

件件是实事 事事系民生

这里的创新型人文服务暖人心

本报记者 刘静娜 王 婷 通讯员 宋瑞芳 文/图

这是一个普通的门诊,一眼望去,面积不算大,但就诊高峰期人流量很大;这也是个不一般的门诊,仔细观察,每一处细节都充满爱心。这里有热情温柔的导医,有柔声细语的“天使之音”,有获赞无数的爱心箱,有专为老年人设置的爱心助老岗,还有免费的门诊MDT(多学科会诊)……

在新乡市第一人民医院门诊大厅走一圈,你会发现,这里重细节、办实事、系民生,是一个不一样的门诊,更是一个充满爱的门诊。正如门诊办公室主任刘金梅所说:“一家医院的口碑如何?患者的体验是‘金标准’。让患者感到医院不再是一个冷冰冰的地方,而是处处蕴含着人文关怀的暖心之地,真正实现群众便捷就医、舒心就医,这就是我们一直追求的目标。”

时间+空间 提供全流程服务

7时45分,迎着清晨的第一缕阳光,新乡市第一人民医院迎宾礼仪开始。导医团队齐声喊出服务理念,然后做《你笑起来真好看》礼仪操。随后,舒缓悦耳的迎宾乐响起,导医团队精神焕发,列队上岗。下班后,导医团队还会进行相似的送宾仪式。这样的场景每天都在该院门诊上演,已经成为常态化工作。

“阿姨,您是要取检查单吗?请跟我来。”“叔叔,忘带身份证也不要紧,我帮您挂号。”离门诊服务台不远处,值守在爱心助老岗的导医热情询问,只要看到有老人就医,尤其是无陪护老人就医,他们就会第一时间上前询问是否需要帮助,并尽最大努力帮助老人就医,解决老人面临的实际问题。

“为了切实改善老年人的就诊体验,我们在门诊一楼大厅设立了爱心助老岗,专门为无陪护老人、行动障碍老人、无智能手机或不会使用智能手机的老人提供‘一对一’的帮助,并及时为老年患者开通绿色通道,真正实现陪伴就医、无障碍就医、舒心就医。”刘金梅说。

来新乡市第一人民医院就诊,舒心就医不仅体现在视觉和感觉上,还体现在听觉上。

2020年9月18日,医院上线“天使之音”广播系统。据刘金梅介绍,“天使之音”的灵感源自商场和机场广播,借助广播的优势,灵活运用,让患者少跑路,让信息多跑路,从空间上为患者提供智慧型服务。“天使之音”可以分区进行网络广播,常态下会定时播放舒缓的音乐,高峰时段播放温馨提示、就诊须知、医院动态等;应急状态下及时播报紧急突发事件,如寻人寻物、急救、紧急避让等,以最快的速度告知门诊所有医务人员和患者,为急救、疏散等赢得宝贵时间,最大程度保证医患安全,将损失降至最低。

说起“天使之音”的好处,新乡市第一人民医院门诊护士长原会芬深有体会。“有一次,一名患者在门诊二楼突然晕倒,分诊护士迅速启动广播系统,医生及当班护士两分钟内赶到现场进行紧急施救。各环节衔接有力、有条不紊,最终安全挽救了患者的生命。在这件事情中,‘天使之音’广播系统发挥了重要作用,为紧急施救赢得了宝贵时间。”

“我们以河南省提升医疗服务十大举措为引领,以智慧服务建设为抓手,推动信息技术与医疗服务深度融合,根据门诊实际情况和患者需求,创新工作方法,适时启动‘天使之音’广播系统,提升了服务效率和门诊服务质量。”新乡市第一人民医院院长翟成凯说。



耐心为就诊患者解答疑问



“天使之音”广播系统



肺结节多学科会诊

小小爱心箱 由爱而生 为爱传递

“我今年72岁了,清早没吃饭,抽过血后,突然感到心慌、头晕。漂亮的导医赶忙来帮我,给我吃爱心箱里的点心,还给我倒了一杯水。很快,我就好多了。医院有这么好的门诊服务,让人心头一暖,感谢新乡市第一人民医院门诊导医,谢谢!”今年6月,新乡市第一人民医院门诊办公室收到了李老太太写的一封信感谢信。

