医院风景线

“这种双向沟通让人暖心”

□特约记者 **王煜**
通讯员 **高亚朝**

“住院这些天,医生查房询问病情、解答疑问等等都非常有耐心,特别让人安心。如果检查预约能更紧凑些,少跑几趟就更好了。”在陕西省咸阳市中心医院近日举办的患者及家属工休座谈会上,患者家属张先生的发言说出了不少人的心声。

为了让这些真实感受成为改进服务的“指南针”,咸阳市中心医院邀请住院患者及家属代表与医院领导、职能科室负责人座谈。这场面对面的医患交流,既听“心里话”,也讲“实在事”。

“我老伴牙口不好,建议食堂多些软食,听说还能订餐,我还想给老伴定些菌汤。”一名患者家属话音刚落,保障科负责人立刻回应:“阿姨您放心,定制餐里就有软食选项。无论您有什么用餐需求,我们都会尽力让病人吃得满意。”紧接着,大家纷纷打开话匣子:有人建议骨科病区增加轮椅,方便患者使用;有人希望出院时的复查提醒更醒目……对每一条建议,相关科室负责人都当场记录、逐一回应,并明确整改时限。

座谈会上,医院党委书记、院长徐晓峰说:“大家刚才提到的服务细节,正是我们一直关注并持续改进的地方。今天不仅是来听取大家的意见建议,也想让大家了解医院近年来在‘提升服务质量、改善就医体验’方面所做的工作。”

据了解,自2021年10月以来,咸阳市中心医院把“提升服务质量、改善就医体验”作为推动医院持续发展的一项长远性、战略性举措,纳入院党委议事日程,利用3至5年时间,通过抓基础设施建设、就医流程优化、服务质量提升、便民服务及支付方式改革、后勤及信息化保障等一系列务实举措,切实将“以患者为中心”的服务理念贯穿于诊前、门诊、急诊、住院及诊后医疗服务各环节,形成患者就诊全链条、全流程闭环服务新模式。

徐晓峰介绍,医院实施新模式以来,在院内设置患者综合服务中心、后勤保障一站式服务中心,围绕患者门(急)诊—住院—检查、手术—出院“四个闭环”,加强全链条、全流程规范管理,倡导员工践行“六心”(爱心、诚心、热心、耐心、细心、暖心)服务,实现患者来院门口有接、进院有迎、咨询有答、检查有陪、困难有助、疑惑有解、出院有送、回家有访的“八有”优质服务目标,着力破解人民群众看病就医急难愁盼问题,进一步提高人民群众就医便捷度和满意度,努力用优质服务工作的“小切口”开辟“大健康”发展的新天地,促进医疗质量与服务水平双提升。

这些实打实的举措,得到了在场的患者及家属的肯定。“这种双向沟通太让人暖心了。”患者家属李女士的话道出了大家的感受。

据介绍,该院将根据收集到的意见建议,持续优化细节,将“以患者为中心”的理念落实到每一次诊疗、每一项服务中,让患者更舒心、家属更放心。

北京怀柔13家医疗机构用上“玄黄识仪”

本报讯 (特约记者**孙建国**)近日,北京怀柔医院、怀柔区中医医院、雁栖镇社区卫生服务中心等13家医疗卫生机构规模化应用“玄黄识仪”多模态智能检测仪。

据介绍,“玄黄识仪”整合了中医目诊、面诊、舌诊、问诊等领域的专家建议和中国中医科学院丰富的临床数据。“我来医院体检,看到这个设备挺新奇,就试了试。测试结果在膳食、运动、养生等方面给我提了不少建议,都挺有帮助的!”居民黄女士在北京怀柔医院体检中心进行了体验。她双手握住传感手柄,脸部贴近扫描仪支架,回答机器提出的问题后,仅仅用时两分钟,一份详细的健康评估报告便自动生成。

“不少居民特意来体验‘玄黄识仪’。该设备模拟中医望、闻、问、切的诊疗过程,能直观地展示人的健康状况。”雁栖镇社区卫生服务中心医务人员王梓珺介绍。

中大医院举办首届DMD关爱夏令营

本报讯 (通讯员**王倩** 特约记者**程守勤**)近日,东南大学附属中大医院第一届DMD(杜氏肌营养不良)关爱夏令营在江苏省南京市举办。这场以“肌不可失、D造未来”为主题的活动,汇聚了多方爱心力量,为DMD患者带来了一场集健康关怀、人文滋养与能力提升于一体的温暖之旅。

