一切为了群众看病就医

——山东省戴庄医院开展医疗服务和群众就医满意度“双提升”活动侧记

本报记者 孙逊 本报通讯员 侯峰 石文珂

盛夏的山东省戴庄医院，繁花似锦、草木蔓发，处处涌动着勃勃生机，不少新栽种的树种，如丛生朴树、五角枫、广玉兰、乌桕、紫叶李、樱花、石楠、紫薇、桂花、流苏、七叶树等将医院装扮一新，给炎热的夏季带来丝丝清凉，让患者就医中畅享绿色自然温馨环境。

一座城，与一家医院的深情守候，为了这个城市人民的幸福与安宁，爱心与信念便在这里紧密交融。

为真正提升人民群众就医体验感满意度，解决群众看病就医“急难愁盼”问题，山东省戴庄医院瞄准群众就医全过程中的“痛点、难点、堵点”，开展自我“把脉”，制定《医院医疗卫生服务和群众看病就医满意度“双提升”活动实施方案》，成立由院党委书记和院长任组长的医疗卫生服务和群众看病就医满意度“双提升”工作领导小组，领导班子成员履行“一岗双责”，包保分工范围内的具体“双提升”工作，全面推进群众看病就医不够便利专项整治活动，不断提升医疗卫生服务质效，让老百姓实实在在体验到就医过程中的变化与便利，也让优质医疗资源有效辐射到济宁市及周边地区。

就医环境大提升

“走进戴庄医院，就感到这是一家‘内外双修’的医院，看这整个院区绿化美化得多好，东边新建的大门让人进院不用再钻‘小胡同’了，而且不仅环境好，看病的方方面面都很方便，预约好了时间就可以来看病，这个新门诊楼又宽敞又舒适，就诊、缴费、取药、办理住院等都很便利，流程清晰明了，就感觉这个医院真是把病人放在了第一位。”一位患者家属发出了这样的感慨。

花园里，三三两两的患者和家属在树荫下聊天休憩，旁边还有水池、假山、鱼鸟……不由得让人内心安宁感油然而生，古树参天、繁花似锦、鸟语花香，古老的教堂与现代化的医院建筑交相辉映，不仅是治病就医之地，更是心灵栖息之处。

过去提起医院，留在患者与家属们印象中的大多是白色的病床、冰冷的器械、浓厚的消毒水味……随着时代的发展，就医环境在疾病康复治疗和医院发展中起到的作用也越来越大，特别是对于精神疾病的患者及其家属，不仅希望在医院能看病、看好病，同时希望医院环境美、更舒心。

医院将提升群众就医体验感作为重中之重，千方百计为群众提供更加高效、优质、舒适、温馨的就医环境。

为解决患者看病就医停车难的问题，医院新建停车场2700多平方米，车位近1000个。为了丰富患者的在院生活，戴庄医院又加大投入，拓展院内操场面积，设置篮球和羽毛球等项目设施，供患者开展体育健身娱乐活动。新建成的9000平方米室外康复训练基地集工疗、农疗、健身、娱乐为一体，为患者全面康复提供了有力支持。

为方便门诊就诊及住院病陪人就餐，医院将原办公楼改造成为餐厅，方便了就诊患者及陪护人员就餐。此外，医院还为病人提供了多种放松休闲设施，如休憩平台、休闲坐凳、复健步道、景观长廊等，充分满足患者休憩、复健等需求。

如今，安静整洁的病房环境，安全舒适的休养氛围，绿色生态的院区氛围，是戴庄医院带给患者和家属的全新就医体验。

门诊楼里看变化

新门诊楼宽敞明亮、功能齐全，不仅给患者们带来更加舒适便捷的就医体验，医生们也有了更为广阔的“用武之地”；门诊布局科学合理，预约诊疗精准分时，就医流程优化快捷，让患者的就诊体验大幅提升。

