

破解“走路累、沟通难、找路晕、等候烦”

市中医院 把“暖心”写进门诊每一步

本报记者 晏飞

早上9点,徐州市中医院门诊大厅热闹起来。挂号窗口前队伍不长,导诊台边几位老人围着一台灰色机器人聊天,“暖心驿站”的草药养生茶冒着热气。

近期,围绕患者反映集中的“走路累、沟通难、找路晕、等候烦”四大痛点,该院门诊部推出一套便民服务“组合拳”:免费接驳车、手语同步翻译、智能导诊机器人、暖心茶饮驿站、便民小推车,把便利和用心揉进就医细节。

接驳车:几百米的距离不再“难倒”老病号

门诊楼ABCDEF区、住院部东西两个区……搬到新院区后,老年患者和行动不便的慢病患者常为“跑路”发愁。王师傅家住铜山区,老伴患有多种慢性病,定期来中医院复诊。“以前做透析从门诊走到住院部要十多分钟,她腿疼,一步一步挪,我看着着急。”

如今,白色电动接驳车准时停靠在门诊大厅。随车门诊文明引导员搀扶老人上车,定

点循环、招手即停,几分钟就能送到目的地。接驳车每天8:00至16:00不间断运行,覆盖院内主要医疗点位。运行以来,日均接送患者及家属逾200人次,高峰日超300人次。

“中药熬过以后非常重,以前需要拎着十几斤的药走很远才能到医院门口坐车。现在好了,拿到药就能坐接驳车到门口,实在太方便了!”王师傅笑着说。

手语翻译:听障患者看病不再“靠猜”

如果说接驳车解决的是“路远”的问题,那么对于听障患者来说,更大的难题是“沟通”。今年,医院门诊服务台多了一位“翻译官”:专业手语翻译机。

62岁的赵先生自幼听力受损,以前每次看病都要儿子请假陪同,如今在手语翻译机的帮助下,一个人完成了就诊。

“现在有手语翻译机器人,我自己就能看病,不用麻烦孩子了。”赵先生用手语表示感激。

医院同步开通视频手语翻译专线,听障患者可随时连线专业翻译。据统计,手语服务开通以来已累计为百余人次提供翻译服务,线上专线全天候响应,实现“就医沟通零障碍”。

“听障群体就医难,难就难在沟通的信息差上。我们搭建的线上无障碍沟通通道,就是想把这堵‘墙’拆掉,让特殊群体也能平等地享受到优质医疗服务。”门诊部一站式服务中心负责人冯秋英说。

导诊机器人:大厅里的“百事通”

“针灸科在哪?”“彩超在几楼?”“急诊怎么走?”导诊台每天要回答上百个类似问题,高峰期人工窗口常排起长队。如今,大厅多了一位不知疲倦的“新同事”:智能导诊机器人。

呆萌的身子、清晰的语音播报,科室导

航、挂号缴费指引、健康知识播报样样能答。门诊部负责人表示,机器人主要为了分流咨询客流,把简单问题交给机器,医护人员能把精力留给真正需要人工服务的患者。

据统计,导诊机器人有效缓解了导诊压力,减少了患者等待时间。

暖心茶饮驿站:候诊不再难熬

看病最熬人的往往是等待,挂号等、候诊等、检查等、拿药还要等。在门诊大厅和各候诊区,“暖心茶饮驿站”正悄悄改变这份难熬。

驿站不大,分诊台上,保温桶、茶饮包和纸杯整齐码放,空气里有淡淡药香。“这款清润利咽茶适合嗓子干的人,这款健脾祛湿茶夏天喝最好。”志愿者边倒茶边介绍,免费自取。

便民小推车:服务暖人心

为切实解决患者取药、出院携带物品不便的难题,徐州市中医院在门诊、住院部投放便民服务小推车,为就诊群众提供贴心便利服务。便民小推车投入使用后,患者可免费使用小推车搬运药品及随身物品,减轻手提负重的负担,方便往返于药房、公交站、病房、出院办理点之间,让就医过程少一分劳累,多一分舒心。

医疗的本质不只是治病,更是照护人。从一辆车、一屏手语、一台机器人到一杯热茶,这些事不大,却在患者就医的每一个

各分诊台还摆放自助血压测量设备,中老年和高血压患者随时可测,数据可作医生参考。

“别小看这一杯茶、一台血压计。”一站式服务中心负责人说,“患者来医院,本来就带着焦虑和不舒服。我们能做的,就是在这些细节上多花点心思,让他们等候的时候,能喝上一口热水、能测测自己的血压,感受到的不只是医院的专业,还有医院的温度。”

