

流程更科学 服务更高效 群众更满意

——东台市人民医院聚焦提升人民群众就医获得感

□周武 陈伟

近年来,东台市人民医院时刻践行“以人民健康为中心”的发展理念,以切实提升人民群众就医感受为目标,聚焦难点痛点,精准施策、综合发力,优化诊疗流程、创新服务模式、注重人文关怀,以更加舒心、放心、暖心的医疗服务不断提升群众的就医获得感、幸福感、安全感。

智慧升级,让群众更舒心

“没想到这么顺畅,从乡镇医院转诊到市人民医院,直接到病区病房,不用再东奔西走了。”在东台市人民医院骨科陪护的李先生由衷地赞叹。无缝对接,减少上下奔波,这得益于该院上下转诊服务平台,李先生母亲在家不慎摔倒导致右股骨颈骨折,乡镇医院迅速通过市人民医院远程医疗系统,预约了骨科床位,使老人得以及时接受治疗。

东台市人民医院党委委员、医务科主任王桂宏说,过去像李家老太这种情况,都是先到急诊或门诊,走完各种流程再办理住院手续,群众就医体验很不好。

以智慧医疗为翼,让就医之路不再遥远。东台市人民医院成立转诊会诊服务管理中心,围绕“上转、下转、转外、转回”四个场景,集远程会诊、互联网医院、总急救师、健康管理、转诊服务等五项功能于一体,有效推进分级诊疗,保障患者安全,极大地提升了当地群众的就医便利性。

每周五是东台市人民医院专家坐诊公告发布日,市民丁阿姨通过医院微信公众号为父亲预约了上海交通大学医学院附属仁济医院陈晓翔教授的专家号。“老父亲患干燥综合征30年了,现在80多岁了,想出去看很不方便,要带各种行李,现在专家教授来县级医院坐诊,真是太方便啦。”丁阿姨感慨地说。

“名医有约、大咖来东”,该院坚持把能力提升作为留住患者“看病不出县”的关键,对内发挥龙头医院示范引领作用,做到人员、服务、技术、管理、信息、设备的“六下沉”,对外推进高水平合作协作,与复旦大学附属华山医院、上海交通大学医学院附属第一人民医院、江苏省人民医院、南京鼓楼医院等41家京沪宁三甲名院合作,每年邀请165名专家定期来院门诊坐诊、手术示范、带教查房,让基层群众在家门口直接享受头部三甲医院优质服务。

手机“一键”预约挂号、线上缴费、检验检查报告查询、一次挂号管三天……如今,东台市人民医院积极推进信息赋能医疗服务模式创新,让老百姓更真切地感受到“智慧医疗”带来的便利。医院通过升级互联网医院平台,让老百姓足不出户享受在线咨询、复诊开药、配送到家等服务。目前互联网医院已累计注册群众9.2万人次,服务群众22万余人次。

在区域紧密型数字医共体建设过程中,东台市人民医院牵头建成了远程会诊、影像诊断、区域审方、智慧急救等“十大信息中心”,如桥梁般连接起城乡医疗,实现了“信息多跑路,患者少跑腿”,年均服务群众超过500万人次,其经验做法在全国推广。

服务提质,让群众更放心

服务质量的提升不仅体现在技术的革新上,更在于对每一个细节的极致



追求。59岁的陈大娘因子子宫肌瘤需要手术,但由于血糖偏高手术只能延期。

然而,让陈大娘意外的是,内分泌科主任朱红斌迅速与她的主管医生对接,当天即为她安排了胰岛素泵治疗,次日血糖即恢复平稳,手术如期进行。住院期间,陈大娘更是享受“特殊照料”,内分泌科医生为她专职“控糖”;出院后,陈大娘被纳入健康随访中心管理,享受定期随访服务,每隔一段时间就会收到这样的短信:“控制饮食对糖尿病治疗至关重要,要定量主食,合理用药……”

陈大娘顺畅的就医体验源于医院创新的“五高五低”管理模式,该模式实现了全院范围内高血脂、高体重、高尿酸、高血糖、高血压,低蛋白、低牙病、低视听、低钙、低肺活量的统一管理,确保每位指标异常患者都能获得及时、科学的诊疗。健康随访中心,则借助智能随访系统,打造“记录一生、服务一生、管理一生”的全周期健康管理服务。目前,中心已上线175种专病健康管理,累计完成健康宣教500万余人次,随访130万余人次,随访率达100%。

“您好,东台120。您说一下病人的地址,病人现在什么情况?我们就给您安排车子过去。请您电话保持畅通,在现场等待接车。”近日,琼港中心卫生院急救分站接到市智慧急救中心调度电话,70岁的王爷爷突发急性脑梗死,情况危急,需要立即转到市人民医院救治。此刻,市人民医院智慧急救中心大厅内,总急救师周晓娟正与120跟车医生实时联系,协调急诊科、神经内科、介入科、麻醉科等多学科值班医师,通过指挥大厅线上平台,为老人铺设起一条生命线上的“智慧高速”。到达医院时,专家团队建议先实施静脉溶栓治疗。然而,面对老人严重堵塞的脑血管,溶栓未能完全疏通,便立即决定为老人实施血管介入治疗。很快,王爷爷闭塞的脑血管被成功开通,恢复了脑部供血,转危为安。

