

守护健康,这部热线24小时不休

新区人民医院开通健康服务热线“86190000”,人工接听保障服务效率

□文/图 本报记者 张静

“您好,这里是西海岸新区人民医院,请问有什么可以帮您?”“我想咨询手臂受伤换药需要再挂号吗?”……4月26日,西海岸新区人民医院健康服务指挥中心揭牌成立,同日,西海岸新区人民医院健康服务热线“86190000”正式发布。从办理电话预约、精准导诊就医到协调双向转诊、参与应急管理、提供健康咨询……面对群众反映的“急难愁盼”问题,20名专业接线员轮流值守,提供24小时“不打烊”服务,详细记录、耐心解答、督促问题及时解决。



健康服务热线接线员认真接听电话、记录问题并及时反馈。

/// 24小时“不打烊”,守护群众健康 ///

“‘86190000’服务热线相对于以前的11位手机号码,更加好记。一上午,我们就接了近50个咨询电话,其中预约挂号的比较多,分诊问题咨询也挺多,很多患者不知道自己该挂哪个科室,我们就根据他们对症状的描述来进行分诊。”正在指挥工作的该服务中心副主任孙娜告诉记者,通话过程中,接线员对于大部分咨询问题都能

快速准确答复,对于相对复杂的问题或需要协调的工作,接线员会咨询相关科室,了解清楚后第一时间回复患者。

不仅如此,服务热线还实行24小时工作制,涵盖为患者提供门诊、急诊、检查、住院、出院、回访、健康咨询、健康管理、上下转诊等一站式健康服务,实现了打一遍电话解决所有问题

的综合服务功能,不仅为市民提供了实实在在的服务,也保证了热线“事事有回音,件件有落实”。

孙娜举例说:“相较之前的服务热线,该热线平台有一大特点是加强了与其他健共体单位之间的联动,不仅实现了医疗服务同质化管理,还能给转住院病人开放绿色通道,让上下转诊更加顺畅。”

/// 全部人工接听,保障服务效率 ///

日常生活中,市民在拨打一些机构的电话时常会遇到机器人接听、反复转接等情况,为大家带来诸多不便,那么该热线实行的是何种接听模式呢?

“为了避免患者拨打热线电话时有不良感受,我们的服务热线全部采用人工服务,所有接线员都经过专业培训,患者拨打时无需转接语音,一站式解答问题。”孙娜指着调度中心的分

布格局解释道,为了实现全天候、零距离服务患者,该中心搭建了10席位话务系统,可满足同时、多线路接听需求。此外,热线设立了精准服务、服务调度、双向转诊、应急管理等多个单独的工位,保障服务效率。

值得一提的是,为了避免出现长时间占线情况,热线系统会自动分配电话给没在忙碌的工作人员接听,确

保电话铃响后有专人应答,且每个通话都有录音,可以随时查询。

另外,服务热线不仅承担与患者沟通的任务,还可以收集患者的意见、建议,以此推动医院及时调整优化工作流程,改进提升工作方法,提高服务能力和水平,切实为患者和医院搭建起暖心的沟通桥梁,为患者提供更有温度、更便捷、更优质的医疗服务。

/// 一个电话全办好,提升就医获得感 ///

提到设立健康服务热线的初衷,区人民医院党委书记、院长许学兵表示:“成立健康指挥调度服务中心、开通‘86190000’健康服务热线,是新区人民医院健共体贯彻落实‘作风能力提升年’活动的具体举措,是加快推进‘清廉医院’建设的有力抓手,也是促进并实现全民健康、积极落实分级诊

疗、推动医保支付方式改革的必然要求。”

许学兵还提到,医院通过创新“健康问题全负责,一个电话全办好”服务理念,做到了辖区患者“健康有人管、病了有人找、治疗不费事”,对于增强新区百姓就医的获得感、幸福感、安全感具有十分重要的意义。

患者至上,服务无限。下一步,西海岸新区人民医院健共体将继续坚持以百姓健康需求为导向,持续改进服务流程、提高服务质量,第一时间响应群众健康诉求,着力解决患者困难,切实发挥好联系群众的“桥梁纽带”作用,打通服务群众“最后一公里”,畅通新区群众健康生命线。

