

江大附院持续促进医疗服务质量提升

『三优一满意』专项行动赢得患者真心点赞

本报通讯员 钱小蕾 孙卉
本报记者 杨冷
本版图片由江苏大学附属医院提供

“我是一个农民，生病了就到江大附院看病，医院给我印象很好，很务实，医生问病很仔细，我有什么不懂，他们都很耐心回答我，有什

么科室找不到，引导的小姑娘和小伙子都很不错，感谢。”“江大附院一年来给患者的感觉，就是做了便民惠民为民的实事多，医疗服务在提高，医疗技术在进步，亮点多，民众欢！”

这两条摘自江苏大学附属医院微信公众号后台的留言，既是患者对该院最真切的肯定，也是对该院自2025年4月启动“三优一满

意”专项行动以来，深耕“医疗优质”“服务优良”“流程优化”“群众满意”四项核心目标的暖心评语。从问诊的细致耐心到指引的贴心周到，从医疗技术的稳步进阶到便民举措的落地生根，每一处细节的打磨，每一次服务的升级，都藏着江大附院为患者就医体验默默加分的用心。

医疗优质 硬核实力筑牢健康防线

江大附院党委将2025年定为“医疗质量提升攻坚年”，以制度为基、以技术为翼，让医疗质量安全有了最坚实的保障。18项医疗核心制度刚性落实，通过编发读本、分层培训、每日“明查暗访+闭环考核”，真正落地诊疗每一环，并收获了省级医疗质量安全专项督查的肯定；病历质控全面升级，院科两级全程把关，结合月度疑难病例讨论，既提升病历内涵质量，更锤炼青年医师诊疗思维。

专科建设更是捷报频传！心内科顺利通过国家临床重点专科复评。今年年初，省卫生健康委公布省级临床重点专科评审结果，江大附院9个专科上榜。其中，新申报的耳鼻咽喉科、急诊医学科、超声诊断专业、药学4个专科获评省级临床重点专科，儿科、肿瘤科、麻醉科、医学检验科、医学影像科5个专科通过复评。至此，江大附院省级临床重点专科数量由18个跃升至22个，继续保持全市领跑优势。

技术创新同样亮点纷呈。甲状腺疾病等多学科诊疗中心自成立以来，已服务患者超500人次；99项新技术新项目落地见效；达芬奇机器人手术已在泌尿外科、妇科、胸心外科、胃外科、肠外科、肝胆胰脾外科等专科普及应用；ECMO等高端技术实现常规开展；日间治疗中心年服务量突破2500人次。



急危重症领域熟练运用ECMO技术，为救治赢得生机



达芬奇机器人技术，引领外科手术走入超精准时代

服务优良 『智慧+人文』双轮驱动

从“看病难、排队久”到“少跑腿、少等待”，江大附院以数字化和人性化为抓手，让医疗服务更有温度、更有效率。

智慧服务实现全覆盖，“全时空”门诊让所有科室在线开诊，随时随地能预约；创新推出的“医保亲情付”，有效解决了老人、儿童就医支付难题；医技检查智能化预约全覆盖，患者等待时间大幅缩短。



网上江滨“亲情付”，一部手机搞定全家就医

流程精简更是精准发力，床旁结算率提升至66.23%，出院在病床边就能办完所有手续；门诊“多岗融合、一窗通办”，告别反复排队；“潮汐式”动态管理让预约后平均等待时间降至18.12分钟，早起排队成为过去式。



全市率先开创“一窗通办”模式，解决反复排队问题

专科服务更贴心，MDT门诊规范运行，复杂疾病不用多科跑；周末专家专病门诊持续扩容，上班族看病不用再请假；“互联网+护理”年服务515例，在家就能享受专业护理，特色护理与免陪护试点让患者满意度稳居99%以上。还有超2500人次的门诊志愿服务、超5000小时的暖心陪伴，试运行的AI智能陪诊系统，实现就医全流程陪伴，让人文关怀渗透诊疗每一个环节。

流程优化 内外兼修惠民惠医

既让患者就医更舒心，也让职工工作更安心，江大附院坚持问题导向，从细节入手，持续优化管理流程、夯实发展根基。

门急诊衔接流程制度化明确，就医环境持续升级，院区指引标识数字化升级，再也不用迷茫找路；预计今年6月投入的自走式停车楼，将新增700余个车位，有效解决“停车难”问题。

行风建设毫不松懈，“一体化智能监管系统”植入32条规则，实现医保基金使用精准监管；43场医德小讲堂覆盖千余人次，第三方明查暗访推动20项问题整改，“医患面对面”活动搭建起透明沟通桥梁，医患关系更和谐。

职工的归属感与幸福感同样被放在心上，“金点子”征集让好建议落地生根；趣味运动会、减压关怀活动温暖人心；职能部门门面对面解决实际难题；“三个一助廉”活动弘扬清廉家风，让全院职工凝心聚力，干事创业的劲头更足。



停车楼项目主体结构已封顶，预计今年6月底投入使用

在江大附院全体职工的共同努力下，“三优一满意”专项行动取得了显著成效。站在新的起点，江大附院将把“三优一满意”专项行动中的好做法、好经验固化为长效机制，持续提升职工与患者“双满意度”，以更优质的医疗、更贴心的服务、更高效的流程，守护群众健康，奋力谱写医院“十五五”高质量发展新篇章。