“小麻烦”上给出了有温度的答案。

这些举措并不惊天动地,但对不少患者来说,却实实在在地减少了就医路上的磕绊。医院对患者是否友好,往往就藏在接驳车有没有多等一会儿、候诊区有没有一杯热茶、听不清时有没有人多地解释一句这样的细节里。

下一步,医院将持续优化便民服务,收集患者意见,深耕服务细节。“我们的目标很简单,让每一位患者进门踏实、看病省心、离开时心里是暖的。”冯秋英说。

徐州星晨妇儿医院产科 获评市临床重点专科



揭牌仪式。 本报记者 张翔宇 摄

本报讯(记者 刘泓雨)近日,徐州市卫生健康委员会正式公布市临床重点专科评审结果,徐州星晨妇儿医院产科凭借过硬的技术实力和成熟的全周期服务体系成功入选,成为本年度我市唯一获评市临床重点专科的社会办医疗机构。

徐州市临床重点专科是全市专科能力评定的权威标杆,评审覆盖医疗技术、人才梯队、质量管控、危急重症救治等核心维度,历经资格审核、专家评审、现场核查、社会公示多轮严格遴选产生。

徐州星晨妇儿医院产科长期坚守“怀得上、保得住、生得顺、养得好”服务理念,构建了完善的人才梯队与医疗质控体系,常规开展LDRP产休一体化分娩、无痛分娩、腹膜外剖宫产等特色项目,将人文关怀贯穿孕产全流程。

此次获评充分展现了徐州星晨妇儿医院产科的综合诊疗实力,既是对其多年临床积淀的官方肯定,也为辖区孕产妇就近享受高水平孕产服务提供了更优选择。

8月29日上午,“徐州市临床重点专科”揭牌仪式在徐州星晨妇儿医院举行。泉山区妇幼

保健所所长郭翠,徐州星晨妇儿医院执行院长韩韬、业务副院长骆秀翠、副院长任玲、院长助理兼院办主任卜泓洲、护理总监张凤兰一同为牌匾揭幕,辖区妇幼健康工作代表、产科医护人员共同见证。

郭翠表示,徐州星晨妇儿医院长期以来与泉山区妇保所紧密协作,在孕产期健康管理、出生缺陷综合防治、新生儿疾病筛查等工作中积极响应、全力配合,为辖区妇幼健康事业发展作出了扎实贡献。未来,区妇保所将与医院继续深化联动,为泉山区妇女儿童提供更安全优质的健康服务。

韩韬表示,医院将以本次获评市临床重点专科为全新起点,紧扣国家妇幼健康政策导向,持续深耕专科能力建设,精进医疗技术、优化就医体验,切实守护母婴平安,助力区域妇幼健康事业发展。

骆秀翠围绕专科升级后的服务提升作了介绍。她表示,医院将同步推进服务与环境双重升级,推出个性化产检服务体系,实行主任全程专属跟诊、全流程私密诊疗空间、全周期增值服务配套;同时推行分层化、人性化服务理念,让每一位准妈妈都能获得适配、暖心的孕产照护。

徐州地区肿瘤患者的福利来啦

千元破壁灵芝孢子粉公益送

近期,我市的天气反复无常,伤风感冒的几率大幅上升,尤其是肿瘤患者,很容易引起并发症。究其根本原因,在于换季时昼夜温差较大,人体免疫力下降。所以,此时合理的饮食用药、抗复发防转移尤为重要。

中国中药协会中药新技术专业委员会开展的“帮扶肿瘤患者——灵芝孢子粉公益赠送”活动本月继续进行。凡是近3年内新发的徐州地区肿瘤患者将免费获赠价值1440元的灵芝孢子

粉(100粒/瓶,共送3瓶),每位肿瘤患者凭本人身份证和病理报告到西安南路77号中科灵芝专卖店(原市工商局公交站台后)领取,每人限领一次,不可重复领取。

中科健康产业集团依托常温物理破壁、CO₂超临界萃取、中药指纹图谱等现代制药技术,率先实现灵芝孢子油产业化,完成七代灵芝产品迭代,拥有200多项专利,打造标准化现代中药研发生产体系。

(杜阳)