



扫一扫,关注卫生系统微信公号

探访市人民医院瑞祥院区系列报道之四 环境更好病人就医体验更佳

■记者 陈成成 通讯员 蒋聚洪

宽敞的候诊区里,等候就诊的患者静静地翻看手机或阅读报纸杂志。每隔几分钟,候诊室的电子显示屏就会显示患者及相应的就诊信息——可以想见,新医院运行后,这样的场景将会是常态。

科室设置更人性化

“以前看病时,医生一打开办公室的门,走廊里的病人就一拥而入,整个房间都是人。另外,医生询问病史时,边上的患者或家属都能听到,极大地影响了病人的就医体验。新医院运行后,这样的尴尬将不复存在。”市人民医院院长助理潘可平告诉记者。

市人民医院创建于1937年,2015年,医院在全国县级医院综合竞争力排名位居第一,同年以9.85分的高分通过JCI的认证。

作为瑞安地区规模最大的集医疗、科研、教学、预防、保健、康复于一体的大型综合性医院,多

年来,市人民医院就诊量呈飞速增长态势。1997年,医院门急诊量达455868人次,住院7484人次;2015年,市人民医院门急诊量上升至253.4万人次,住院92876人次,门急诊量与住院人数均有了大幅度增长。

同样的场地,不断增加的患者,导致每一次去医院看病,给人的第一感觉就是车多、人多,还嘈杂。此外,尽管后来院方对门诊大楼经过多次改造,但由于先天不足,医院的发展仍受到很大的制约。

“瑞祥院区的医疗综合大楼建筑面积达8.6万平方米,一楼设药房、

收费处、一站式服务中心、放射影像科等,二楼设内科、外科、骨伤科、心电图与超声影像科等,三楼设口腔医学中心、检验科等,四楼设五官科、眼科、皮肤科等。为方便患者,每一层都设有多功能自助机,方便患者就近预约、挂号、付费。”潘可平介绍说。

同时,记者还了解到,瑞祥院区开诊后,将进一步增加预约诊疗渠道,大力推广自助挂号、自助缴费,并开放检验单据查询,探索多种方式的移动支付,以信息化建设的不断推进,让患者获得最佳的就医体验。



告别人满为患,有利于医患更好地沟通



导医台工作人员为患者导诊



瑞祥院区医疗综合大楼每层都设有自助服务区

优质护理再上新台阶

“对一家医院来说,护士是与患者接触最多的人,她们的服务质量代表了医院的整体服务水平。瑞祥院区运行后,我们护理系统将推出一系列的质量改进措施,为患者提供更优质的服务。”市人民医院瑞祥院区门诊部副主任兼护士长赵微燕告诉记者。

据介绍,瑞祥院区门诊候诊大厅工作人员

分两类:一类是专业护士,她们都是从万松院区挑选而来,主要从事评估病情、配合医生治疗、换药等工作;还有一类是瑞祥院区新招的导医,她们的主要职责是为患者提供导医导诊、自助机引导使用、分类门诊病人、保持诊室安静等。

值得一提的是,瑞祥院区的护士全部经过专业急救方面的训练以

及考核,并且经过礼仪、沟通等方面的培训。“其中,特别强调护理人员服务意识的培养与服务技能的培训,真正实现以人为本,一切从病人的角度与需求出发”。赵微燕说。

“下一步,我们还将继续对护士进行多方面的培训,提高全院护士整体护理水平,更好地为患者服务。”赵微燕说。

两条‘滴滴’专线连接两个院区

瑞祥院区开诊半个多月以来,遇上很多病人挂了号却不知道去哪个院区看病,结果浪费在路上的时间太多。考虑到这种情况,院办特地于上周开通了“滴滴”专线。

据赵微燕介绍,医院专门申请了两部手机,分别放置在万松院区与瑞祥院区的门诊一

站式服务中心,一旦有患者需要往返于两个院区之间,就可以让“滴滴”专线免费将患者送达另一个院区。

“这样一来,就增加了两个院区之间的互通与联系,比如有些患者习惯性去万松院区,而他心仪的医生却在瑞祥院区坐诊,这样一来,‘滴滴’专线就可以

派上用场了。此外,瑞祥院区目前还未开通住院部,如遇上需要住院治疗的病人,也可以直接送至万松院区,省却了病人在路上的耽搁时间。”赵微燕说。

考虑到万松院区的停车难问题,院区还将专门划定一个“滴滴”专线区,方便患者上下车。

义诊送健康 扶贫暖人心 瑞祥院区送义诊到湖岭

本报讯(通讯员 洪源潮 记者 陈成成)12月4日早上,市人民医院瑞祥院区临床六、门诊、后勤三个党支部联合到湖岭镇松湾村进行义诊,为该

村近百位老人送去免费体检,并带去了瑞祥院区相关资料册与礼物,受到当地村民的热烈欢迎。

在义诊活动现场,医务人员为每位老人认真地做好各项检查,并用他们娴熟的专业知识详细询问村民的身体状况,耐心细致地分析病情,讲解

注意事项。当天上午,共有100多位村民前来检查问诊,活动得到了群众的好评和赞誉。

院方相关负责人表示,将义诊送到偏远山区,为当地老人带去健康体检,并带去了中华民族尊老敬老的优良传统,也展现了医务工作者对社会的责任意识和奉献精神。下一步,院方还将继续开展送义诊下乡服务,让更多的群众在家门口就能享受到大医院的服务。