

兰州大学第一医院院长值周工作

简报

第 342 期

兰大一院院长办公室

2024 年 12 月 20 日

第 342 期 本周值周院领导马春莺检查门诊部

12 月 18 日，总会计师马春莺带领值周组深入门诊部、门诊药房、急诊科、儿科及眼科诊疗区域开展专项检查，围绕“十个多一点”暖心行动要求，重点督导服务质量、流程优化及患者就诊体验提升工作。

值周组首先对门诊收费窗口及药房服务情况进行实地检查，通过现场观察和模拟问询，全面了解窗口人员服务态度、文明用语落实情况，并强调要以“患者为中心”落实落细服务举措，确保就诊环节便捷、温馨。随后，值周组前往

门诊儿科片区，发现候诊区患者等候时间长、座位不足等问题。马春莺要求后勤保障处、门诊部尽快增设候诊椅，同时优化叫号系统，通过细节优化持续提升患者满意度。

此次检查以问题为导向，通过"查、看、问、改"闭环管理，进一步推动我院医疗服务提质增效，为冬季就诊高峰期的平稳运行打下基础。

主送：院领导

抄送：门诊部、医务处、后勤保障处

兰大一院院长办公室

2024年12月20日印发