搬进新门诊楼，改变的是环境，不变的是“以人为本”的服务理念。医院在门诊大厅安装了就诊智慧导航系统，患者使用微信扫描后便可获取导航路线图，根据导航推荐最佳的行走路线到不同的诊室，患者再也不用为寻找诊室、检查室而苦恼了。

“患者在候诊区等待时，可以通过大屏幕提示安排不同的检查项目；为了提高检查效率，缩短患者排队等候时间，在就诊检查高峰期，心电图室会适时增加检查室；心率变异性检查调整布局后，患者在检查过程中相互之间不干扰，提高了检查准确性；脑电图室根据病房患者工作量及时调整工作模式，在病房患者较多时，将部分患者安排到门诊进行相关检查，合理优化调配资源……”谈起搬到新门诊楼以来的新变化，更好促进医疗卫生服务和群众看病就医满意度“双提升”，特检科主任山君来如数家珍般向记者介绍起来。

门诊部主任刘淼介绍，为了提升患者的就医体验，根据患者的需求不断地开展新的预约方式，向社会公众提供医疗机构宣传、健康信息、健康咨询、健康教育、就诊指导、医疗服务等综合信息服务，并通过官方网站、公众号、健康济宁服务号，进行网上预约挂号，将预约挂号时间精确在20分钟内，解决患者“挂号难、挂号慢”的问题。

为减少患者等待排队时间，各楼层均有自助服务设施，可满足挂号、缴费、打印报告需求，避免患者来回上下反复跑。同时，门诊急救观察室配备电脑、打印机作为备用诊室，以便门诊患者过多时，及时增开备用诊室分流患者。随着医院信息化建设发展，目前，戴庄医院在所有诊室内自费患者均实现诊间结算功能，每天扫码结算200余人次。

患者就医有时不知道挂哪个科的号，为了解决这个难题，医院在门诊大厅设置“一站式”服务中心。导医们会在第一时间主动迎上服务，耐心细致地为患者合理分诊、全程导诊、咨询答疑，让患者就诊时舒心、安心和放心。

同时，“一站式”服务中心不但为患者提供轮椅、平推车、一次性水杯、饮水机、测血压、充电宝、雨伞，而且还为听力、视力残疾人提供信息无障碍服务等便民措施，周到而又暖心。今年上半年，门诊满意度为99.82%，比2022年上半年提升1.48%，提升了门诊患者就医体验。

为了缓解老年患者或现金结算排队等候时间长，医院分别在新门诊楼一楼增加收费窗口，分流患者缴费，极大缓解了患者缴费排队问题。

为强化健康教育赋能，根据患者及家属实际健康需求，以二维码形式制作成“健康教育树”张贴于门诊和各病区墙上，使用微信扫一扫就能了解到自己所需要的健康知识，将以往的“单调枯燥”健康宣教变为“寓教于乐”。这种健康宣教的创新模式不仅推动了健康教育工作的标准化、多样化、智慧化，也强化了患者及家属对精神心理疾病的认识，受到群众多好评。现在，医院“健康教育树”已成为一道亮丽的风景，吸引着众多住院患者及家属前去“打卡”。

惠民措施落实处

线上申请复印病历，“一码通”支付，检验检查结果互认，床旁入院和床旁结算……山东省戴庄医院以强烈的担当精神、务实的为民情怀，不断开拓创新，推出一系列便民惠民措施，第一时间解决患者“急难愁盼”问题，让患者看病更高效、更便捷、更舒心。

针对患者出院后因医疗费用报销需要多次复印病历的情况，医院微信公众号开通“线上申请复印病历”窗口，患者只需简单几步操作，就可实现病历复印零跑腿。同时为老年患者开通“病历复印工作站”，患者或委托人只需携带各自的身份证原件，就可完成病历复印工作。首次复印病历不需付费。

