

聊城市提升医疗卫生服务满意度 工作简报

(第五十一期)

市卫生健康系统满意度提升工作专班

2022年12月23日

东昌府区：开展提升“群众满意度”活动。道口铺街道社区卫生服务中心结合自身医院实际情况，开展提升“群众满意度”活动。一是努力做到“服务好”。改进服务态度，改善群众看病就医感受；二是优化服务流程，方便群众看病就医。开展双休日及节假日门诊，方便患者就医；三是实行公开透明服务，保障群众看病就医知情权。通过多种途径为群众提供医疗机构专家信息和诊疗流程等医疗服务信，做好医疗服务项目、收费标准、药品耗材价格等信息的公开；四是加强医患沟通，构建和谐医患关系，维护医患双方合法权益；五是继续深入开展创建“平安医院”活动，维护医疗机构正常的工作秩序和就医环境。

东阿县：实地走访调查，倾听群众呼声。新城街道社区服务中心主任、业务院长等人员组成随访组开展实地走访调查，倾听群众呼声活动。随访组携带听诊器、血压计和健康知识宣传册，

对大王、西候等地的出院患者进行了家庭随访及建议收集，主管医生对患者进行了用药指导、强调了脑卒中二级预防的重要性和患者在肢体康复中需要注意的事项。通过回访，医生对患者出院后整体病情有了详细的了解，让患者和家属能正确面对疾病，达到预防疾病，促进康复，减少复发的目的。除此之外，认真倾听患者及家属的意见和建议，发现问题随时疏导，做到及时反馈和整改。医院以各方面为患者提供优质、专业、连续的医疗服务为目标，把医疗服务过程进一步延伸。同时也加强了患者对我中心的信任，体现了我中心人性关怀，融洽了医患关系，获得了患者的信任，为以后的工作打下了良好的群众基础。

聊城市妇幼保健院：开展线上服务，为妇幼健康护航。一是开展“互联网+妇幼健康”服务。根据当前工作实际，我院产科积极开展“互联网+妇幼健康”服务，通过微信公众号、APP、电话、短视频、线上孕妇学校等方式，对孕产妇感染新冠后的治疗及儿童感染新冠后的用药等内容进行健康教育和咨询指导，切实减少孕产妇焦虑情绪，减少孕产妇非必要到医疗机构和交叉感染风险。二是停课不停“训”，我院康复院区开展线上教学。本次疫情让儿童康复训练按下了暂停键，为有效解决在训儿童因疫情无法正常进行康复训练的问题，我院康复中心院区组织各科室认真谋划、科学施策、精心组织，全力做好疫情期间的线上康复教学工作。在这场没有硝烟的战争里，孩子们居家学习，积极与老

师互动，这样的“停课不停学”，让他们在特殊时期照样能收获快乐、收获成长，同时也激发了家长们亲子陪伴的新动力和创意。在线上教学过程中，康复教师们积极学习线上教学技术技巧，创新授课方式，激发他们的学习兴趣，针对视频课中他们每一周的变化及时作出调整。教师之间进行交流，了解他们目前整体目标与进步情况，切实做到团队协作，共同参与家庭康复，用专业和人文关怀协助家长共克难关，让他们在疫情期间也能做到康复不断，进步不止。通过此次线上活动，让孩子们在这特殊的“宅”家时光中享受游戏、调节身心的同时，也能够得到全面的发展，以别样的方式为宝贝们的成长蓄力。

聊城市退役军人医院：优化医院就医流程，方便群众就诊。

一是西院区病房的布局改造。疫情形势依旧严峻，为进一步优化就医流程，做好疫情防控工作，满足新冠阳性患者就医需求，保障患者和医务人员的安全前提下，12月13日西院区优抚病房楼优抚疗养人员全部回家后，将西院区进行布局改造成阳性病房，现已投入使用中，给新冠阳性提供就诊便利。二是加强急诊科医务人员力量。在严峻复杂的疫情防控形势下，急诊科作为医院的第一道战线，同时执行着疫情防控和急诊急救两项任务，医院对急诊科医务人员力量进行加强，方便病人增多时预检分诊、抢救等工作的正常运行。三是壮大发热门诊值班队伍。面对愈来愈多的发热病人，医务部制定发热门诊一二梯队听班制度，各个科室

医师踊跃报名，很快就壮大了发热门诊的值班队伍，还专门派遣儿科，神经内科医生值班，医治不同年龄段的病人，方便群众就医。

呈：委领导

发：各县（市、区）卫生健康局，市直各医疗卫生单位，委机关
各科室