

# 践行医者初心 服务永无止境 用爱与责任筑起绿色的 生命屏障

吴桃凤



近年来,在国家改善医疗服务行动的倡议下,慈利县人民医院始终秉持着 厚德慈心 精医利民 的初心,坚持以患者为中心,以问题为导向,着力打造服务品牌。将创新融入改善医疗服务中,拓展服务半径与服务范围,不断加强医院管理,确保医疗质量、服务水平显著提升,服务群众便捷就医、安全就医,用爱与责任筑起一道绿色的生命屏障。

## 夯实管理机制 筑牢医疗安全

狠抓医疗质量提升。加强对医师手术权限、诊疗技术许可、按专业诊治患者的管理;狠抓核心制度落实,将医疗核心制度、护理核心制度和感染管理核心制度编制成册,人手一册;完善学科建设,成立胸痛中心、卒中中

心、孕产妇抢救中心、新生儿救治四大中心,不断满足群众获得优质医疗服务的需求;开展医疗质量管理、医疗安全风险防范、病历质量评比、心肺复苏岗位技能比赛等专项活动,不断推进医疗质量提升。

强化业务素质提升。坚持 请进来、走出去,先后邀请省内外著名专家来院讲学,选派技术骨干与管理干部赴北上广深进行专业研修和管理培训,确保业务骨干始终掌握行业发展最新动态,不断提升业务骨干的专业技能。通过对业务能力和职业素养的双重打造,医院涌现出一大批广受病患赞誉的好医生,他们奋战在临床第一线,不仅要治病救人,还承担着为社会普及卫生健康知识责任,这种强烈的责任心和担当意识,汇集持续改善医疗服务的强大引擎。



义诊



手术



护理

## 重视人文关怀 构建和谐医患关系

畅通诉求渠道。该院推行院长接待日制度,每周二上午,有一位院级领导在门诊大厅面对面接待群众;门诊大厅设立了意见箱和投诉登记簿,开通医院统一投诉电话;坚持每月对门诊病人和住院病人进行满意度调查,每月对出院病人进行电话回访,每季度开展一次糖尿病、高血压、肾友会等俱乐部活动;每年一次行风监督员座谈会,从环境与设施、交通与停车、排队时间、服务态度、技术水平、隐私保护、投诉处理、医院信息公开八个方面进行调查,深入了解患者就医过程中不满意的地方,让医院能有针对性地改进,进一步提升医院医疗服务水平,改善医院公众就医体验,构筑起医患之间 零距离 沟通平台。

全面落实优质护理。服务是医院的核心,护理服务是医院的名片,护理工作24小时接触病人,给病人带来的是最直接

的体验和感受。该院2014年底就实行了优质护理全覆盖,把 优质、安全 的服务主旨融入医院护理精髓,大力倡导 做有温度的护士,打造出一支业务能力精湛、精神风貌良好的护理队伍,成为医院与病患之间最好的沟通桥梁,赢得了病人和家属的好评。

推进医联体建设。为了让生命的绿色通道 更顺畅,有效解决农村边远群众的看病就医难题,慈利县人民医院按照 龙头引领、对口帮扶、基层首诊、强弱联合、优势互补、互动提升 的工作思路,牵头成立了由江垭镇、溪口镇、零阳镇、阳和乡等卫生院加盟的城乡医疗共同体,实行上下联动、双向转诊;该院还组织20多名资深专家至定期对对口帮扶医院坐诊看病,培训指导乡村医生,激活用足了乡村卫生资源,提升了基层医院的医疗服务水平。向上与

湘雅二医院结成医联体联盟,由湘雅二医院选派专家教授长驻医院坐诊,就专科建设、人员培训、科室发展、新技术新项目的开展等方面对医院进行精准帮扶,促进医院可持续发展,医院充分发挥上下联枢纽作用,确保群众享受方便快捷、安全高效、分级连续的医疗服务。

倾力精准帮扶。医院充分发挥职能作用和人才技术优势,认真落实健康扶贫政策,助力脱贫攻坚。先后下乡入村为贫困户义诊10多场次,发放健康教育资料1万余份。设立了一站式结算窗口,对建档立卡贫困户实行先住院诊疗后结账收费,提供优先检查、优先取药、优先就诊、优先双向就诊和院内陪诊陪检服务,全年服务贫困户近五千人,减免住院金额近50万元,报销比例达85%,让贫困患者看到了看得见的人文关爱、摸得着的扶贫实惠。医院驻佛坪村、

李家峪村帮扶工作队自2015年进驻以来,团结村支两委,严抓党建工作,积极推进项目建设,多方筹资2600万元,完成安置区建设、道路桥梁建设、人畜饮水工程和村级服务平台建设,所有贫困户均达到住房、教育、医疗三保障,家家有余粮,人人有衣穿。在各级领导检查中,群众认可度达90%以上。

