行风通报

第 32 期

黑龙江省医院

2024 年 8 月 1 日

工作动态 (2)

不断提升患者就医满意度 共筑暖心医疗之旅

为提升医院医疗服务质量，增强医患之间的理解和互信，2024 年 5 月 15 日上午 9 点 30 分，黑龙江省医院举办了“患者体验日”活动。诚挚邀请多位住院患者以及门诊患者代表深入门诊、第一住院部、第二住院部、第三住院部部分科室，全程体验医疗服务流程，旨在从患者角度出发，深入了解医疗服务中的每一个环节，进一步优化医疗服务质量，提升患者就医体验。

医院纪委书记关黎及相关职能科室负责人参加了“患者体验日”活动。

“患者体验日”活动开始前，行风办主任张丹对患者代表们的到来表示由衷的感谢，并向患者代表们说明了“患者体验日”整个活动的流程和时间安排。医院纪委书记关黎进行了开场致辞：“患者体验，是医疗服务质量的重要衡量标准。医院必须从患者的角度出发，深入了解患者的需求，不断优化医院的服务流程，提升医院服务质量。在过去的日子里，医院引入了先进的医疗设备，提升了医疗技术水平；优化了服务流程，减少了患者的等待时间；加强了医患沟通，增强了患者的信任感。开展“患者体验日”活动，就是要以更加开放的心态，更加务实的作风，去倾听患者的声音，去了解患者的需求。

要以患者为中心，以患者的体验为导向，不断改进医院的服务质量。”

医院门诊部主任葛文玉带领患者代表们参观了门诊的就医流程、门诊的特色诊疗科室以及暖心服务举措；互联网医院主任尤敏向患者代表们讲解了互联网医院开展的服务类别和就医流程，重点向患者代表们讲解了“张国祯专家肺结节线上会诊”的就医流程；体检中心主任王欢向患者代表们介绍了体检中心的就医环境、先进的医疗设备和优质的医疗服务，并欢迎各位患者及家属来院进行健康体检。

随后，患者代表们来到了各住院部。产科护士长孙杰、内分泌科王斐、眼科护士长齐波及科室的医务人员分别向患者代表们讲解了病区的就医流程、病区环境、专家介绍、科室特色诊疗服务和暖心举措。在体验过程中，患者代表们纷纷表示医院的医疗服务质量得到了显著提升。他们对医院的设施环境、特色诊疗、暖心服务等方面都给予了高度评价。活动最后，患者代表们填写了医院的问卷调查，并给医院提出了一些宝贵的意见和建议。

通过此次活动，患者代表们不仅亲身体验了医院的医疗服务流程，感受到了医院对患者关怀和尊重。他们纷纷表示，将把这次体验分享给身边的亲朋好友，让更多人了解医院的优质服务。医院将认真听取患者代表们的意见和建议，持续改进医疗服务质量，为患者提供更加优质、便捷的医疗服务。医院也将继续加强医患沟通，增进彼此之间的理解与信任，共同营造温馨和谐的医疗环境。同时，医院也通过此次活动进一步提升了自身的品牌形象和服务水平，为构建和谐医患关系奠定了坚实基础。

编辑：张丹 廉丽娜