

泰安市公共卫生医疗中心

全链条优化服务 打造暖心就医新体验

□通讯员 丁二 许元陆

今年以来,泰安市公共卫生医疗中心深入开展“医疗服务提质增效行动”,精心推进医疗服务效率提升,老年人“数字鸿沟”跨越、诊后服务延伸、服务模式优化创新、服务支撑能力提升5个专项行动,并结合医院实际,制定19项工作任务,在增强群众就医获得感及满意度上持续发力。

优化服务流程
打造“一站式”服务体系

“我只想化验血常规应该怎么办?”“我不会使用手机支付怎么办?”……近日,泰安市公共卫生医疗中心党委书记武秀丽带领有关人员走进门诊开展体验式调研,以患者视角提出服务诉求,并以普通患者身份体验了预约挂号、现场签到、就诊、缴费、检查等就医环节,对医疗服务中的短板与不足,现场办公,立整立改,推动就医便民服务既“走心”又“走实”。

作为就医初体验的关键一环,停车便捷度直接关系到患者的心情与感受。医院制定了《停车场管理措施》,详细规划停车位,优先为患者提供便利停车位置,于细微之处照亮患者的“就医路”。

医院新门诊大厅于今年4月26日正式启用,为进一步打造高效、暖心、便捷的就医流程,泰安市公共卫生医疗中心设置“一站式”服务台,通过信息化平台与人工服务相结合的方式,为患者提供入、出院手续办理、检查检验集中预约、健康教育等“一站式”服务。此外,在门诊大厅循环播放就医流程视频,为患者提供直观明了的操作指南。

关爱特殊群体
铺设“无障碍”就医通道

针对老年患者的特殊需求,泰安市公共卫生医疗中心制定实施《老年人就医绿色通道管理制度》和《老年人就医服务流程》,确保老年患者在就诊、检查、取药、缴费等各个环节均能享受优先服务。日常工作中,导诊人员主动询问需求,为那些无陪护且有陪护需求的老年患者提供“全流程”陪诊服务。门诊区域设置无障碍卫生间,配备轮椅、平车等辅助设施,为老年患者提供老花镜、针线包等适老化服务物品,自助设备还特别设有老年人专用机。医院根据老年人“多病共存”的特点,增设老年病科,打造了“既全又专”的多学科协作诊疗体系,并开设老年综合门诊,指导老年人合理用药及康复治疗。

今年“五一”期间,家住泰安市公共卫生医疗中心附近的张先生突发急性脑卒中,老人入院前,医院就已开启绿色通道,随后在最短时间内完成颅脑MRI检查,老年病科根据检查结果迅速评估患者情况,确认患者发病时间在溶栓时间窗内,且没有溶栓治疗禁忌证,随即果断启动静脉溶栓治疗。治疗完成后,老人的肢体运动功能显著改善。

泰安市公共卫生医疗中心周六、周日“惠民日”开启
免普通门诊诊察费,检查费减免50%

为提升群众就医获得感,进一步守护群众健康,泰安市公共卫生医疗中心面向门诊就诊群众开展为期近一年的惠民活动,将2024年8月17日至2025年7月31日期间每周六、周日定为“惠民日”,“惠民日”当日,免普通门诊诊察费,核磁共振成像(MRI)平扫、256排螺旋CT平扫、常规拍片(DR)减免50%费用,检验项目减免50%费用,常规彩超、常规心电图、动态心电图减免50%费用,康复仪器治疗项目减免50%费用。

敬告:本次惠民活动不与医院其他活动叠加。惠民活动最终解释权归泰安市公共卫生医疗中心所有。

◀延续护理
服务将医疗
服务延伸到
患者家庭。开展惠民活动
提供“低负担”就医服务

为提升群众就医获得感,向群众提供更加便捷优质的医疗卫生服务,泰安市公共卫生医疗中心面向门诊就诊群众开展了一项为期近1年的惠民活动。自2024年8月17日至2025年7月31日,每周六、周日定为“惠民日”。在惠民日当天,免普通门诊诊察费,多项检查检验项目费用减免50%。

“我家就住医院附近,最近感觉腿疼,但不知道是哪里的毛病,正好医院有惠民活动,就来全面检查一下。”一位正在接受检查的市民表示,这样的惠民活动让他切实感受到了就医实惠。

延续医疗服务
构建“家庭式”康复体系

为出院患者、就医频繁患者、不方便就医的老年患者提供延续护理服务,是泰安市公共卫生医疗中心的又一创新举措。通过“优护优康”延续护理服务小程序、定期上门巡诊、家庭医生签约等方式,医院将医疗服务延伸到家庭,有效减少了患者往返医院次数。

值得一提的是,康复科积极转变服务理念,将康复知识和残疾评估服务直接送至行动不便的患者家门口,评残医师与他们面对面沟通,深入了解他们的身体状况、日常生活细节、既往病史及生活自理能力,并向他们普及康复知识,提供康复指导,同时严格依照评估标准执行残疾评定工作,确保他们能够享受到高质量的医疗服务。

医者仁心,枝叶关情。

一系列便民、惠民、利民措施的实施,不仅提升了广大人民群众就医体验,也彰显了泰安市公共卫生医疗中心以患者为中心的服务理念。为人民服务,永远在路上。泰安市公共卫生医疗中心将聚焦群众看病就医的“急难愁盼”,持续探索创新,不断优化服务流程,为群众提供更加优质、高效、便捷的医疗卫生服务。



一站式服务中心为患者提供全流程便捷服务。



儿科获赠“医术高超 一针见血”锦旗。



老年病科医务人员到医院周边社区为老年人义诊。

泰安市公共卫生医疗中心

本报图片由泰安市公共卫生医疗中心提供