此次夏令营的发起人之一、中大医院神经内科吴迪博士介绍,DMD是一种遗传性神经肌肉罕见病,主要发生于男孩。很多患者在12岁左右便需依赖轮椅,青少年时期极易出现心肺衰竭。多系统受累是DMD的核心特征,心肌病、呼吸功能衰退、骨骼退变、认知情感障碍及内分泌异常等问题,始终伴随着患者的病程,给患者家庭带来沉重的身心负担。

夏令营推出了一系列健康关怀举措。中大医院为患者提供免费颅脑磁共振成像(MRI)、心脏MRI、肺功能检查、骨密度检查等,全面了解患者身体机能状况。该院儿童康复专家通过一对一定量评估,为患者提供专业康复指引。南京师范大学心理学院专家开展心理评估与疏导,帮助患者缓解心理压力。医护人员和志愿者还开展了漆扇制作、儿童画与水彩画创作教学、患者作品义卖等公益活动。

中医药小课堂

7月17日,河北省秦皇岛市海港区东环路街道燕海里社区联合秦皇岛市第三医院开展“假日中医药小课堂”活动。该社区组织小朋友走进医院中药房,通过辨识中药、体验中药称量、体验捣药、制作中药粘贴画等方式,让小朋友在轻松活泼的氛围中学习中医药知识,丰富假日生活。

曹建雄摄

云南昆明开展道路交通事故伤员应急救护培训

本报讯 (特约记者**叶利民 谭俊**)近日,云南省昆明市卫生健康委与市公安局交通管理支队联合举办的“道路交通事故伤员应急救护培训班”顺利结束。培训班共举办了14期,每期70人,采取分批轮训方式,对来自一线执勤执法和事故处理的民警、辅警及相关业务骨干共900余人进行了培训。培训旨在提升一线执勤交通警察、辅警现场救援处置应急自救、急救能力,最大限度减少交通事故死亡和伤残人数。

据悉,培训班师资由昆明市卫生健康委从市延安医院、市第一人民医院、市中医医院组织抽调有急救教学经验的12名骨干医师组成。培训内容涵盖急救基础理论知识、应急救护时防事故伤员二次伤害和感染应注意事项、常见外伤包扎处理、心肺复苏和自动体外除颤仪使用等急救实操练习。

兵团急诊医学质控中心学术会议召开

本报讯 (通讯员**黄叶叶 薛娟娟**)近日,兵团急诊医学专业医疗质量控制中心学术会议暨第五届浙江省医疗援疆急危重症医学专科联盟学术会议在新疆生产建设兵团第一师医院召开。

会议邀请来自疆内外的知名专家、学者,围绕“强化急诊质控,提升急诊救治能力”主题,就急诊医学的最新研究成果、临床实践经验、医疗质量控制与管理等多个方面进行深入交流和探讨。来自浙江大学医学院附属第二医院、武汉大学中南医院、四川大学华西医院等医疗机构的多位急诊医学科专家,以及在兵团第一师医院援疆的其他多家医院的专家,围绕“创伤性心脏骤停的复苏策略”“严重创伤患者容量管理与监测”“急性心衰的急诊处理”等主题开展讲座。

江西省人民医院“智慧”破解停车难

本报讯 (特约记者**罗珊** 通讯员**徐颖博**)困扰患者及其家属的医院“停车难”问题,在江西省人民医院(南昌医学院第一附属医院)迎来智慧解决方案。7月17日,该院爱国路与红谷滩两院区同步上线“线上预约停车”便民服务,让患者动动手指即可提前锁定车位,就医更省心、省时、省力。

