

华润医疗患者服务十大目标

目标一：诊疗规范、确保安全

1、严守管理制度

严格遵守医疗管理制度，保障医疗质量。遵循临床诊疗指南、临床技术规范等开展诊疗工作，做到合理检查、合理用药、合理治疗。

2、确保患者安全

加强医疗质量与安全建设，完善医疗安全管理工作制度、应急预案和 workflows，加强风险管理、院感管理，落实患者安全目标。

目标二：流程合理、就医高效

1、优化服务流程

优化院前、院中、院后各医疗环节流程，提升服务效率，开展多途径预约服务、一站式服务，提供便捷检查结果查询服务等。

2、改进管理流程

梳理各职能后勤科室业务流程，改进为更好服务于临床、工作更高效的业务流程，建立职能后勤与临床科室高效沟通机制。

目标三：门诊便捷、住院省心

1、门诊便捷

建立预约制度，优化预约流程，扩大分时段精准预约，多措并举缩短挂号、就诊、缴费排队等候时间。提倡检查检验集中预约、诊间预约、网上查询检查报告等，加强自助缴费及自助报告查询功能。

2、住院省心

为患者提供快捷办理床位预约、入院缴费、入院检查检验等事项，在病区提供出院综合服务，实现医联体、医共体内顺畅双向转诊和接续医疗服务。

目标四：服务体贴、保护隐私

1、提升服务品质

创新服务模式，精耕服务细节，提倡流动导诊服务、院后延伸服务、开展便民服务驿站等。

2、保护患者隐私

保护患者个人隐私、病情隐私，努力改善诊疗环境，提倡“一医一室一患”，尽量为患者提供一对一私密的诊疗护理空间。

目标五：沟通顺畅、举止得体

1、提升沟通能力

加强医患沟通能力提升，培养同理心，与患者沟通交流时，做到态度和蔼、耐心倾听、语言文明。

2、规范文明礼仪

医务人员仪容仪表整洁大方，行为举止文明得体，展现专业、严谨的职业风貌。

目标六：标识清晰、导诊准确

1、标识清晰

医院内外形象标识、道路指引标识、服务设施标识、医院总平面图、医院宣传栏等标识清晰明显，减少患者无效移动时间。

2、导诊准确

通过各渠道向患者公布医院地理位置、来院路线、停车信息等，提倡门诊病历上告示各楼层科室分布，提倡挂号单及检查单上告示诊室及检查科室楼层位置。

目标七：环境整洁、设计合理

1、整洁卫生

有组织、有计划的做好医院的美化、净化、绿化工作，认真做好医院日常卫生工作，特别是细节区域如候诊区、卫生间、垃圾存放区域的环境卫生。

2、人性化设计

从总体布局、细节设计等体现以患者为中心的设计理念，努力为患者提供温馨、便捷、安全的就医环境，利用合理的色彩搭配、绿化自然空间、展示文化元素等营造气氛，缓解患者的焦虑与压抑。

目标八：响应及时、处置有效

1、随时响应帮助

对患者在院区内的咨询和接待，落实首问负责制，不得推诿或怠慢，及时有效解决。

2、及时处置反馈

完善投诉管理机制，改进接待流程，对患者提出的问题、意见及建议，做到及时处理和反馈，并持续优化。

目标九：智慧服务、互联网医疗

1、加强信息化建设

针对患者的实际就医需求，推动信息技术与医疗服务深度融合，努力为患者提供覆盖院前、院中、院后的全流程、个性化、智能化服务。

2、构建线上线下一体化服务

利用互联网技术不断优化医疗服务流程和服务模式，利用多种形式，如患者服务信息管理系统、微信公众号、APP、自助机等，为患者提供更便捷、更智能化的医疗服务。

目标十：医患互动、人文关怀

1、提升就医体验

建立医患互动机制，搭建医患互动桥梁，常态化开展满意度管理，提倡患者体验日、暖心主题活动等多种形式提升患者就医

体验。

2、注重人文关怀

加强医学人文建设，提升医务人员的职业道德素养，强化“以患者为中心”的服务理念，培养同理心及换位思考能力，日常诊疗照护中注重人文关怀。