

简阳市人民医院以患者为中心提升就医体验

“患”位思考 让服务更有温度

今年5月，国家卫生健康委、国家中医药管理局印发了《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》，进一步解决群众看病就医的急难愁盼问题。

在简阳市人民医院，一场围绕改善就医感受、提升患者体验的改革正在持续进行中。最近一段时间，院党委书记刘益民和院长陶飞常常奔走于门诊、药房、住院部等地方，以“患者”的身份体验就医，检视流程和服务方面的问题，调研就医的难点和堵点并寻求解决办法，“门急诊技大楼就医流程需要进一步优化，如何为患者节约更多的时间、给他们创造更多的便利条件，是我们必须思考的问题。”

其实，这样的思考一直没有停止过。近年来，简阳市人民医院牢固树立以病人为中心的服务理念，聚焦方便病人就医，不断优化服务、改善体验，提高病人满意度。医院通过优化服务流程、做强学科建设、增加服务项目等方式，不断提升服务温度，让患者获得实实在在的便利，感受到高效、优质的就医体验。



医务人员走进乡村服务群众

1 携手顶尖医院做强学科

把名医服务送到群众家门口

在简阳市人民医院，“中国医学科学院阜外医院——简阳市人民医院心血管病技术培训中心”是一块“金字招牌”。每周三上午，医院心外科团队及相关学科骨干会集聚到远程会诊中心，参加由阜外医院组织的病例学术讨论会，通过展示典型病例，分析讨论诊断与处置，分享国内外前沿的诊疗方式方法与手术示教。

据了解，中心成立于2022年，通过心血管学术及科研专业指导、远程会诊、手术指导、疑难患者转诊、培训教育等方式，有效地促进了医院心血管专业学科的临床、教学水平。“我们会推荐自己的典型病例，提交阜外医院，参与由阜外医院组织的全国同行病例讨论，这不但可以激发学科自我学习提升的动力，也拓展了学科在国内同行中的知名度和影响力。”医院事业发展部苟廷伟说。

近年来，除了与阜外医院建立了紧密的合作关系外，医院还与四川大学华西医院、四川大学华西第二医院、四川省人民医院、成都大学附属医院等建立了专科联

盟，通过“在线+在位”的帮扶形式，有力地助推了医院相关学科的高质量发展。与此同时，医院还以医共体建设为抓手，进行管理下沉、人员下沉、技术下沉，将三甲医院优质医疗资源下沉到了15个乡镇基层医疗机构。通过专家坐诊、业务查房、教学培训、创新师带徒、开展适宜技术、运用远程会诊平台等手段，补上基层医院能力的短板。

结合医院中医科及肾病内科的学科发展实际情况，为进一步提升中医科及肾病内科专业技术队伍水平，医院还引进了国务院特殊津贴专家、四川省学术技术带头人、原成都医学院校长、中医肾病专家樊均明博士。如今，樊均明每月固定时间门诊出诊4次，协助提升中医科、肾病内科的学科建设、科研教学、人才培养等工作。

同时，医院还通过院士（专家）工作站、专科联盟等方式，引入了省内外知名专家教授定期或不定期到医院坐诊指导，让群众在家门口就能享受到国内知名医院专家的服务。

2 “患者不动医生动”

开展MDT服务提供全生命周期健康管理

“太感谢医院的专家了，要不是他们及时发现问题，我的病还不知要拖到好久。”说起半个月前的就医经历，李先生感激不已。那天上午，刚退休不久的李先生来简阳市人民医院接受体检，下午恰逢医院胸外科、肿瘤科、放射科、病理科、介入室、健康管理中心每月一次的多学科联合会诊。各科专家汇聚一堂，发现李先生的胆管存在肿瘤，“当时就通知了家属，请他到医院来复诊。确诊后，专家团队为其制定了手术方案，通过绿色通道快捷就医，第二天就为他进行了手术。”健康管理中心任小兵说。目前，李先生已经康复出院，恢复情况良好。

据任小兵介绍，目前医院健康管理中心开展了肺结节MDT、前列腺癌MDT、糖尿病前期MDT、风湿免疫MDT、肝胆胰外科MDT、体重管理等，今年还与产科联合开展了女性盆底筛查MDT，“我们将进一步为体检客户提供全生命周期的健康管理服务，向全方位、全程化健康服务转型升级。”

与此同时，健康管理中心还积极开展

健康科普公益活动。今年10月16日至20日，中心携“预·健”健康志愿服务队开展了“百场万人公益巡讲”暨“九九重阳敬老周”主题健康知识科普活动，先后走进三星街道办事处、东部新区丹景街道办事处，以及成都市东部新区水务监管事务中心三岔分中心、石盘分中心、机关城区片区、国家税务总局简阳分局等镇街和单位，开展健康讲座、体检报告解读、义诊等活动，为群众送上健康关怀。

近年来，简阳市人民医院高度重视人性化服务，在健康管理中心开展了智能化信息交互平台建设。体检前，市民可在“简阳市人民医院体检中心”的微信公众号上查询体检套餐及预约体检；体检中，开通了智能导检系统，市民可根据导检的提示进行相关项目的检查；检后，开通了网上查询体检报告服务，客户可在手机上查询到以身份证号登记体检的所有体检结果。综合体检者的整体健康检查及全方位评估结果，中心会提供有针对性的健康管理和干预方案。

