



# 一枝一叶总关情 点点滴暖人心

——济源第二人民医院改善医疗服务为群众办实事工作纪实

□王正勋 侯林峰 陈晨 文/图

群众利益无小事，细微之处显真情。

“预约诊疗”方便了患者就医，“门诊治疗室”方便了门诊患者换药治疗，“护士到家”照顾了不便来院治疗的患者，“病历到家”方便了患者出院后病历复印的需求，“送药上门”满足了山区

群众取药便利，“爱心基金”减少了患者自费额度……

近年来，济源第二人民医院(以下简称济源二院)立足实际，以群众的切实需求为导向，多措并举，全流程梳理，想群众之所想，急患者之所急，用情用心用力解决了群众许多“难事”。

## 就诊环节、细节优化 让看病更方便更舒心

“我是给奶奶预约的，我根据公众号上的提示，操作流程并不复杂，这样预约诊疗可以约定时间，省却了大量排队时间。”在济源二院门诊，陪奶奶看病的大学生周棋说。据了解，周棋用的就是该院2021年4月开始实行的预约诊疗系统，患者通过该院的微信公众号里的“掌上医院”来预约诊疗，预约时间短至当天，长的可以预约至未来两周时间内。医院门诊所有的专家都可以在网上进行预约。患者不仅可以为本人预约诊疗，还可以为他人的就诊卡进行充值、缴费以及查询检查结果。该院门诊部主任王三学说：“现在每天通过预约诊疗看病的患者有50人~90人，从4月1日到现在共有18600余人通过预约诊疗看病，预约诊疗系统给患者就医提供了极大便利，尤其在疫情防控期间，有效地降低了患者来院停留时间。”在推行预约诊疗的同时，该院也大力优化门诊服务。该院在导医台挑选业务能力精湛、沟通能力强的护理人员轮岗，导医每天早上7时20分左右就已经到岗。导医台备有开水、针线、老花镜、充电宝等方便患者使用。在该院心内科的诊室外，还免费投放了两台心电筛查宣教机，门诊等候患者可以免费做颤颤筛查，现场就可以看到自己的心电图，在等候的时间里，患者还可以通过宣教机观看健康宣教知识。

为了更好地方便患者，该院在门诊和住院部推出了“共享轮椅”，患者通过手机扫码租赁就可以完成操作，让需要轮椅的患者省却了以往填表、交付押金等操作，可以快速使用轮椅。与此同时，今年该院还在病房里推出共享陪护床，住院患者的家人如果想要在医院陪床护理，只需要通过手机扫码就可以租用陪护床。共享陪护床采用固定储物柜方式，内置消毒控制器，可以实现一床一用一消杀，较之传统租用的陪护床方式更加安全、便捷。

“我在这里就可以完成换药了吧！不用再去病房找医生了吧？”在该院的门诊治疗室，一位患者向工作人员询问道。该院还在今年8月正式推出了门诊治疗室，原来需要到病房找医生进行的外科门诊手术后的换药、更换造瘘管等，现在可以在门诊治疗室实现治疗。“门诊治疗室对应的治疗项目比较多，能够门诊处理的，就尽可能地不让患者多跑路。”门诊治疗室的许丽媛说。门诊治疗室投入使用后极大地方便了患者，许丽媛曾经连续一星期加班等候为一位中学生换药，该中学生外伤需要每天换药，正是学习紧张的时刻，家人不想让其请假缺课，就每天和许丽媛商定放学后再来换药。为了更好地服务患者，许丽媛也连续加了一星期班，直到这位患者顺利康复，而像这样在门诊治疗室得到便捷治疗的患者还有很多。



智慧药房

## “上门、到家”服务 人性化延伸医疗帮扶



护士到家

“在吗？告诉你一个消息，我老伴儿今天不在了。感谢你们一年多的帮助和陪伴，替我谢谢小娟和明月以及其他护理人员！你们都尽力了，我非常感谢……”这是济源梨林镇一位患者家属给济源二院护理部副主任张艳丽发的微信内容，患者家属感谢的是济源二院“护士到家”上门服务的护理人员。

该院从2018年9月开展“互联网+护理服务”工作，并将信息平台命名为“护士到家”，到现在已经接单6115单，患者好评率为100%，随访满意度为100%，探索实践了“打通护理延伸服务最后一公里”。社会效益

济源二院“护士到家”信息

## 爱心基金 让爱相随关心相伴

在全面优化医疗服务细节和流程的同时，济源二院也心忧困难群众看病难的问题。济源二院多方协调，2019年5月结合济源慈善总会设立了爱心基金，在患者看病难这条难以逾越的鸿沟上架起了一座坚实的桥梁，让患者来医院看病不再犹豫，不再徘徊，心怀踏实。

