

医患情深 寒冬亦如春

聊城市第二人民医院开展优质服务行动见闻



去年6月,医院以人工心肺技术成功抢救危重患者

林晨 睢智新 李刚

“滴滴……”1月5日上午7时50分,聊城市第二人民医院手术室护士管冬冬正在休班,他的手机上却收到了“网约护士”订单信息:要为城区94岁的张玉珍(化名)老人进行胃管、尿管的置换护理服务。

他穿好工作服,拎起护理箱,与神经内科的同事陈媛媛一同前往老人家中。两人一番熟练操作后,很快就完成了护理工作。见患者需长期卧床,两位护士又为家属科普了预防压疮小知识。“俺家里人都不会鼓捣这些管子,可犯愁了,幸亏你们到家里来给我们帮忙,太感谢了。”老人的孩子张宝君(化名)感慨道。

医患情深,寒冬亦如春。一次冬日里暖心的上门护理服务,只是聊城市第二人民医院优质服务行动的一个缩影。2021年以来,该院通过创新服务理念、优化服务流程、提升服务品质、延伸服务范围,营造出了“人人都是服务者,处处皆有医患情”的浓厚氛围。

提升技术水平 呵护生命健康

成功抢救一名肺栓塞致心脏骤停患者,多次以人工心肺技术抢救多例生命垂危患者,将一名羊水栓塞患者从“死亡线”拉回……2021年,聊城市第二人民医院在抢救急危重病例上亮点纷呈。

一名名患者转危为安,其背后凝聚着聊城市第二人民医院勇攀技术高峰、加强学科建设的努力和汗水。2021年,医院相继开展了全胸腔镜下解剖性肺段切除术、独立完成院内首例冠脉旋磨术、成功开展经尿道前列腺激光剜除术等先进技术。先后引进PET-CT、GE Revolution256排超高端螺旋CT等大型医疗设备,提升医疗硬件保障基础,切实满足患者就医需求。

此外,聊城市第二人民医院还与上海复旦大学肿瘤医院合作,建立了“陈海泉工作室”,通过推广多学科诊疗模式,建立乳腺癌、宫颈癌、消化道肿瘤等早癌筛查的多学科融合诊疗平台,提高了医院在肿瘤疾病方面的综合诊疗水平。2021年12月,医院成功创建了山东省癌症规范化诊疗病房,为肿瘤患者提供了优质的医疗服务和技术保障。

优化窗口服务 温暖来院患者

“请您拿出手机,出示手机健康码。”“您最近有咳嗽、咳痰、发烧的症状吗?”“请大家排好队,有序就诊”……每天,在医院的疫情防控岗上,工作人员要说几百次这样的文明用语。微笑服务、文明用语看似简单,却能让患者在

就诊过程中减少焦虑,增加对医院的信任。

为更好地将“患者至上,真诚关爱”的服务宗旨落到实处,尽可能方便患者和家属,聊城市第二人民医院不断优化窗口服务,在门诊大厅里,医护人员坚持“首问负责制”,让患者在就诊过程中,疑问有人答,事事有人管。同时,进一步完善无障碍设施建设,倾心打造老年、残障等特殊患者的就医环境,在导医台放置老花镜、轮椅、一次性纸杯等便民用品,志愿者为需要帮助的患者提供指引、陪诊等服务,简化了就医流程,体现了人文关怀,把细心、温馨、优质服务贯穿医疗服务的全过程。



医院志愿者在帮助患者使用自助设备

注重人文关怀 改善护理质量

“闺女,真是谢谢你们了,我住院期间孩子们都不在身边,行动不方便,你们不仅照顾我,还教会我手机缴费,你们陪我聊天,心里真舒服,我的病就

好了一半。”1月6日,聊城市第二人民医院VIP病房7床的姜明远(化名)出院时,真挚地向医护人员表达了自己的感激之情。

为了让患者真正感受到人文关怀,聊城市第二人民医院狠抓护理质量,不断提升服务能力,优化服务流程,改善服务态度,切实让有温度的护理观念深入人心,护理人员除了完成日常的护理操作外,还格外重视健康教育、患者心理疏导等工作。

2021年4月中旬,聊城市第二人民医院“互联网+护理服务”正式上线,将健康服务从医院拓展到社区、家庭,为百姓的居家照护需求提供了极大的便利,真正让不便出门的患者在家享受到高质量护理服务。此外,医院还创新推出“床旁结算”便民服务举措,让行动不便的患者直接在病房里办完一切就医手续,方便又快捷,赢得了患者及家属纷纷点赞。

弘扬医德医风 谱写和谐乐章

医德医风事关医院的文明形象,也事关群众的就医获得感。2021年以来,聊城市第二人民医院大力加强医德医风建设,加强医院文化和诚信建设,努力提高医务人员的人文素质。

2021年12月4日0时40分,聊城市第二人民医院急诊科工作人员杨炳臣在值夜班期间,偶然发现急诊科大门外有一个装有物品的红色方便袋,俯下身子捡起后,他发现内有5000元钱及一张居民身份证。

“这可能是患者治病的钱,必须快速找到失主。”杨炳臣第一时间将钱物交给安保消防科夜班带班人员,他们经多方查找,发现是一位去泌尿科就诊的患者丢失的。紧接着,杨炳臣联系到了失主。赶到急诊科后,失主激动地握着杨炳臣的手说:“太感谢您了!这5000元可是我父亲的救命钱!”说罢,失主便要拿出现金表示感谢,被杨炳臣直接拒绝,“这是我们应该做的,赶紧带着您父亲去看病吧。”

2021年12月6日上午10时30分,失主再次来到聊城市第二人民医院急诊科,将一面饱含真情的锦旗送给杨炳臣。

“提升服务水平,永远在路上。2022年,我们将继续用心守护生命,坚持‘人民至上、生命至上’的理念,为群众提供更加方便、快捷、高品质的服务。”聊城市第二人民医院党委书记刘跃森如是说。



医院工作人员拾金不昧,收到患者送来的锦旗

(本版图片均由院方提供)