走过的是岁月,奉献的是真情,守护的是生命,绽放的是荣光。近年来,医院领导班子及全体员工不忘初心,牢记使命,情系百姓健康,不断推陈出新,探索出一系列改善医疗服务新举措,提升了医疗服务水平,增强了患者对医院的信任。但是,改善医疗服务,提升患者就医获得感永无止境,医院将以永不懈怠、一往无前的精神斗志,昂首奋进在健康中国梦的伟大征程中。

## 改善窗口服务 优化就诊环境

规范窗口管理。医院的窗口是服务质量的眼睛,是更需要医院用心去经营的地方。今年慈利县人民医院推出的改善医疗服务行动承诺第一项就要求医院所有窗口科室工作人员一律使用文明用语,杜绝言语粗暴。这是该院通过窗口这双眼睛,看到了工作中的不足后,规范窗口科室服务管理的举措之一。门诊大厅地面详尽的导视图,志愿者面带笑容的服务台,挂号窗口的温馨提示,开通了60岁以上老人和残疾人免普通挂号费窗口及残疾人、军人、优抚对象排队优先缴费窗口,种种细节都充分考虑了患者的感受。

完善便民措施。通过微信公众号和APP应用系统,实现了预约挂号、自助支付、检验检查结果推送、查询、健康管理,开展支付宝和微信移动支付服务项目,完善24小时自助检验报告应用系统;医院门诊大厅,电子大屏幕和电子触摸屏上及时公布医药价格等信息,方便患者随时查询医疗费用;成立志愿者团队,为患者提供导诊、咨询等服务,为患者开展免费血压、体温监测,并帮助危、重、老、弱患者代办各种手续,提供全程服务。

畅通急诊通道。对危急重症患者而言,时间就是生命!为此,该院不断完善院前急救医疗服务体系,持续优化危急重症抢救流程、急诊服务流程,畅通急性心脑血管疾病、严重创伤、急危重孕产妇、急危重老年患者、急危重儿科患者等各类急危重患者的急诊绿色通道,实行先诊疗后付费,尽最大可能挽救患者生命;加强了急诊留观患者管理,根据急诊需求变化的特点,在全院范围内合理调配急诊力量,不推诿、拒诊急诊患者和三无人员,急诊服务及时、安全、便捷,有效提高了急诊救治能力。

## 感谢慈利县人民医院 给了我第二次生命!

11月28日,在慈利县人民医院重症监护室里,笔者见到了零阳镇金花村原村书记72岁的朱金国。

朱金国曾经是省劳模,市、县人大代表,为社会作出过贡献。得知他得了重病,我第一时间来探望。朱书记看见我第一句话就是: 小熊,是慈利人民医院给了我第二次生命呢!真不指望县级医院还有这样高的医疗水平,硬是把我从死亡线上拉回来啦!

看我有些蒙,朱书记的爱人戴大姐告诉了我详情。原来在11月19日中午,本身患有重大疾病的朱金国突然体力不支晕倒在家里,戴大姐见状,急忙找人七手八脚将左半边已瘫痪的朱金国弄上小车,准备送往长沙大医院救治,因为朱金国习惯性地相信省里的大医院。

在车上,家人发现朱金国脸色不好,预感到情况不妙,有可能受不了长途跋涉。大儿子当机立断,将父亲送到慈利县人民医院。

医生赶紧为朱金国做了相关检查,确诊为脑出血,出血量已达90毫升,情况万分危急。院长扬弃知晓其情况后,非常重视,立即赶到神经外科与主任王章勇、副主任医师柴耀龙一起会诊,确定抢救治疗方案。晚上7时许,朱金国被推进了手术室,由王章勇和柴耀龙主刀,做了血肿清除手术。

手术一直持续到凌晨,整整5个多小时,王章勇和柴耀龙才拖着疲惫的身体回到值班室。但他们俩知道手术结束并不意味着病人安全,下半夜几次起床查看朱金国的术后情况。

当晚,朱金国就醒来了,早上8点多,他的左手左脚已恢复了功能。意识清醒过来的朱金国,对救治他的医生、对慈利人民医院万分感激,一定要在《张家界日报》上表扬一下慈利县人民医院,感谢院长、医生的救命之恩,更重要的是他要让患有与自己同类疾病的患者,不必舍近求远,可就近选择在慈利县人民医院治疗,不仅能争分夺秒挽救生命,病人的生活护理也很方便。

目前,朱金国已作了两次脑部扫描、一次核磁共振检查,结果表明血肿清除彻底,术后水肿控制得非常理想。

(熊立秀)



王章勇副主任医师正在和病人朱金国交流。