租用电动轮椅复辅具租赁服务

“听说行动不便的人可以办理康复辅具租赁，我想咨询下办理流程？”近日，不少市民来到锦江区书院街道养老综合体的康复辅助器具综合体验馆，咨询康复辅具租赁相关信息。这种符合条件可申请补贴正是锦江区全力推进的一项惠民工程——残疾人康复辅具租赁项目。

家住锦江区指挥街的李爷爷是春熙路街道的空巢低保老人，由于腿脚不便，一直想买一台电动轮椅却止步于其较高的价格。当康复辅助器具租赁政策出台后，街道社区的工作人员第一时间就告知了李爷爷，并联系了康复辅具租赁服务站的工作人员上门为李爷爷做评估、适配工作和租赁补贴申请。申请提交后的第5天，崭新的电动轮椅送来了，李爷爷对锦江区这项惠民政策非常感激。

康复辅具租赁是针对哪些人群的呢？该如何办理？

锦欣福星康养集团负责人说，为实现资源共享，减轻特殊家庭经济负担，根据《锦江区康复辅助器具社区租赁服务试点补助方案(试行)》要求，为锦江区户籍和持有锦江区居住证的伤病员、残疾人以及60岁(含)以上老人提供行走、照护、健康辅助等三大类康复辅助器具租赁服务；集团依托书院街道养老综合体建立1个康复辅助器具综合体验馆，线上通过“好护家康养平台”，线下建立5个康复辅助器具租赁服务街道站点，实现辅具租赁服务全区覆盖，推动线下线上联动开展租赁服务。试点期间租赁补贴标准为每人每年不超过3000元，补贴比例不超过租赁费用的80%。

王静超 成都日报锦观新闻记者 余星雨

一场考试 考得胸部全是“气”

特别报道 16岁的小王是一个标准学霸，平时学习刻苦努力。在一场摸底考试过后，他出现胸痛、吞咽困难……送到医院一检查：一场考试，竟让学霸成了纵膈气肿。

考后突发胸痛

前段时间，在温江读书的小王有一场重要的摸底考试。作为在全年级名列前茅的学霸，小王希望取得一个优异成绩。考完第一科，口干舌燥的小王灌下了一瓶矿泉水，因为喝得太快，他被呛到用力咳嗽了好几分钟。第二场考试过程中，小王突然开始胸痛，他顶住压力完成了考试就和同学去吃饭了。吃饭时小王感觉胸痛更明显了，他无意间摸到左侧脖子，竟然感觉有气体在游动。周围的同学看小王情况不对，告诉了老师，随后，家长把小王送到了温江区人民医院。

颈部、胸部周围有“气体”

温江区人民医院胸心外科医生顾小波仔细询问了小王的病情并进行了相关胸部



家庭医生上门服务

彭州市天彭街道社区，59岁的周大姐在家庭医生上门服务时被查出疑似消化道肿瘤。随即，她在社区卫生服务中心接受了全面检查，确诊后通过绿色通道被转至彭州市人民医院，并在这里接受了手术治疗。整个过程仅几天时间，目前周大姐恢复情况良好，她说：“治病过程中，既有家庭医生，也有医联体专家，他们一起给我看病，感觉特别踏实！”

这种家庭医生与医联体专家相结合的



医生为小王仔细检查

检查。胸部CT报告显示，小王被诊断为“自发性纵膈气肿”，左侧颈部和纵膈内都有积气。顾小波说，正常情况下纵膈是没有气体的，因各种原因空气进入纵膈胸膜内结缔组织间隙之间，就被称为“纵膈气肿”，原因可以是自发性、胸部创伤、食管穿孔、医源性因素等。自发性纵膈气肿的特点是发病突然且没有明显外伤。

剧烈的咳嗽可能是诱因

在与小王反复沟通后，顾小波认为小

王喝水时被呛到产生的刺激性咳嗽可能是本次发病的诱因。小王在考试过程中注意力高度集中，大脑极度亢奋，肺泡内压升高，而刺激性咳嗽可能加剧压力，使得肺泡破裂，导致空气进入肺门。当空气挤压对纵膈里的内脏造成压迫时，就会产生胸痛、呼吸困难、胸闷气短的症状。

在对症治疗5天后，复查胸部CT发现小王颈部和纵膈的积气已吸收。顾小波说，少量纵膈积气一般会出现胸闷气短、胸骨后疼痛的症状。症状轻者经抗炎、止痛、吸氧、休息等保守治疗1周后可痊愈。他提醒：身体高强度负荷、刺激性咳嗽、支气管哮喘、剧烈呕吐等都是自发性纵膈气肿的主要诱因。如果出现不明原因的胸痛、呼吸困难，一定要及时就医！

