

锡山人民医院门诊服务焕新 高效就医有速度，暖心守护有温度

“以前陪老人看诊，找科室、等检查要跑大半天，现在从进门到看完病一路有引导，连停车都不用抢车位了。”10月中旬，在无锡市锡山人民医院门诊大厅，陪母亲复诊的市民王女士说。

今年上半年，该院以“患者需求”为核心推进门诊服务改造。医院秉承“三爱”精神，开展“好作风、我带头”服务提升行动。“我们希望通过服务升级，让患者不仅能接受到专业诊疗，更能感受到‘被重视、被关心’的温暖。”医院门诊部负责人唐艳说。数据显示，7—9月全院门诊量同比增长8.15%，调整后的专科区域门诊量增幅达13.72%。“这组数据，是患者对我们服务的认可。”



科室“组团”破壁垒 门诊布局焕新减奔波

“以前看消化科要去门诊二楼，做无痛胃肠镜又得去门诊一楼麻醉科进行评估，来回要跑好几趟。现在两个科室相邻，省了不少事。”刚做完胃肠镜检查的市民张先生说。

这一变化，缘于医院今年重点推进的“1个联合门诊、2个区域改造、3个诊疗中心”布局优化工程。唐艳介绍，医院打破传统科室格局，将诊疗需求相近、关联度高的科室“组团式”整合：把内分泌科与营养科合并为“内分泌与营养联合门诊”，方便糖尿病患者控糖治疗时同步获取专业饮食指导；将呼吸科与胸外科整合为“呼吸与胸部疾病诊疗中心”，肺结节等患者无须在两个科室间奔波，可直接享受多学科会诊服务；骨科门诊引入疼痛科、康复科资源，开设骨关节康复门诊，外伤患者术后康复不用再“跨区”就医。

布局调整的成效，在脑科诊疗中心尤为显著。“头痛头晕患者可能涉及神经内科、神经外科，甚至心身医学科。以前患者得挂好几次号，看多个科室才能明确病因。”唐艳解释，如今这些科室集中在同一区域，医生可随时开展联合问诊，患者当天就能完成多学科评估。



人工服务提质效 全流程守护更安心

为了让患者“少等一分钟”，医院推出“弹性服务”：一站式服务中心、挂号处、药房早上提前15分钟上班，中午延长30分钟下班；检验科开设“优先窗口”，80岁以上老人、行动不便的患者可优先抽血；周末和节假日增开专病专家门诊，使上班族、学生患者在周末也能看上专病专家号。骨科、消化科、心内科、神经内科等热门科室均有副主任医师以上职称医生出诊。

针对80岁以上行动不便、无陪护的高龄老人，医院专门设立“伴医”服务岗，配备4名经过专业培训的导医人员。“老人到院后，只需在一站式服务中心出示身份证，我们会安排专人全程陪同，从挂号、就诊、检查到取药，都不用老人自己跑。”唐艳说，截至目前，医院已为379位高龄老人提供了“伴医”服务。

内分泌科护士长凌春雷团队的工作，是医院诊疗服务向“全流程关怀”升级的缩影。目前，门诊各诊疗中心开展“病房—门诊协同服务”，专科护士下沉候诊区宣教，填补患者“知识盲区”。凌春雷和同事随身常带饮食图谱、监测表，用通俗易懂的语言给糖尿病患者讲解控糖要点，指导患者胰岛素注射部位轮换。曾有位年轻患者因此纠正了注射习惯，从而使血糖控制得更稳。“宣教一分诊一诊疗”闭环让患者候诊即获指导，全程感受服务的温度。

细微之处藏温情 医疗服务暖人心

医院在门、急诊，一期和二期住院部4个入口均放置了自动雨伞套袋机。在输液区增设3台电视机：成人区播放健康科普节目，儿童区播放动画短片。正陪孩子输液的市民李女士对此格外认可：“孩子小，输液要坐1~2小时，以前总闹着要走，现在盯着动画片看得入神，一点都不吵了。我们家长也能松口气，不用一直哄，特别省心。”

中医内科候诊区，一个装满中药材的展示柜吸引了不少患者的目光。唐艳介绍：“很多患者对中药感兴趣，但不知如何使用，我们通过展示柜直观呈现中药的形态和用途。”

针对肛肠术后患者久坐不适的问题，医院在中西医结合肛肠科候诊区放置“爱心镂空坐垫”。“术后患者坐下时伤口易受压，这个坐垫中间有镂空设计，能有效减轻局部压力，促进伤口愈合。”唐艳介绍。吴先生肛肠术后因担心坐下压迫伤口，此前候诊时只能一直站着，有了这个坐垫后，他终于能安心坐下候诊了。

此外，医院在门诊候诊区全面开通免费WiFi，设置新就业群体“爱心驿站”，配备座椅、一次性水杯、充电器、健康宣教资料等，为外卖骑手提供休憩服务。“虽然他们停留的时间不长，但我们希望能为他们提供临时‘避风港’，让他们在奔波途中能喝口水、充会儿电。”唐艳说。

从“让患者看好病”到“让患者舒心看病”，锡山人民医院门诊服务升级仍在继续。“接下来，我们会持续征集患者和职工的‘金点子’，进一步优化服务流程。”唐艳表示，医院将始终秉持“以患者为中心”的理念，将每个细节都做到极致，把医疗服务的温度传递给每位患者。
(杨洁丹/文 陈梦庆/摄)