

小窗口折射大变革,让患者告别“折返跑”

江大附院门诊“一窗通办”破解就医“堵点”



记者手记

“小窗口” 推开大变革

杨泠

走进江苏大学附属医院门诊大厅,变化悄然显现。“一窗通办”的实践,不仅仅是技术性的窗口合并,更如同一面棱镜,清晰折射出医院以人民健康为中心、刀刃向内破除陈规的深层变革。

流程再造的勇气，源于俯身倾听。“多头跑、反复问、排长队”曾是无数患者心头之痛。江大附院勇于逆向梳理患者就诊动向，正视痛点，精准发力，将高频业务整合为“全业务通办”窗口——这背后是医院真正“俯下身来”，感知患者每一次排队中的焦灼与疲惫，将群众就医环节的“关键小事”当作改革攻坚的靶心。当服务人员从“专科型”蜕变为“全能选手”，改变的不仅是业务办理流程，更是医院服务理念的重构。

小小一扇窗，推开的是效率与温度的双重提升。无效往返和投诉显著下降，业务办理时间锐减超50%……“小窗口”玻璃映照出的是患者舒展的眉头，是医院服务流程中悄然流淌的暖意，是“以人民健康为中心”理念的坚实落地。

“群众需求在哪里,服务就跟进到哪里。”当医院不再满足于技术层面的精进,而是真正俯身倾听、勇于革新,那些曾被忽略的“折返跑”之苦便能化作重塑服务温度的基石。

小窗口的变迁也昭示着,医疗服务的未来高地不仅由技术构筑,更由这种俯身贴近的真诚与破除陈规的勇气所共同定义。

本报记者 杨冷
本报通讯员 钱小蕾 孙卉
本版摄影 杨冷

在江苏大学附属医院门诊大厅,带父亲复诊的刘女士曾饱受反复排队之苦:挂号缴费排队,检查预约排队,打印报告还要排队,每次看病就像经历一场耗时耗力的“折返跑”。如今,当再次走进该院,她惊喜地发现,所有门诊业务在一个窗口就能全部办结。

这一变化,得益于江大附院正在全力推进的“门诊多岗融合”改革。作为“三优一满意”专项行动的核心举措之一,该院大刀阔斧打破传统服务壁垒,将挂号缴费、医保审核、票据打印、检查预约等多项高频业务集中整合,打造“全业务通办”服务窗口。

流程再造：

从“多窗往返”到“一窗通办”

长期以来,患者在医院办理各类业务时,往往面临“多头跑、反复问、排长队”的困境。挂号、缴费、检查预约、打印报告、医保咨询……分散的服务窗口如同一道道无形的墙,耗费着患者宝贵的时间与精力。这种碎片化的服务模式,成为影响就医体验、降低满意度的“堵点”之一。

面对群众看病过程中最关心、最直接、最现实的“关键小

事”，江大附院以“三优一满意”专项行动为契机，将“推进门诊多岗融合”作为优化服务流程的突破口。核心举措便是打破传统窗口壁垒，优化整合各窗口服务功能。经过系统培训的窗口工作人员，从“专科型”转变为“全科型”，成为精通多项业务、能为患者提供“一站式”服务的“全能选手”。每个窗口都具备相同的16项服务职能，患者无论需要办理何种业务，只需到一个窗口即可高效完成，业务办理时间平均减少50%以上。

“从单一收费员到一岗多能，挑战很大，但意义更大。”江大附院综合服务中心工作人员胡业姣深有感触：医院对窗口服务人员开展了高强度、系统化的跨岗位业务培训，内容涵盖医保政策、基础门诊咨询、应急处理、沟通礼仪等。同时建立配套的考核激励机制，激发服务人员从“专一型”向“复合型”转变的内生动力。

成效初显：

效率与温度双提升

“多岗融合”窗口一经推出，迅速赢得患者好评。“以前多头跑，现在一站办，不用排几个队，真是省时省心多了！”陪妻子看病的李先生感慨道。数据显示，融合窗口启用后，患者因流程不清导致的无效往返和投诉显著下降，窗口服务效率与患者满意

度同步提升。

江大附院门诊部主任朱蓓介绍,今年年初,医院围绕群众就医需求及当前医疗服务中存在的突出问题,深化改革创新,推动技术提升,推进流程再造,强化行风建设,大力实施“三优一满意”专项行动,即“医疗优质、服务优良、流程优化、群众满意”。“门诊是患者就医的第一站,其体验感直接决定了患者对医院的整体评价。”朱蓓在解读改革深意时表示,“多岗融合”绝非简单的窗口合并,它触及的是服务理念革新和资源配置的优化。门诊部聚焦患者就诊动线,逆向梳理就医痛点、堵点,最终落脚于流程的极致优化和资源的精准投放。这扇“小窗口”承载的是医院践行“以人民健康为中心”、建设高水平大学附属医院的大决心。

服务升级：

系列举措开启新篇章

江大附院门诊大厅里的“全能窗口”，改变的不仅是患者办事的路径，更重塑了医院服务的温度与效率。它如同一面镜子，映照出“三优一满意”专项行动从理念到行动的坚实步伐——当医院真正俯下身来，聆听患者每一次排队时的焦灼、每一次往返中的疲惫，并勇于打破陈规、自我革新，那些看似琐碎的“关键小事”，便汇聚成推动医疗服

务高质量发展、提升群众获得感的坚实力量。

这扇小小的“窗口”，正悄然推开一扇通往更优质服务、更满意医疗的大门。与此同时，“三优一满意”专项行动还在持续深化——在“门诊多岗融合”示范效应下，“全时空”门诊解锁就医“自由行”、床旁结算率向65%的目标迈进、号源设置日益精准、多学科诊疗（MDT）服务网络织密……一系列围绕“三优一满意”的服务举措，正汇聚成提升区域医疗服务水平的强劲动能。

江大附院院长陈吉祥表示：“我们要直面群众就医各环节的急难愁盼问题，主动转变思路，以‘群众需求在哪里，服务就跟进到哪里’为目标，把群众关切的关键小事办成惠民实事，让人们更好地触摸到医疗服务的暖意与温度。”



现场情况,请扫码观看
视频制作:
杨玲