此项创新服务精准聚焦两大痛点:一方面,针对外地就诊患者时间紧张的需求,该院开放部分车位供其提前一天在线预约。患者或家属只需在系统中准确填写来院时间和就诊科室,预约成功后,医院将提前30分钟为其预留好车位,大幅压缩入院等待时间;另一方面,为缓解院内拥堵,该院特别设置“预约便捷就诊通道”。在爱国路院区,预约成功的车辆可经北门快速驶入,将患者及陪护人员安全送达后,车辆随即驶离转停周边停车场,有效避免车辆长时间滞留造成的排队现象。

此次线上预约停车服务的推出,是该院深化落实“十大便民举措”、持续改善群众就医体验的关键一步。通过线上精准预约与院内快速流转相结合的新模式,该院正以实际行动疏通就医“最后一公里”的堵点,让患者及家属从踏入医院的第一步起,便能感受到便捷与舒心。

重庆沙坪坝:“六统一”推动医共体建设

本报讯 (通讯员**张昊** 特约记者**黎军**)近日,重庆市沙坪坝区卫生健康委印发《沙坪坝区紧密型医共体“六个统一”管理实施方案(2025版)》,通过统一组织管理、人事管理、财务管理、建设管理、后勤管理和业务管理六大核心机制,构建“党建统领、资源整合、服务同质”的医共体运行新格局,全面提升区域医疗卫生服务能力。

《实施方案》提出,医共体总院以其人事管理部门为基础,牵头组建医共体人事管理办公室。统一成员单位定岗定员、招聘调配、档案管理、职称评聘和人员培训,建立“县聘乡用”和“专家下沉”机制。总院副高级及以上职称专家20%的号源向分院开放,基层骨干可赴总院进行3~12个月的实岗锻炼。

《实施方案》要求,探索建立医共体内医保基金总额打包付费管理及结余留用、合理超支分担机制;医共体内统一诊疗标准和医学检验、医学影像(含超声、放射)、心电诊断等质控标准和报告模板。建立胸痛、卒中、创伤等六大急救中心联动机制,推行检验检查结果互认。总院每月派驻专家到基层开展规范化培训,分院医护人员“三基”考核纳入总院评价体系。

《实施方案》提出,总院设置医防协同中心(疾控监督员办公室),配置专职疾控监督员,医共体分院设兼职疾控监督员,与区疾控中心形成“垂直管理+横向协同”网络。

《实施方案》明确,鼓励各总院牵头建设医共体远程会诊、互联网医院等。总院互联网医院应向医共体内成员单位开放。已建设投用的信息化系统,若分院有同质需求,可直接增开接口、扩容下沉,其数据纳入总院一体管理,实现共建共享共管。

列车上的两次施救

□特约记者 **陈婷**
通讯员 **郭敏桢**

近日,中国铁路沈阳局集团有限公司大连客运段K716次列车乘务组将一面饱含深情的锦旗专程送到天津医科大学朱宪彝纪念医院,感谢该院手术中心麻醉病理党支部书记张磊医生在列车上的英勇施救。锦旗背后,是疾驰列车上的一段暖心故事。

时间回溯到7月6日,在飞驰的K716次列车上,急促的广播突然响起:“某车厢旅客突发不适,急需医护人员!”乘坐此趟列车的张磊闻讯立即起身冲向患者所在车厢。

现场情况危急,一名乘客意识不清、剧烈躁动,平卧于车厢地面,墙面和地面可见血迹。张磊迅速进行专业评估,发现血迹源于乘客拇指外伤。他立即为伤者进行简单包扎止血。考虑到患者躁动易造成二次伤害,张磊当机立断,与两名乘务人员协作,对患者实施保护性约束,并持续监测其生命体征。同时,他向列车长建议尽快停靠前方车站并联系“120”急救。

在与患者家属沟通中,张磊得知该乘客有癫痫病史但未携带药物。情况明确后,他专注地守护在患者身边,以确保其呼吸道通畅,并密切观察病情,给予安抚和对症处理。约半小时后,列车停靠车站,张磊协助乘务人员将患者安全转运至站台“120”急救平车,并详细交接病情及处置经过,直至急救车离去,他才安心返回车厢。

