

清廉医院建设工作简报

第 136 期

荆州市第一人民医院

2023 年 11 月 23 日



荆州一医开展服务行为规范及服务用语培训

为进一步夯实门诊工作，不断推进门诊“五有服务”，11月21日，门诊部、优化服务办联合举办服务行为规范及服务用语培训。



优化服务办从国家卫健委“改善就医感受 提升患者体验”主题活动实施方案展开，详细解读了医院“进院有人迎”、“咨询有人答”、“困难有人帮”、“就诊有人引”、“离院有人送”的门诊“五有”服务具体内容，结合医院服务工作要求列出了分诊、导诊等岗位行为规范及服务用语，并结合在工作中调解的真实服务案例，及换位体验活动，对存在的问题进行了分析，进一步加强了门诊服务人员“以患者为中心”的服务理念，提升门诊人员的服务意识和职业素养。



经过培训，门诊人员纷纷表示，虽然门诊工作繁杂琐碎，但繁中带细，需要有耐心、爱心、细心和责任心，在未来的工作中，将会不断提升服务品质，优化服务流程，强化服务意识，通过不断推进“三心”服务理念、“五有”服务措施，提升市民群众就诊就医感受，让服务触手可及。