无独有偶,张老太太独自来新乡市第一人民医院就诊,由于没吃早饭,出现低血糖不适反应。门诊医务人员迅速启用爱心箱,为张老太太及时送上糕点和温开水,张老太太的不适反应很快缓解。随后,医务人员为张老太太开通就诊绿色通道,并全程导诊。张老太太很感动,称赞爱心箱设置得非常好。第二天,张老太太就给门诊送来了两箱点心,在感谢医务人员的同时,希望将点心放在爱心箱,帮助更多有需要的患者,并叮嘱医务人员一定要将这件好事坚持做下去。

爱心箱虽小,但是发挥了很大的作用,受到患者和家属的一致好评。爱心箱设置一段时间之后,

新乡市第一人民医院门诊组织开展了一次患者调研,得到的结果是一片点赞声。一位患者家属听了张老太太的事情后感慨:“小小爱心箱,功劳不可没!”

爱心箱设在新乡市第一人民医院门诊一楼服务台,里面装有点心、糖果和饮用水,免费提供给有需要的患者,特别是对于空腹抽血而发生低血糖的患者,爱心箱承载了急救箱一样的功能,在保障患者安全方面发挥了巨大作用。

患者反馈如此好,随即,新乡市第一人民医院在门诊二楼也增设了爱心箱。为了让患者了解爱心箱的存在,也为了让更多的患者获益,门诊利用广播不定期播报,便于有需要的患者前去取用。

“没有高深的科技含量,没有特别的复杂装置,更没有烦琐的控制过程,爱心箱很小很简单,但是却承载着全体门诊服务团队对患者的爱心和真心。爱心箱是我们门诊精细化管理的一个细节,也可以说是门诊急救措施的一种补充。只要是患者受益的事情,我们一定会坚持做下去!”刘金梅说。

免费门诊MDT 患者医生均受益

“患者右上肺有间断毛玻璃影,且5个月内有变化,考虑恶性的可能性大,我建议尽早手术切除,不要再等了。”“我同意李主任的意见,从片子上看属于混合性结节,一般来说,混合性结节直径大于7毫米的恶性程度比较大,可以做增强CT进一步明确一下……”

11月26日下午3时30分,在新乡市第一人民医院多学科综合门诊诊室,来自该院呼吸科、胸外科、中医科、病理科、影像科等多个科室的专家,正在为4名肺结节患者集中会诊。经过两个小时的分析讨论,4份个体化、精准化的诊疗方案新鲜“出炉”。

如果说爱心箱、爱心助老岗是一眼可见的暖心服务,那么,门诊MDT就是患者“隐藏”的福利。

呼吸专业出身的翟成凯是肺结节多学科会诊团队中的一员,每一次会诊,他都会参加。谈到发起多学科门诊的初衷,翟成凯有着这样的考虑:“近年来,肺部肿瘤高发且呈年轻化趋势,尤其是新冠肺炎疫情之后,大家在CT检查时发现自己有肺部结节。对于一些可疑小结节,不同医生给出的诊疗策略也往往存在差异,小结节问题常常成了困扰患者的心病。我们就思考,能不能在门诊先人一步,帮助患者识别早期肺癌的信号,将风险扼杀在萌芽状态,同时排除一部分恶性肿瘤。于是,我们在今年4月启动了门诊多学科会诊制度,而且不收取患者任何费用。”

为持续提升多学科会诊质量,新乡市第一人民

医院门诊设置了专门的多学科诊室,制定了规范的会诊流程、翔实的会诊制度和完善的统计手册,并成立了相应的多学科工作群,方便沟通交流工作。从2021年3月至今,多学科会诊已惠及200多人,赢得了较好的口碑。

每周三下午是肺结节多学科会诊,周四下午是肺结节多学科会诊。在此基础上,根据患者需求,新乡市第一人民医院又增加了疼痛、呼吸睡眠障碍、慢性难愈创面、糖尿病、肥胖等会诊学科,真正为病情复杂、涉及多学科的患者提供优质服务,为患者量身定制综合治疗方案,做到精准诊断、精准治疗,让疑难重症患者享受“三级甲等”优质医疗资源,真正做到了便民、惠民,为老百姓办好事、办实事,切实提高了群众的就医获得感。

