

## “省医星火奖”申报表

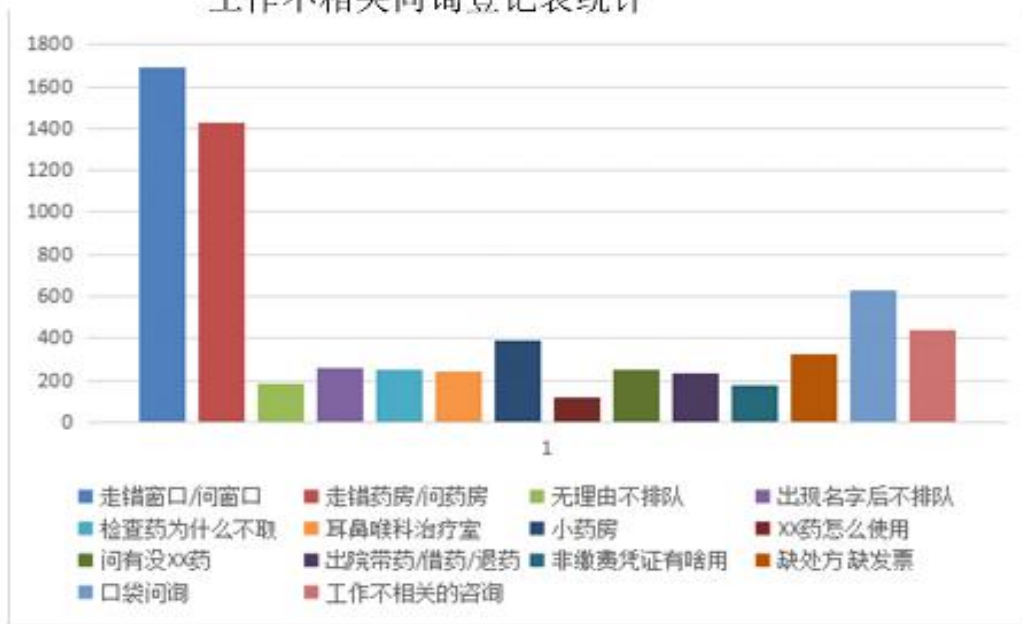
部门/科室	药学部	姓名	陈雨竹	民族	汉	出生年月	
政治面貌		职务		职称	主管药师	联系电话	
推荐方式	<input type="checkbox"/> 自荐 <input type="checkbox"/> 他荐 <input checked="" type="checkbox"/> 组织推荐						
申报类别	<input type="checkbox"/> 管理创新 <input checked="" type="checkbox"/> 服务创新 <input type="checkbox"/> 技术创新 <input type="checkbox"/> 科研创新 <input type="checkbox"/> 护理业务创新						
创新主题	精准服务：门诊药房从细节提升取药体验						
创新内容及成效 (300字以内)	<p>门诊药房开展精准服务，通过发放前台药师“工作不相关问询”登记表，找到患者最根本的未满足需求——即我们服务细节的缺失，之后对这些缺失进行了针对性整改。</p> <p>1. 调整了自助机缴费凭条，取药信息的位置和字体。使得自助机缴费凭条的信息获取从“最麻烦”提升为“最清楚”。</p> <p>2. LED显示屏取药流程的字号放大10倍，布满显示屏，让老年患者也能轻松看清。</p> <p>3. LED显示屏增加的“暂停服务”提示，在工作人员下班时间显示，使得中午值班时患者不再已关闭的窗口等待。通过实践，这些措施，尤其是自助缴费机凭条的微改变，可以大幅提升患者就医体验，可以在全院全科室推广。</p>						
附件材料与说明	照片、文字材料、相关数据等						
备注							

附件 1:



LED显示屏增加的“暂停服务”提示  
以前没有专门提示，患者偶尔会已关闭的窗口等待，现在已经通过显示，解决这个问题。

工作不相关问询登记表统计



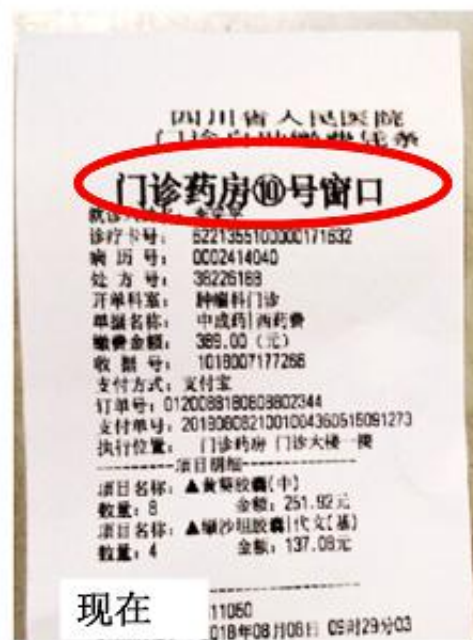
10个工作日回收205份问卷，总共收到6618个工作不相关问询，其中47.16%为问询取药药房和窗口。



LED显示屏取药流程的字号放大10倍  
布满显示屏  
让眼睛不太好的患者也能轻松看清



以前



调整了自助机缴费凭条，取药信息的位置和字体。使得自助机缴费凭条的信息获取从“最麻烦”提升为“最清楚”。

彻底解决患者找不到地址的问题。