

# 从细微处入手 聚焦改善群众就医满意度

## 淄博市中医医院蹚出优质中医药医疗服务新路径

“您好，请问是淄博市中医医院居家护理服务中心吗？我父亲的胃管不小心拔出来了，能不能尽快安排人过来帮忙插上？”“好的，我们尽快赶到！”10月1日国庆假期第一天，淄博市中医医院脑病科接到了一单需要上门居家护理的任务。患者是一位92岁高龄长期卧床的老人，胃管不慎拔出，眼看老人无法按时进食，家里人十分着急，便向医院居家护理服务人员求助。

尽管已经临近中午，但居家护理小组人员顾不上吃饭，带着医疗设备便赶往患者家中。全面身体检查、插胃管、填写评估单、宣教……不到半个小时，一系列熟练操作便已完成。“真是太感谢了，要是带老人去趟医院插胃管，还不知道要费多少事，辛苦你们了！”老人的家属感激地说。

细微之处见真章。在淄博市中医医院，这样便民暖心的举措不胜枚举。围绕落实改善群众就医满意度，医院以问题为导向，不断出实招、解痛点，多措并举，蹚出了一条中医药医疗服务的新路径，为患者提供优质、高效、便捷的诊疗服务。

### 深化流程再造 患者就医更舒心

看病就医关乎民生大事，为改善群众等待体验，不断提升就诊效率，淄博市中医医院刀刃向内，深化流程再造，让患者就医更舒心。

医院完善门诊就诊预约诊疗服务，提供以“健康淄博”公众号为主，涵盖网站、微信、电话、现场、诊间等多种途径预约方式；推广医技患者预约检查服务，通过诊间预约、住院患者与门诊患者分段预约等方式，错时预约；打造“一站式”门诊综合服务平台，院本部设立就诊地图，提供就医咨询、指导、慢性病政策咨询，集中办理诊断证明、病历复印、出生医学证明等材料；针对部分患者需要到东院区进行就诊、检查、治疗等问题，开通东院区与院本部往返的免费健康交通专线，每天5个班次。

医院推出“中药代煎”取药、配送等服务，配备48台煎药机，只要在医生处开了处方，缴费后再到窗口填写准确的送药地址和联系方式，患者只需在家坐等“收快递”，就能及时拿到自己购买的药物，享受安全、快捷的中药快递到家服务。



淄博市中医医院开展“零距离倾听，面对面交流”座谈会。

### 筑牢中医基石 中医药诊疗更安心

作为拥有多个国家级、省级中医重点专科全省及中医药人才、跻身山东省三级甲等中医医院前列、实现“一体两翼”联动发展格局的三级甲等综合性中医院，淄博市中医医院深耕中医诊疗技术，在改善群众诊疗体验，提升中医诊疗水平上下足功夫。

医院以技术为纽带，遴选医院优势专科组建区域内中医专科联盟建设，促进优质资源共享、人才梯队共建、科研平台共用，

推动优质中医资源下沉扩容。10月10日，由中医脑病、中医心血管病、中医护理、中医治未病以及中医肾病、中药药事管理六大专科联盟组成的淄博市中医药专科联盟正式揭牌成立，将实现联盟专业内优质资源共享、人才梯队共建、科研平台共用，推动优质中医资源扩容，让老百姓在家门口获得优质的中医医疗服务。

为充分发挥中西医结合救治急危重症的优势，医院设置有卒中中心、胸痛中心及创伤中心，围绕“互联网+”数字化医院建设，实现互联网医院在线诊疗。打造结合

AI智能辅助诊疗的“云影像”系统，开展影像示教智能远程会诊中心及智能影像阅片中心建设工作。

### 拓宽服务维度 人文关怀更暖心

“大医为民，讲仁爱，尚和合。”医院不仅是救死扶伤的地方，更是连接医护人员和患者及家属的桥梁。淄博市中医医院践行以患者为中心理念，擦亮人文关怀名片，全方位提升患者就医满意度。

为化解就医停车难题，医院发布倡议书，倡导职工绿色出行、拼车上下班、将车辆停放在医院外围周边、有序停放非机动车，让出停车位，方便患者停放。每月固定开展“零距离倾听，面对面交流”患者、家属座谈会，倾听病人在就医过程中的意见和建议。开展“院领导走流程”活动，院领导班子以普通患者身份对就医全流程进行体验，解决就医过程中的难点、堵点。“居家护理服务送上门”不断扩大服务范围、缩短患者来回的路程、减少患者和家属来回跑的次数，针对病情复杂、家庭困难患者，院领导带队，与临床科室开展“入户解民忧，健康齐步走”走访活动。同时，为老年人、困难家庭、急危重症患者开辟就医绿色通道。 翟咏雪 李文艳



请用**文明**  
尺子丈量自己