



增进民生福祉 感受身边变化

滨州市人民医院以优质服务提升群众就医温度

本报通讯员 赵新英 郭庆花



床旁结算，方便快捷。



一站式服务中心，多项服务集中整合。



心安门诊，让心灵有依靠。

作为一名需要接受长期治疗的慢性病患者，王女士一想起以往就医时遇到的嘈杂就医环境和需要东奔西跑的检查项目，就感到十分焦虑。然而，从王女士走进滨州市人民医院国际医疗部特需病房的那一刻起，就感受到温馨舒适的就医环境以及全程导医的贴心陪护，导医不仅协助她快速办理了入院手续，还细心安排各项化验检查，甚至在出院时帮助她顺利完成所有流程，让她省去了来回奔波跑流程的辛苦。“咱们这里的环境和服务太好了，我以后再也不用为反复住院发愁了！”王女士感慨地说，这一切让她既感觉惊讶，更感觉温馨，就医获得感和幸福感大大提升。

“国际医疗部特需病房配套设施齐全，环境优雅、安静，致力为患者营造温馨如家的就医环境，同时配备全程导医陪护，协助患者办理缴费、化验检查、出院等事宜，为患者提供顺畅的就诊体验。科室整合院内强大的医疗团队，采用‘全科+专科+多学科’的诊疗模式，可为患者提供专业化、优质化、个性化的全方位、全过程高质量医疗服务。”市人民医院国际医疗部特需病房负责人解佳惠介绍说，医院的这一举措，不仅满足了像王女士这样的患者对高品质、差异化医疗的需求，也彰显了医院在改善医疗服务方面的不懈努力。

王女士的体验正是滨州市人民医院医疗服务提质增效的生动证明。近年来，市人民医院全面贯彻党的二十届三中全会精神，以党建为引领，坚持以病人为中心，以需求为导向，以医疗服务提质增效行动为抓手，不断提升服务水平，增强患者就医体验，让更多患者受益。“人民医院为人民”不仅是一句口号，更是滨州市人民医院全体人员不懈努力的方向。

健全体制机制，确保各项措施落实落地

加强组织领导，医院党委高度重视医疗服务提质增效工作，专门成立了满意度提升办公室，由专人负责，确保医疗服务提质增效工作能够得到充分重视和有效推进。

健全工作机制，根据市卫健委的相关文件要求，医院制订了《滨州市人民医院医疗服务提质增效行动方案》，对工作职责进行了全面梳理，细化了各科室的责任分工，明确了各项工作的牵头科室及配合

科室，将责任压实到位，确保每项措施能落地、可执行，提高了工作效率。

加大资金投入，以检验检查结果互认工作为例，医院先后投入资金16.5万余元，用于支持信息化改造和网络建设。2023年

10月，滨州市人民医院在全市率先完成检查检验结果互认工作。2024年10月，医院在山东省卫生健康委举办的医疗服务提质增效暨检验检查结果互认工作推进会上作典型经验交流。

改善医疗服务，从点滴做起让群众受益

门诊服务作为患者与医院接触的第一环节，对于提升患者的就医体验具有至关重要的作用。“群众需要什么我们就提供什么，群众哪里不满意，我们就要改进哪里。”门诊部主任吴胜本说。

一站式服务，让群众少跑腿。“在门诊一站式服务中心，不仅可以咨询就诊信息，还可以办理慢性病、开药、报销，以前需要跑好几个窗口才能办完的事，现在只需在这里就能办完。”市民李女士竖起大拇指说道。

为方便就诊群众，滨州市人民医院整合资源成立一站式服务中心，将多项功能整合，可一站式办理预约分诊、医保服务、慢病管理、医学证明办理、病案打印、投诉受理等13项业务。

心安门诊，让市民心里有“医”靠。平安是基，心安是魂。2023年以来，滨州市

提出创建全国首个“心安城市”，积极推动社会心理服务与平安滨州、法治滨州、健康滨州、文明城市、公园城市建设相融合。滨州市人民医院按照三级精神专科医院建制，改造升级门诊病房楼1.1万平方米，设施设备明显改善，服务能力全面提升。

2024年3月16日，医院建起了全市首家心安门诊。门诊开设有24小时心理援助热线，全天候提供免费咨询，专家团队全年无休为患者服务，多项物理治疗全部可在门诊一站式完成。截至目前，已有近万名市民在心安门诊接受了诊疗。