为解决群众急诊就医中的“难点、堵点”,医院在市委市政府及市卫健委的领导下,成立了智慧急救中心。依托5G云技术,中心统一调度全市网络医院车辆,实现120接警就近派车、院内总急救师线上指挥,公安道路生命“绿波护航”。患者上车后,其血压、心率等医疗数据即可实时传输至医院,由专科专家实时查看、指导,真正做到

了“上车即入院”。到达医院后,患者可直接进入相应专科进行检查治疗,无需经过急诊。同时,医院持续推进五大“救治中心”建设,在多个医疗领域取得突破,累计开展新技术新项目346项,收治病种数达2066个,手术细目数874个。

人文关怀,让群众更暖心

医疗不仅是技术的较量,更是情感的传递。“祝你生日快乐……”在肿瘤科二病区的病房里,一曲欢快的《生日快乐》歌悠然响起。

“为了让住院患者感受到家的温暖,医院建立了患者祝寿机制,每月有多位患者在医院过生日。”护理部主任朱月华介绍。

将心比心才能以心交心,将医学人文关怀放在心上,医疗服务才更有温度。医院积极推行了一系列人文关怀措施:落实公众责任险,推行春节、中秋、端午等传统节日关爱行动;院内免费提供摆渡车服务,乡镇医院转诊患者减免停车费;门诊“一站式”服务中心为群众提供查询导诊、医务办理、志愿服务等多种服务;门诊推进“患者不动医师动”的MDT服务,医技科室实行弹性排班,健康管理中心实施“体检+医疗”的健康管理内循环服务;急诊实施“先诊疗后付费”,肿瘤科开启日间免疫及靶向诊疗。正是这些看似不经意的小举动、工作中微不足道的小细节最动人心弦,医院每年收到若干锦旗、感谢信,群众满意率达97%。

今天的东台市人民医院,坚决践行“以人民健康为中心”的理念,始终秉承“仁爱、敬业、务实、进取”的东医精神,厚植培育“以群众为中心,以员工为核心”的家文化,着力打造一支“有责任、有温度、有能力”的医疗团队,持续优化便民举措,全方位传递医学人文关怀。

“聚焦提升人民群众的就医感受,绝非一句空话,而是需要建立长效机制并持续改进的实际行动。”医院党委书记杨爱兵表示,下一步,将持续以群众需求为导向,推出更多务实举措,深化医疗改革,创新服务模式,让优质医疗资源更加均衡可及,让每一位群众都能在家门口享受到舒心、放心、暖心的医疗服务,共绘健康东台的新画卷。



冻伤如何急救

市民李女士来电咨询:冬天好多人在户外玩耍或者去北方时,会不小心冻伤,请问有没有急救的方法?

盐城120急救专家、市急救医疗中心主任胥伟华解答:冻伤是由于寒冷潮湿作用引起的人体局部或全身损伤,以下是冻伤后的急救措施:

脱离寒冷环境 尽快将患者转移到温暖的室内或避风处,避免继续暴露在寒冷环境中,防止冻伤进一步加重。若患者穿着湿冷的衣物,应小心地帮助其脱去,避免用力过猛损伤皮肤。

快速复温 用38℃至42℃的温水浸泡冻伤部位,浸泡时间一般为20至30分钟,直到冻伤部位皮肤颜色恢复正常、感觉恢复为止。如果没有温水,也可用温暖的衣物、毛毯等包裹冻伤部位,进行缓慢复温。注意严禁用火烤、雪搓或用热水烫等错误方法,以免造成皮肤损伤加重。

缓解疼痛 复温过程中或复温后,冻伤部位可能会出现疼痛,可以适当给予止痛药物,如布洛芬等。避免冻伤部位受到压迫或摩擦,以防加重损伤和疼痛。

防止感染 复温后的冻伤部位应保持清洁和干燥,用无菌纱布或干净的毛巾轻轻覆盖,避免包扎过紧。如果冻伤部位出现水泡,不要自行挑破,以免引起感染。若水泡较大或已破溃,应及时就医进行处理。

补充水分和营养 给予患者温暖的饮料,如糖水、姜汤等,以补充身体所需的水分和热量,促进血液循环。让患者食用高热量、高蛋白的食物,如巧克力、鸡蛋等,帮助身体恢复。

如果出现意识不清、呼吸困难、心跳停止等严重情况,应立即进行心肺复苏等急救措施,并及时送往医院救治。



[微信公众平台]

明天起,
起床后别做这四件事



请扫码阅读

盐城卫生健康
年度新闻亮点展示

主办:盐城市卫生健康委 盐阜大众报业集团