

# 人人走流程 处处提质量

## 淄博市妇幼保健院领导带队争当改善群众就医体验先行者

淄博10月14日讯 为进一步加强医疗质量管理,不断提升医疗服务水平,持续改善群众就医体验,10月13日,淄博市妇幼保健院结合淄博市卫健委印发的《关于深入开展改善群众就医体验行动的实施意见(试行)》通知要求,开展了“人人走流程,争当改善群众就医体验先行者”主题活动。

做好医疗服务、优化卫生健康环境一直是淄博市卫生健康系统的重要任务,今年以来淄博市妇幼保健院聚焦群众看病就医最关注的看病信息、看病过程、看病取结果等环节的痛点、难点和堵点,开展了一系列增强群众看病就医获得感和满意度的举措。

### 院领导带队走流程 现场解决就医难题

“您孩子有什么症状?今年几岁?”“请问孩子做过核酸检测了吗?”“今天值班的专家有这几位……”10月13日上午,淄博市妇幼保健院儿科门诊挂号机前,医务人员耐心为排队市民进行解答,与往常不同的是,该院党委书记张立新、纪委书记鲁洪澜也位列其中。

在当天开展的“人人走流程,争当改善群众就医体验先行者”活动中,张立新带队实地察



张立新(右一)与科室人员讨论儿科输液大厅相关业务问题。

看、流程体验,详细了解儿科门诊挂号、就诊、开单检查、用药及输液等流程的工作情况。

记者了解到,此次走流程结合近三个月客服中心反馈的群众就医满意度集中问题,如儿科门诊不按预约挂号时间就诊、儿科输液大厅值班护士少、空间小、容易交叉感染等问题,对儿科门诊就诊全流程进行优化,提升服务质量。在亲身体会儿科急诊、儿科门诊及儿科留观室就医流程环节,设身处地感受患者需求后,张立新对专家门诊信息、留观室及日间病房设置等方面提出了多个细节问题。

“在预约诊疗中,我们的专业、专家门诊设置不够完善,造成了患者扎堆现象。同时对于患者就诊,缺少全面的科室信息

及专业指导。”张立新介绍,“此外,随着秋冬季节的到来,发热病人增加,就诊环境也变得嘈杂拥挤,下一步我们将优化留观环境,并结合实际情况增设日间病房,从而优化住院难等问题。”

### 便民措施“不迟到” 患者就医不心急

医疗信息公开、优化改造医疗服务流程、整治医疗服务环境是医疗机构便民服务重点工作,在“人人走流程,争当改善群众就医体验先行者”活动中,不乏领导班子体验门诊就诊流程、延时门诊、急诊、儿科发热门诊、住院流程等内容。

如何保障更多患者的诊疗需求?此前,淄博市妇幼保健院

积极探索解决人民群众白天就诊时间紧、排队难、就诊高峰期交通堵塞等“看病难”实际问题,推出了“延时门诊”便民服务。市民在工作日可预约中午12点至一点半夜间延时门诊,下午五点半至六点半夜间延时门诊;服务时间内开展正常门诊服务。

“目前医院产科、耳鼻喉科与中医科开放了夜间延时门诊,其他科室也将根据需求逐步开放。”淄博市妇幼保健院门诊部主任王辉介绍,为保证“延时门诊”诊疗效果,医院结合日间排班情况,将全院医护人员统筹分配在“延时门诊”项目中,同时协调各科专家在“延时门诊”开诊,确保患者在午间、夜间门诊也能享受到优质专家的诊疗服务,以实际行动将“下班后门诊”“放学后门诊”打造成为切实为百姓服务的一项便民举措。

此外,为了提升患者满意度,改善患者就医体验感,及时解决患者就医过程中遇到的各种需求和诉求,淄博市妇幼保健院还开通了健康服务热线2929888。服务内容包括健康咨询、预约指导、就医指南、电话随访、意见建议一体化等咨询服务。

### 增强群众就医获得感 健康服务无止境

基层医疗卫生直接面向群

众,是满足人民健康需求的第一道防线,是提高群众对医疗卫生服务获得感和满意度的重要“窗口”。此次淄博市妇幼保健院“人人走流程,争当改善群众就医体验先行者”主题活动开启后,医院领导班子将带领职能科室相关人员根据实际岗位进行层层重点巡查,从住院布局、标识、便民措施到窗口科室文明用语、服务态度、医患沟通渠道,通过走流程或通过陪同他人走流程的方式,切实发现整个就医过程中存在的堵点、痛点,并针对这些问题想出切实可行的解决办法。

活动旨在创新医疗服务模式,营造良好就医环境,让患者就医更加便利、诊疗更加安全、体验更加舒适,社会满意度不断提高,将以突出问题为导向,及时发现并向医院反馈人民群众关心的问题。

通过改善环境、优化流程、提升质量、保障安全、促进沟通等措施,淄博市妇幼保健院将进一步促进医院坚持改革与改善同步实施,促进管理、资源和服务向基层延伸,满足群众在家门口享受优质医疗服务的需求,增强人民群众获得感,为建设“健康淄博”贡献力量。

