**常州市儿童医院党的群众路线教育实践活动**

**简 报**

**第30期**

**常州市儿童医院党的群众路线 2014年4月21日**

**……………………………………………………………………………………**

**教育实践活动领导小组办公室**

**我院从细节着手优化服务方便患者**

　　我院坚持一切从方便患者角度出发，在改善医疗服务各个环节上下功夫，想病人所想，千方百计把方便让给患者，让患者得到实惠。

**规范窗口服务提高病人满意度。**挂号、检验、门诊服务台等窗口工作人员提前15分钟挂牌上岗，缩短高峰期病人挂号、取药时间；持续推进“满意窗口”竞赛活动，奖优罚劣，最大程度上改善服务态度。

**优化就诊流程改善就医体验。**完善医院标识和就诊流程引导，调整门诊大厅布局；推进诊间、出院、电话、网络等多种预约方式；简化门诊药房退费流程，减少病人重复排队；保安人员全天候巡视各诊区，为病人创造安静、有序、安全的诊疗环境。

**实行弹性排班缓解就诊高峰。**根据门诊就诊的实际情况，及时调整门诊服务分诊人员的班次与时间；儿科急诊、普通门诊、感染科（手足口病）门诊、周末及节假日均实行弹性帮班制，缓解儿科就诊高峰。

**评选服务明星促进服务提升。**自3月起，开展“明星护士”评选活动，通过患者、医生及科主任护士长考评和护士互评四个方面，评选出让患者满意、同事满意的星级护士，深化优质护理服务活动，促进服务水平整体提升。

--------------------------------------------------------------------------------------------

抄报： 常州市卫生局党的群众路线教育实践活动领导小组办公室

抄送： 常州市儿童医院党的群众路线教育实践活动领导小组成员发： 　各支部、职能科室

- -------------------------------------------------------------------------------------------------------- --------