紧张的救援刚告一段落,列车长正与张磊复盘事件经过并表达由衷感谢时,又一阵急促的铃声响起——乘务员通报另一车厢有乘客晕倒。张磊与列车长再次火速赶赴现场。

这次情况更为凶险。一名乘客倒地,呼之不应、颜面青紫、颈动脉搏动消失。张磊初步判断其为心脏骤停,迅速解开患者衣带,毫不犹豫地跪地为其进行心肺复苏。同时,他建议列车长尽快协调列车停靠最近车站,并通知“120”携带自动体外除颤器接站。

持续数轮高质量的心肺复苏后,患者颜面紫绀略有缓解,但自主循环仍未恢复。此时,列车长已协调好列车将临时停靠郓城站,预计约20分钟后到达。张磊咬紧牙关,不顾疲惫,持续进行胸外按压,与死神争夺着每一分每一秒。列车进站后,他再次协助转运,并向“120”急救人员详细交接患者病情及所采取的急救措施,确保后续救治无缝衔接。

连续成功处置两起紧急危重事件,张磊早已汗流浃背,长时间跪地进行心肺复苏使他膝盖红肿,衣鞋上也沾染了斑斑血迹,略显“狼狈”。然而,当被问及感受时,他平静而坚定地说:“作为一名党员和医务人员,救死扶伤是刻在骨子里的本能。无论何时何地,只要患者需要,我定会义无反顾地冲上去。”

儿科服务等4件实事取得积极进展

(上接第1版)

312个地市检查检验结果互认项目超200项

“全国已有312个地市(州、盟)互认项目超过200项,地市级临床检验专业、放射影像专业质控中心覆盖率分别达97.8%、93.6%,助力检查检验同质化水平持续提升。”李大川说。

“山东省定期更新省级临床检验、医学影像互认项目清单,省域内互认项目扩至429项,较去年增长115%。”徐民介绍,山东省已构建起贯通省—市—县—乡四级的检查检验结果互认共享体系。截至目前,1049家医疗机构接入省互认平台,覆盖所有二级以上公立医院,累计互认948万项次。

据了解,山东省连续7年联合北京、天津、河北等省(市)推进省间互认,该省277家医疗机构纳入京津冀鲁互认圈。同时,以互认为纽带推动医联体内部患者转诊信息精准推送,山东省37个紧密型城市医疗集团、178个县域医共体、694个专科联盟内部全部建立检查检验结果互认制度,覆盖所有县(市、区),为双向转诊服务提供有力支撑。2024年度,山东省双向转诊服务人次较2023年度增长10.9%。山东省还实现所有检查检验数据“云”上汇聚,经患者或家属授权同意,医生可通过就诊系统实时调阅患者在省内其他医院的检验报告、影像图像等,提升了互认工作便利性。

人口超10万人的县已有1614个可提供血透服务

“全国常住人口超过10万人的县中,已有1614个县可提供血液透析服务。尚不能提供的有8个县,其中已有3个县完成血液透析设置配置、5个县完成人员培训,正在加紧推进。”李大川介绍,在县域血液透析服务方面,国家卫生健康委指导地方加强县级血液透析服务能力建设,2657家县级医院已更新、增配水处理机227台、血液透析机4421台,增配从事血液透析服务人员1470人,服务超1986万人次。

河南省新安县副县长孙宏悦介绍,今年2月,新安县启动实施了为民服务实事项目“常住人口超过10万的县均能提供血液透析服务”。在4个月内,该县完成了设备招标、采购、安装、调试以及人员培训、流程完善等工作,目前已完全具备血液透析服务能力。孙宏悦表示,县级血液透析服务能力的提升,使县域内的肾病患者在家门口得到了更高质量的医疗服务,切实减轻了患者及其家庭的就医负担。

在促进县域血液透析服务提质升级上,新安县做了不少工作。孙宏悦介绍,该县加大财政投入,先后投入400余万元,为医院配备血液透析机、反渗透水处理系统等,同时完善相关规章制度,优化服务流程。对长期血液透析患者中的特困人员、低保对象等50余人,经城乡居民医保报销后,低保户的血液透析费用再报销5%,五保户的血液透析费用全部报销。依托三甲医院对口帮扶机制,该县加大血液透析人才培养力度。截至目前,新安县血液透析患者县域就诊率达92%。“我们将进一步提升服务能力,加强宣传,让透析患者有意愿、有信心在县内接受透析服务。”孙宏悦说。