大众日报淄博融媒体中心记者 高阳 通讯员 宋天印

## “法律明白人”唐小霞：调解一案普法一片 让邻里更和睦

### 基层法治力量

看咱身边的法治带头人、法律明白人

淄博市司法局、大众日报淄博融媒体中心

临淄区金山镇胜炼社区的“法律明白人”唐小霞,身兼网格员、人民调解员数职。她以网格工作为优势,把法治宣传和社区服务有机结合起来,带领居民学法知法守法用法,让邻里更融洽,社区更和谐。

唐小霞被选为“法律明白人”以来,积极参加金山镇组织的每场法律知识培训,工作之余利用

碎片化时间,从网上自学和居民生活密切相关的法律知识。金山镇对“法律明白人”的培养采取结对子的方式,利用村(社区)法律顾问进行传帮带,唐小霞成为法律顾问心中最好的学生。日常入户走访中,唐小霞将群众反映多、急需解决的法律问题进行记录汇总,当法律顾问值班时,便拿出自己的小本子开始“我问你答”,把法律顾问的讲解认真记下,总结出居民听得懂能理解的语句,在下次入户时,再以拉家常的方式反馈给居民,带动大家一起学法。

唐小霞所在的网格共有264

户居民,邻里纠纷时有发生。一次,小区居民王先生反映楼下邻居经常把垃圾放到门口,夏天不仅有异味还存在安全隐患,找到邻居反映多次都没有结果,于是找到唐小霞。唐小霞挂了电话便到现场查看情况,询问了楼上其他住户,了解到确实存在这个问题。于是,唐小霞又带上她的小本子找到了被投诉的居民,动之以情、晓之以理,最终问题得以圆满解决。

“以前遇到这种事我只会从情理的角度去和双方讲道理,过段时间可能就反复了。现在我从法律角度调解邻里纠纷,不仅给

他们讲情,还普及相关法律知识,调解起来效果更好。”唐小霞说。

胜炼社区居住的老年人居多,子女大都不在身边,这也导致各类保健品陷阱、电信诈骗趁虚而入。唐小霞发现这一隐患后,积极向驻地派出所了解各种诈骗形式的手法和作案特点,挨家挨户帮助老人安装“国家反诈中心”APP,把培训会上讲的、新闻里看到的诈骗案例都说给老人听,并通过网格群进行推送,告知子女们要时刻提醒父母,引导老年人提高警惕意识,规避诈骗陷阱。

大众日报淄博融媒体中心记者 王丽 通讯员 史英志



唐小霞给老年人讲防诈骗知识。

## 九成房间已被预订 淄博市第六届古玩收藏宾馆交流会下周五开启

淄博10月14日讯 由大众日报淄博融媒体中心、淄博市收藏家协会、淄博开元文化大世界共同主办的淄博市第六届古玩收藏宾馆交流会(以下简称古玩交流会),定于10月22日(下周五)到25日举行。届时还将举办“淄博市第二届鲁中收藏论坛”,百余位来自各地的学者教授、收藏大家、博物馆长将齐聚论坛,对淄博窑进行研讨。

本次组委会负责人苏先生告诉记者,截至目前,古玩交流会招商非常火爆,还剩下下周的

时间,来自全国各地的古玩商已经预订了九成房间。

“淄博市前五届古玩交流会都非常火爆,在行业内形成了良好的口碑。因此,我得到淄博市第六届古玩收藏宾馆交流会召开的消息后,立即报名参加。大家一致认为,举办方的诚信和专业让淄博这块收藏蛋糕越做越大。”菏泽的资深古玩商张强告诉记者,他前面五届都参加了,不仅挣了钱,还交了很多朋友。

“现在大批古玩商资金链压

力巨大,我感觉这届古玩交流会将会跟上届一样,频频放漏。”淄博琉璃藏家孙大伟告诉记者,上届古玩交流会,他以非常划算的价格,淘到了很多有价值的陶瓷和琉璃。最近,他走访了国内几个古玩交流会,感觉价格比往年有了较大幅度下跌,收藏界整体来说到了“冬藏”的时节。

苏先生告诉记者,继上届成功举办“淄博市首届鲁中收藏论坛”之后,本次古玩交流会上,将继续举办“淄博市第二届鲁中收藏论坛”,百余位来自各

地的学者教授、收藏大家、博物馆长将齐聚论坛,对淄博窑进行研讨。

“本次古玩交流会参展范围是陶瓷琉璃、文石雕刻、古玩字画、瓷器玉器、民间杂项、竹木牙雕、古籍善本、老银饰品、历代古钱、文房雅玩、年份老酒、紫砂等各种国家不禁止的古玩艺术品。”苏先生告诉记者,淄博市第六届古玩收藏宾馆交流会规模庞大,盛况空前。本次古玩交流会的地址是二五七大酒店,与开元文化大世界古玩市场相距700

米,与淄博文化艺术城(营业面积大)相距300米。宾馆处于繁华地段,有大型停车场,停车方便。

举办时间:2021年10月22日至25日

举办地点:淄博金晶大道二五七大酒店南楼(淄博市张店区人民路与金晶大道路口)

联系电话:13969391168(微信同号)

大众日报淄博融媒体中心记者 李波