民生/集装箱

隧道公交增加运力 方便市民假期出行

□记者 董梅雪 报道

本报讯 “五一”假期即将来临,为满足游客出行需求,青岛城运控股公交集团隧道巴士第二分公司提前制定预案,隧道1路将增加运力,以满足不同乘客群体的出行需求。

据介绍,4月30日至5月4日,隧道1路将增加5%的运力,计划每日排班94个班次,安排10部机动车辆,并通过智能调度系统、3G视频监控系统等,适时掌握客流量,根据客流情况,将着重增发由山东科技大学至铁路青岛站兰山路2区间车次。

由于隧道1路线较其他线路客流量大,在乘车过程中遗失物品的乘客也较多。针对此现象,隧道1路线在山东科技大学场站继续开通“失物招领热线”,如有在隧道1路线遗失物品的乘客可拨打热线0532—68970539查找。

打造“快乐小书房” 让少儿爱上阅读

□记者 李涛 报道

本报讯 近年来,新区图书馆通过开展系列阅读推广活动,开创少儿阅读推广服务新模式,打造“快乐小书房”活动品牌,向少年儿童读者展示“阅读之美”,让图书馆成为学校、家庭以外又一培养孩子阅读习惯的新阵地。

据了解,“快乐小书房”活动每周日上午在新区图书馆举办,每期90分钟左右。活动内容涉及社会科学、自然科学和人文科学多个方面,累计受益少儿达2.5万余人。

为加强活动保障,新区图书馆还建立健全文化志愿者队伍相关制度,制定了“快乐小书房志愿者公约”,在组织机构、活动安排等各个方面进行规范管理。目前,“快乐小书房”志愿者队伍已有200余名志愿者老师,保障了各项阅读推广活动得以保质保量开展。

致敬浪花白 共训向深蓝



学生参观国家(青岛)海上防险救生培训基地。□记者 李宛遥 摄

□记者 李宛遥 报道

本报讯 为庆祝人民海军成立73周年,近日,位于古镇口核心区的国家(青岛)海上防险救生培训基地举办了“致敬浪花白,共训向深蓝”海军节主题活动,邀请新区7~14岁的中小學生到该基地体验海军日常训练科目、观看海军教育短片、模拟船舶驾驶和直升机救援训练,并开展真实舰船舱内应急逃生训练,以实际行动致敬人民海军,感受海军风范。

区综合行政执法局开展版权宣传周宣传活动

强化版权保护,优化版权生态

□记者 李涛 报道

本报讯 4月26日是第22个世界知识产权日,为提高企业版权意识,不断提高全社会对版权的认知度,连日来,新区综合行政执法局通过多形式、多角度、多渠道开展了版权宣传周宣传活动。

日前,该局联合市文化市场综合执法局,走进青岛琅琊台集团有限公司,开展了版权保护进企业宣传活动。执法人员通过讲解法律法规知识、剖析案例,引导企业提高自主创新能力,

增强版权保护意识,增强风险防范意识,避免侵权纠纷。

结合当前疫情防控形势,区综合行政执法局制作录制了普法宣传视频,联合区教体局组织全区150余所中小学校开展“护苗知识小课堂”教学活动,引导学生“拒绝盗版,保护正版”。

该局还利用局微信公众号“普法专栏”开展普法100问,广泛宣传版权保护相关知识。同时,充分利用广告牌、户外广告电子屏滚动播放“让你我走近版权,让版权走近你我”公益宣传

片,覆盖机关、社区、商区、交通要道等重点区域,努力营造版权宣传教育良好氛围。

此外,该局还对辖区内出版物经营单位、印刷企业等开展版权执法专项检查行动,重点查处未经著作权人许可,复制、发行、表演、放映、广播、通过网络向公众传播其作品等违法违规行为。据统计,截至目前执法人员共检查新闻出版经营单位130余家次,发放宣传材料500余份,查处版权类案件2起。