公室邀请医院6个主管部门联同湖北银行、武汉同济物业管理有限公司等11家第三方公司参加了医院服务专项沟通会。



优化服务办公室张霞主任首先介绍了第三方公司服务满意度调查具体内容，然后，就门服务方面的两个案例引发大家思考——如何做好服务改进工作？座谈会上，大家紧紧围绕服务改进工作积极发言：第三方公司负责人从服务态度、服务能力等方面深刻剖析了服务中存在的问题，提出了切实可行的改进措施，表明了与医院相关部门共同努力，提高医院服务质量的决心；医院各主管部门也从

专业角度提出了具体服务标准、要求与合理化建议；优化服务办公室收集了医院主管部门和第三方公司意见，完善满意度调查内容，更好地为改善服务提供数据支撑。



此次沟通会得到了总务科、财务科、人事科、保卫科、计算机中心、医学装备科等主管部门负责人的大力支持和第三方公司负责人的积极配合，大家希望定期召开服务沟通会，为提升医院服务质量群策群力，贡献力量。

(优化服务办公室 郑群)