“多学科诊疗,受益的不仅仅是患者。它让不同专业的医生在一个平台上共同认识某种疾病,而不再局限于各自的领域,拓宽了临床医生的视野,提高了全科思维意识。可以说,每个学科都在成长,每个医生都在受益。”翟成凯说。

此外,新乡市第一人民医院还开展了门诊远程会诊,促进优质医疗资源下沉,实现精准预约,推动医疗机构间双向转诊健康发展。2021年8月~12月,在新乡区域内开展小范围试点工作,目前实现对接基层门诊、社区服务中心、养老院25家;2022年,在新乡区域内大范围开展远程门诊外延项目(入远程门诊进万家)的具体实施。

线上+线下 他们始终在患者身边

王老太太被双膝关节疼痛折磨多年,四处求医,诊疗效果不理想,曾一度丧失治愈信心。一次偶然的机会,王老太太收看了新乡市第一人民医院疼痛科主任于勇勤的网络直播课,当即在网上向于勇勤咨询,重拾了治愈信心,随即预约就诊。于勇勤查明病因、精准施策,为王老太太解除了病痛。王老太太非常感激,专程为于勇勤送来了锦旗。

于勇勤的网络直播课系新乡市第一人民医院2020年3月成立的门诊网络直播课堂,每周三晚上6时进行,由该院十大名医和老专家为大家普及健康知识。据统计,自2020年3月25日至2021年12月中旬,网络直播课共进行80期,观看人数达1532138人次。

“对患者来说,网络直播课很实用、很方便,既能学习科学的健康知识,又能跟医生在线沟通、咨

询。这已成为我们医院文化的一部分,颇受大众喜爱。”刘金梅说。

线上,健康科普在行动;线下,义诊授课不停歇。多年来,新乡市第一人民医院积极开展“公立医院门诊走基层”活动,深入乡村,走到群众身边,为群众免费体检,宣讲科普知识。尤其值得一提的是,该院门诊组织老专家“重走知青路”,大家来到当年驻守过的知青点,为当地群众免费提供医疗服务。当地群众深受感动,敲锣打鼓感谢专家。

对于“重走知青路”的场景,刘金梅历历在目。她说:“我们只是举手之劳,却得到老百姓的夹道欢迎和感谢,我们特别感动,觉得做的事情很有意义。今后,只要是对老百姓有益的事情,我们都会努力去做。在工作中,我们将不断创新,加强管理,持续提升医疗服务水平。”

记者手记

一家口碑好的医院,必定有一位不凡的引领者,一个受好评的科室,也必定有一位优秀的管理者。在新乡市第一人民医院,记者同时看到了这样一位医院引领者和一位科室管理者。11月26日下午3时20分,离门诊MDT开始仅剩10分钟,可是院长翟成凯刚刚结束会议,他并没有让大家等他,而是一路小跑来到门诊,换上白大褂就走进了会诊室。

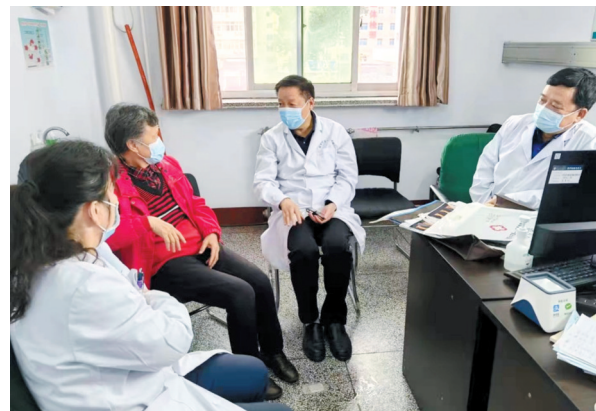
门诊办主任刘金梅,是一个细心、爱操心的大管家,脚部骨折了依然坚持上班的工作狂,也是一个说话温柔、办事贴心的大姐姐。有这样两位暖心、务实、接地气儿的管理者,相信来新乡市第一人民医院就诊的患者都会感受到家一样的温暖、舒适。在提升医疗服务质量这条道路上,该院一定会紧贴患者需求,一步一个脚印,走出不一样的风采。



爱心助老岗 帮助老人就医



张老太太给门诊送来两箱点心



为患者提出会诊意见



王老太太为于勇勤送锦旗



为患者免费提供爱心箱里的糖果