

以调查问卷提升医院党建服务能力

昆明医科大学第二附属医院是云南省著名的三甲医院之一，其医疗服务水平得到了众多患者的认可。但与众多的大型医院一样，患者需求增加与诊治资源供给有待提升之间的矛盾同样存在。

为破解这一难题，在基层服务型党组织建设中，该院门诊管理办公室党支部将业务工作融入党建工作中，坚持“以病人为中心”的服务理念，通过向患者发放《门诊患者满意度问卷调查表》等，进一步提高患者就医满意度，以创新方式将党建工作落到了实处。

600份调查表助“寻医问药”

门诊服务能力是医院医疗服务的第一关，面对因患者流量不断增大的严峻考验，门诊管理办公室党支部积极行动起来，寻求治本良方。

今年2月，该党支部上报的《加强基层服务型党组织建设进一步提升门诊服务能力探讨》项目，获得昆明医科大学党建思想政治工作课题项目立项，课题随即展开。

项目组认为，门诊作为医院重要的医疗服务窗口，患者满意度的高低直接反映了医院的服务水平、管理水平和技术水平。患者对医疗服务的需求日益增长，也要求门诊服务能力不断提高。

为了获取患者真实意见，从2016年5月下旬至8月初，该党支部陆续向前来就诊的部分门诊患者随机发放了600份《门诊患者满意度问卷调查

表》。同时，还对30名门诊出诊医护人员及窗口工作人员进行了访谈，拉开了“寻医问药，自我诊治”的序幕。

精细诊断发现8大“病症”

此番调查直面医院门诊服务质量的各核心环节，调查内容涉及门诊患者在诊疗过程中的就医流程、服务态度、医疗环境、医疗质量及医务人员“九不准”执行情况四个大项共计19条内容。

在问卷发放中，调查人员向被访者特别说明“问卷不署名，按照个人真实感受进行评价”，确保了患者评价的真实性。

据收回的600份有效调查表统计结果显示，在所调查的四个大项中，医院环境及便民服务总满意率为98.5%，患者等候时间总满意率为94.8%，医护人员服务态度及质量总满意率为97.8%。调查中未发现患者在就医期间给门诊医务人员送红包现象，其他18个调查内容的总体满意率均在93%以上，绝大多数患者在医院有良好的就医感受。

而调查显示的“满意”与“不满意”项目显得泾渭分明，指出了门诊医疗服务还需进一步提高和完善的地方。其中，患者较为满意的是医院的宽敞明亮程度、便民服务（问询指引、处方打印等）、门诊药房人员服务态度、就诊流程、医生诊疗水平及护士技术操作水平。患者认为不太满意的是专家门诊候诊时间，超声、放射、化验等检查的等候时间，少数候

诊区、诊室及相关设施的卫生状况，以及极少数工作人员的服务态度。

经精细分析后，诊断出了医院门诊服务的8大“病症”：包括专家门诊的候诊时间长；超声、放射、化验等检查的等候时间长；挂号收费处的等候时间长；药房取药的等候时间长；门诊区域就诊标识醒目程度不够明显；部分候诊区、诊室及相关设施的卫生状况不够好；门诊收费、安保及保洁等处个别人员服务态度不好等。

自开“药方”去除“病症”

患者声音成为工作改进的方向。针对工作中存在的“病症”，医院开出了根治“药方”。

为缩短患者就诊及进行超声、放射、化验等检查的等候时间，回应部分患者所反映的挂号缴费及取药等候时间长的问题，医院多渠道引导患者错峰就诊，派出分诊护士在就诊高峰期对患者进行有效分流，引导患者特别是年轻人使用支付宝及自助缴费系统，减少排队等候时间。同时，在现有预约挂号方式的基础上，全面推行分时段预约挂号，让预约号源合理分布在各个时间段，实现了分时段预约精确到了半小时内。

组合“药剂”使用后，效果开始显现。项目结果显示，分时段预约挂号及引导患者错峰就诊，缓解了就诊高峰期人流量的压力，为医院营造舒适的就诊环境和改善服务质量创造了条件。

杨薇 吕琳等