起初，济源二院把爱心基金的基金资助对象选为济源建档立卡贫困户，患30种重特大疾病的“低保、五保”患者，困境儿童，遭遇突发事件、意外事

平台确定的服务项目包含基础护理、母婴护理、专科护理、检验服务四大类，涵盖21项护理服务项目、31项检验服务项目，主要服务对象是一些长期卧床、行动不便、手术后患者、新生儿以及孕产妇等。值得一提的是，结合济源的实际情况，济源二院将“护士到家”的服务半径确定为以医院为中心20公里范围内，超出这个范围，由该院与乡镇卫生院签订合作服务协议，济源二院无偿提供信息平台，乡镇卫生院护士上门护理患者，共同为偏远乡村患者服务。上门服务的护理人员都是有5年以上临床工作经验在岗的护士，可以充分保证服务质量。

曾经有一次，该院外三科护士陈圆晚上进行一次上门服务，那是一位多次下单的老病号，患者的导尿管需要更换，尿液多日未排出，十分痛苦。那天20时许，患者家属多次致电陈圆，请她帮忙护理患者。当时，陈圆怀有身孕且下班刚到家，家中还有一个2岁多的孩子需要照顾。了解到患者的情况后，陈圆向医院领导进行汇报，在取得医院领导的同意后，陈圆决定帮助这位患者。“当时，我的孩子不想让我出门。最后，无奈之下，我的家人开车带着孩子和我一起去医院拿齐护理装备，然后驱车赶到济源轵城镇红土沟村，为患者消除病痛。”陈圆说。考虑到患者的特殊情况，陈圆一直观察、处理了近3小时，直到患者病情稳定后才离开。这就意味着陈圆的家人和孩子在楼下默默等候了近3小时。“患者有需

前无明显诱因出现了双手腕、右膝、双足趾肿胀疼痛，但因为家庭负担比较重，一直拖着没有治疗，近年来病情逐渐加重，去年到济源二院就诊，医生认真诊治病情，最终确诊为类风湿病。赵大娘住院半个月左右，病情得到有效控制，可以出院回家进行药物后续治疗。因为符合爱心基金的要求，赵大娘在各种报销之后，额外获得了爱心基金500元的帮助。“真没想到除了国家给报销的，医院还有爱心基金，现在的政策真好，好人真多。”赵大娘感慨地说。

爱心基金的设立、增设及运行，随着患者认可的口碑，已经逐步成为该院的一个“品牌”。截至2021年10月底，已经有4384名患者享受到爱心基金的资助，资助总额为294.8万

元，作为护士能够适时帮助他们，我感到很欣慰。”陈圆说。

在大力开展“护士到家”服务的同时，该院还根据患者的需求，推出了“病历到家”服务。目前，济源二院“病历到家”服务分为三种，第一种是网上预约时间，医院打印好，患者自己来取。第二种是患者病历打印后医院帮助邮寄。第三种是患者

患者每次购药不能超过一个月。这意味着，每个月总有那么一天，张阿姨需要早早地坐车到市里取药，光取一次药来回差不多就得一天时间，很不方便。但从2019年开始，张阿姨只需要到王屋卫生院就可以取到自己所需的药品，而这得益于济源二院开展的“送药上门服务”。

送药上门是济源二院为解决山区群众取药难的问题，与乡镇卫生院合作，通过互联网实现药房实时联通，群众可携带慢性病卡、身份证等到附近定点合作卫生院门诊就诊，医生开具处方，患者缴费之后，药房进行调剂发药，方便快捷。济源二院药剂科随时与定点合作机构药房保持联系，每月为卫生院配给相应的药品，满足群众用药需求。

为群众办实事的道路是没有止境的。在综合考虑群众需求后，该院在今年10月开通了智慧药房，该药房将慢性病用药单独罗列出来，不用再和其他患者一起排队取药了，减少了排队等候和交叉感染的风险。慢性病患者在医生开具处方后，处方就直接在智慧药房处显示了，药房的药师开始为患者备药，一般等患者来到智慧药房，药品便已经备好了，药师再次核对患者的身份和药品信息后，就可以将药品带走，整个取药过程不超过1分钟，十分快捷。“我们的互联网医院正在申报，下一步患者就可以直接网上看病，药品邮寄到家，患者会更加方便。”智慧药房负责人姚为民介绍说。



预约病历打印



门诊治疗室