



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。”

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去询问是否需要帮助，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、医院新动态等；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。”

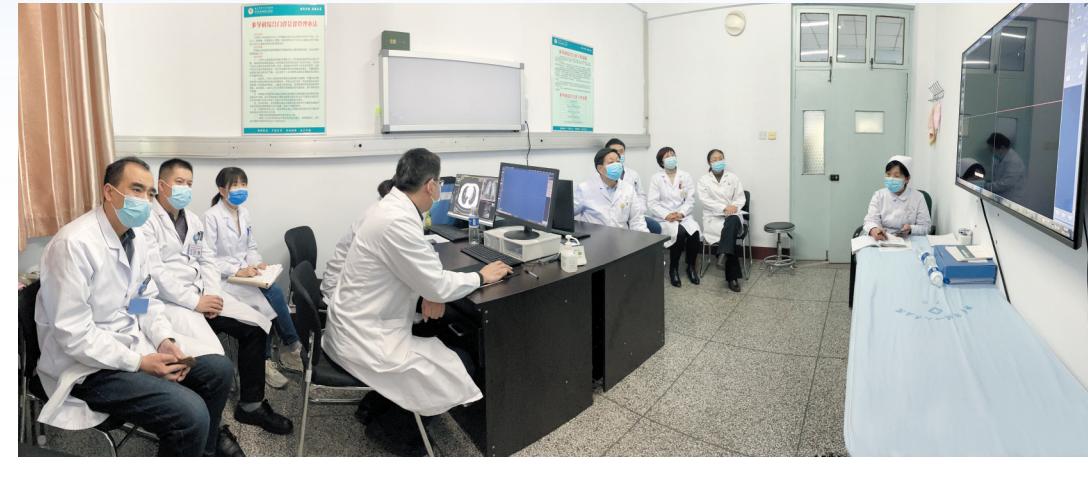
“我们以河南省提升医疗服务十大举措为引领，以智慧服务建设为抓手，推动信息技术与医疗服务深度融合，根据门诊实际情况和患者需求，创新工作方法，适时启动‘天使之音’广播系统，提升了服务效率和门诊服务质量。”新乡市第一人民医院院长翟成凯说。



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。漂亮的导医赶来帮助我，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，帮助更多有需要的人，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，门诊利用广播不定时播报，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，更没有繁琐的控制过程，爱心箱很简单，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，可以做个增强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，不同医生给出的诊治策略往往存在差异，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会诊室，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。

每周三下午是颈结节多学科会诊、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。

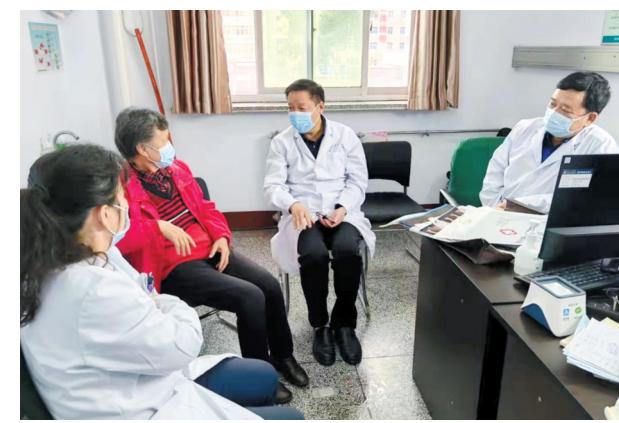
门诊办主任刘金梅，是一个细心、爱操心的大管家，脚部骨折了依然坚持上班的工作狂，也是一个说话温柔、办事贴心的大姐姐。有这样两位暖心、务实、接地气的管理者，相信来新乡市第一人民医院就诊的患者都会感受到家一样的温暖、舒适。在提升医疗服务质量和这条道路上，该院一定会紧贴患者需求，一步一个脚印，走出不一样的风采。



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