检查检验结果互认，惠及千家万户。长期以来，“重复检查”是老百姓看病就医的一大痛点。为破除这一痛点，2023年10月，滨州市人民医院在全市率先完成检查检验结果互认工作，切实减轻了群众就医负担，提升了群众的就医获得感、幸福感和

安全感。

“作为一名脊柱外科医生，我经常遇到需要进行多项检查和复杂诊断的病例。在实施检查检验结果互认之前，患者往往需要在不同的医疗机构重复进行相同的检查，如MRI和CT扫描，这不仅增加了患者的经济负担，也延长了治疗的等待时间。”骨科二病区副主任医师邵元栋深有感触地说，“现在，有了检查检验结果互认，我们可以迅速获取患者在其他医院的检验检查数据，在方便医生诊断的同时，更为患者减轻了就医负担。”

与省、市检查检验互认平台对接以来，医院累计调阅49397次，互认24420次，为群众节省就医费用120余万元。

信息多跑路，患者少跑腿。为进一步做好便民惠民服务，打通服务患者“最后一公里”，滨州市人民医院医保办与信息科、

护理部、财务科等多个科室积极联动，优化服务流程，在医院全面推开“电子住院票”“病区办理住院”“床旁结算”服务模式，让患者“足不出区”即可“一站式”完成从入院到出院的全流程项目办理。床旁结算开展以来，出院办理时间由过去的30分钟缩减至现在的3分钟。

送医上门，打造志愿服务金品牌。医院积极开展“党旗飘扬 健康护航”活动，对接滨州公共汽车有限公司项目，通过义诊、讲座、送医送药等形式，为项目一线建设者提供优质、高效、便捷的健康服务。

大医治未病，2024年，医院开展健康行义诊16次，服务群众2000余人次；举办名医健康大讲堂45场，服务职工及居民5000余人次；医路相助志愿者参与服务21700余人次，累计服务时长近65100小时。

提升住院服务，千方百计为患者提供便利

率先推行信用就医，住院免押金。从解决群众“急难愁盼”问题入手，最大程度方便群众就医，2024年1月，医院在全市率先开始推行基于“信用就医”为基础的“先诊疗后付费、住院免押金”惠民服务新模式。参保市民仅需通过手机申请信用额度，即可免去传统就医模式中繁琐的押金支付程序。截至目前，住院免押金总额度近300万元，减轻了群众就医负担，切实减轻了困难群众垫资压力和费用负担。

日间病房，让患者

省心省力。“真没想到能当日住院，当日手术！不仅省了钱，更省了时间！”骨折术后一年，进行骨折内固定取出的李先生说，前期在门诊完善相关术前检查后，根据与医生约定的时间，当天住院手术，当天出院。

2021年3月，医院成立了滨州市第一家日间手术病房。患者可以在预住院期间完成各项检查后再住院，并在住院当天进行手术或治疗，同时可行术后治疗和观察，实现一天（24小时）内出院的住院新模式。

多年来，经过积极探索，改善管理，优化流程，市人民医院目前已有17个科室常规开展日间手术，覆盖病种60余种，不仅

充分利用了医疗资源，缩短了患者平均住院日，更减轻了患者的经济负担。医院日间医疗服务获第七届改善医疗服务行动全国医院擂台赛百强案例，在山东省卫生健康委的培训会上作经验交流。

开展延续性护理服务，解决家庭照护难题。医院构建了以护理部监管为核心、患者需求为导向、信息化为载体、护士上门服务为主体的“三位一体”护理服务新模式。滨州市人民医院“家庭医护”目前开展了静脉采血、新生儿护理、胃管护理、PICC维护护理、中医护理等22个护理服务项目，实现护理服务从医院到基层、到社区、到家庭的有效衔接。平台注册用户16000

余人，服务半径30公里，解决了患者“看病难”“护理难”等问题，减轻了家庭照护负担。

秉承“全心全意为人民健康服务”的宗旨，滨州市人民医院不仅提升了医疗服务全过程的安全性和舒适度，更是让患者随时随地都可以享受到优质的医疗健康服务。在接下来的工作中，医院将聚力解决群众看病就医“急难愁盼”问题，持续提升群众获得感、幸福感和安全感，为建设品质滨州，奋力谱写中国式现代化最美滨州篇章作出更大贡献。

现代化的滨州市人民医院西院区。



检查检验结果互认，方便医生诊断，切实减轻患者就医负担。



信用就医，为群众减负。



医院信息化系统升级改造。