

清廉医院建设工作简报

第 113 期

荆州市第一人民医院

2023 年 6 月 19 日



我邀请 您参与 共同缔造人民满意医院

为全面提升医院服务品质，探索建立“入院有人迎、咨询有人答、困难有人帮、就诊有人引、出院有人送”的优质服务常态化机制，提高人民群众对医院的满意度，荆州一医优化服务办公室于 6 月 15 日、16 日邀请了社区监督员来院模拟服务体验，医院门诊、保卫、总务、财务、药学、医保、临床等科室负责人参与了此次接待。



社区监督员们对医院增设的便民门诊、药学门诊、母婴室、志愿者和导诊台赞誉有加，认为医院确实是站在患者角度出发，办了实事好事，极大地方便了患者就医。同时，社区监督员对投诉接待窗口前移、医保最新政策宣传、一站式自助出入院结算系统以及抖音号“恁嘞还好啦”节目上线等服务改进也给予了高度好评。所见所闻让她们深深感受到了荆州一医持续开展服务大提升的诚心和恒心，同时，社区监督员也对爱心轮椅的管理提出了非常好的意见及建议。

社区监督员们反映，近年来医院义诊进社区已成常态，社区居民在家门口就可以免费咨询医疗专家，免费参加心血管病、恶性肿瘤的筛查项目。肿瘤科组建的“八段锦舞蹈队”带领患者及家属早锻炼已坚持5年，实施舒缓疗护提高患者生活质量，互联网+“美纳新生”患教活动的开展，让患者不用到医院，在家通过手机就可以得到医护人员的专业照护与指导，受益匪浅。



社区监督员们对医院的建设与发展看在眼里、喜在眉梢。对医护人员用心服务、用情呵护患者的职业精神表示了由衷的敬意，对医护人员的辛苦付出表示感

谢。同时，也希望医院能持续加大新增服务项目与改善服务举措的宣传力度，他们将联合社区，帮助我院做好宣传。

此次模拟服务体验活动既展示了医院的服务亮点与改善服务举措，也收获了社区监督员们的理解和支持。今后，荆州一医将一如既往地重视社区监督员意见，奉行“举一反三、有则改之无则加勉”原则，坚持“一切以患者为中心”，不断提升患者就医感受，不辜负广大市民的厚爱。

(优化服务办公室 张琼)