借助信息技术的优势，医院不断深耕智能导航、在线服务等领域，实现了远程预约挂号及远程诊疗功能，将人脸识别系统与院内导航定位系统进行深度结合，针对来院患者的就诊流程，实现包含科室分布、导航等智能化、个性化主动引导。医院微信公众号还可为患者推送电子病历、健康档案、就诊预约、检查报告、在线医疗健康咨询、满意度评价等信息。

为更加便利群众，医院在开通诊间结算的基础上，实施了“一码通”支付。患者可通过微信或支付宝扫描处方和检查申请单上的缴费二维码进行支付。这种支付方式比在诊间结算固定扫码省时省力，真正实现了患者不受空间地点限制随时随地完成支付，为患者及家属提供了更加便捷高效的人性化服务。

落实检验检查结果互认，减少群众检查次数，减轻群众经济负担。扩大临床检验结果“一单通”认可项目和范围，《山东省医疗机构临床检验结果互认项目清单》（首批）共计12个类别77项，该院检验科室目前已经互认59项。

实施了床旁入院和床旁结算，“让信息多跑路，患者少跑腿”。自今年6月26日起，戴庄医院实现了床旁入院和床旁结算办理从无到有，目前全院共有26个病区开展床旁结算和床旁入院业务，共办理床旁入院和床旁结算50余人次，办理人数在逐步增加，患者就医体验明显提升。

对于不方便或不配合患者，尤其是中老年患者，医院将开启就诊绿色通道，由工作人员协助挂号就诊，从患者入院到出院，提供全程陪同服务，做到“进院有人帮、住院有人办、检查有人陪、出院有人送、回家有人访”。近日，康复出院的李先生在家属的陪同下，在病房办理了出院结算手续，省去了从病房到门诊来回往返结算的麻烦。“省时省力、方便高效，为戴庄医院的便民服务措施点赞。”李先生家属给予高度评价。

加强医患沟通，提升服务质量。在门诊大厅张贴“吐槽”扫码，病人和家属可以使用手机扫描二维码，进入在线反馈平台，填写对医院服务的评价和建议。医院对收集到的反馈信息进行统计和分析，了解问题的性质和频率，制定相应的改进方案，改进服务流程、提升医疗质量、加强沟通和协调，同时跟进反馈信息。

为进一步优化门诊慢特病的办理流程，提升群众看病就医满意度，医院医保部汇总了门诊慢特病鉴定标准、受理范围及慢特病申请表填写要求及办理流程，印发《国家基本医保药品明白纸》，在门诊服务台、医保服务窗口进行发放和宣讲。

通过以上措施，医院服务质量不断改进，患者满意度不断提高，医院信誉和口碑不断提升。

另外，作为济宁市重点“民生实事”项目之一的济宁市心理健康中心是一所集心理科普、心理培训、心理测评、心理咨询、心理治疗、心理体验、心理热线、心理危机干预于一体的设备完善、技术精湛、便民利民、行业领先的现代化智慧型心理健康服务基地。该中心整合了济宁市各领域心理卫生人才资源，成立包含医学心理人才和社会心理人才队伍，形成覆盖中小学、养老机构、医疗卫生单位、社会心理服务机构、基层社会治理机构、监管场所及其他机关企事业单位的心理健康服务网络。

该中心积极推进进机关、进企业、进学校、进农村、进社区、进公共场所等“六进”志愿服务活动，目前已开展专题讲座30余次，服务50000余人。开展青少年情绪调节、人际交往、儿童团体沙盘等团体辅导活动30余次。切实提高全市人民的获得感、幸福感、安全感。

成绩属于过去，奋斗续写辉煌。山东省戴庄医院将以时不我待、只争朝夕的紧迫感，抓铁有痕、踏石留印的硬作风，明确争先进位目标，落实落细工作责任，精准施策扎实推进，不断在高质量发展的道路上奋勇突破，努力打造高水平、创新型、智能化的区域医疗中心，真正解决群众看病就医“急难愁盼”问题，守护好人民群众精神心理健康防线，不断实现医疗卫生服务和群众看病就医满意度“双提升”。