高艺文 成都日报锦观新闻记者 余星雨 温江区人民医院供图

家庭医生+医联体专家

为社区群众提供全方位健康服务

服务模式，在彭州市天彭街道社区卫生服务中心已经是一种常态。在这种模式下，中心利用三级综合医院的技术优势为家庭医生服务提供支持，家庭医生遇到疑难问题可随时向上级医院专家咨询，及时解决；中心与上级医院签订双向转诊协议，建立起双向转诊绿色通道。

中心还利用微信开通“双向转诊微信群”，与医院实现实时高效联动，进一步实现了中心和医院诊疗的无缝对接。据中心负责人介绍，社区家庭医生与医联体专家相结合，已初步建立起了“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗模式，逐步实现了“小病在社区、大病进医院、康复回社区”的目标，有效减轻了群众就医负担。

如今，为给签约居民提供更好的医疗保健服务，社区中心的家庭医生定期上门、分片负责，为签约居民提供健康体检、建立健康档案、用药指导、健康教育和特殊病人随

访治疗等个性化服务，目前中心共成立24支标准型家庭医生团队(全科医生+护士+公共卫生人员+中医人员)和4支特色家庭医生团队(儿童保健服务团队、孕产妇保健服务团队、疾病预防控制管理团队、呼吸管理团队)共计28支家庭医生团队。截至9月底，中心共计签约58180人，签约率42.18%；辖区重点人群49798人，签约42100人，重点人群签约率84.54%；城市低收入人群体签约率为100%，计生特扶人员签约率达100%。

在该中心，家庭医生不仅为居民提供面对面医疗服服务，还通过与居民建立微信群传播健康知识，随时解答居民健康咨询。在居民小区，公示有家庭医生团队成员、联系电话、服务范围等信息，居民可24小时拨打联系电话获得健康知识咨询、寻医问药、双向转诊预约、上门随访诊疗等健康服务。

成都日报锦观新闻记者 彭毅 天彭街道社区卫生服务中心供图

3 以患者为中心

让优质服务更贴近患者

“我现在已经出院了，医院还是经常打电话、发微信，询问恢复情况，给我提供治疗建议。他们对患者负责的态度，值得点赞！”说到医院的服务时，不久前才出院的刘女士竖起了大拇指。

在简阳市人民医院，优质护理是一项常态化的工作，全院31个住院病区 and 麻醉手术部、门诊部、急救医学部都开展了优质护理服务，责任制整体护理覆盖率达100%。医院还试点开展人文护理示范病房，通过营造人文环境、增强人文素养、落实人文实践、推行人文管理，为患者提供人性化护理服务。

“进一步改善护理服务工作，需要不断提高护理质量，促进护理服务更加贴近临床。”护理部主任何平说，以骨科为例，科室应用康复理念与方法，对骨关节围手术期病人进行早期康复护理研究，其中自制的辅助垫枕获得第二届国际护理创新大赛护理装备竞赛二等奖；康复科则开展了康复早期介入治疗，自2017年起增加治疗师团队前移至骨科、重症医学科和神经外科，神经康复治疗年平均完成3000余人次。

与此同时，医院还在门诊大厅成立“一站式服务中心”，优化整合便民服务，在为患者提供引导、咨询、预约、分诊、结算等服务的基础上，医院链接社会资源，招募社会志愿者到院服务。在挂号区、就诊区、检验检查区、结果查询区等各个区域的交汇处，那些身穿橘色马甲的志愿者，就是活动的指向标，随时为即将进入下一环节的患者提供指引咨询服务，直接避免了患者的无序流动。此外志愿者还义务为有需要的残障人士、老年患者提供全程陪诊服务，这些热心的邻家大姐或是大学生主动热情的帮助，为不熟悉就诊流程的高龄患者提供了实实在在的便利。医院开展该项工作7年来，已累计招募社会志愿者600余名，成为医院提升服务、改善患者就医体验不可或缺的重要一环。

4 门诊开设“健康驿站”

帮助患者缩短就诊时间

经常到简阳市人民医院的市民都见过这样的“健康驿站”：在门诊二楼、四楼、五楼、六楼诊区，医院设有免费自助测量身高、体重、血压的仪器，有专人负责指导使用，实时开展健康指导，患者可以随时检测再身的基本健康情况。这些检查与医院联网，当患者做完后再到门诊就诊，医生在电脑上就能看到检查指标，这样就避免了医生再次测血压，为患者和医生都节约了时间。

门诊特病办理一站式服务也是门诊的一大亮点。在这种模式下，特病患者在一个地方即可实现就诊、医保审核、处方、缴费、结算等业务，从而减少了特病患者往返诊区、医保、结算等窗口的排队时间。就在10月27日，这项服务还被四川省医院协会门诊管理分会评为优秀案例一等奖，并进行了现场经验交流。与此同时，医院不定期根据患者需求，在康复科开设夜间延时服务，在眼科推出了周末日间白内障复明手术项目等。为了缓解患者就医停车难，在医院的倡议下，目前全院职工都不开车上班，把医院仅有的80多个车位全都让给了患者。

据院党委书记刘益民介绍，目前医院将“改善医疗服务，提升患者就医获得感”列为重点专项工作，狠抓各项措施落实，全面促进医疗服务提质增效，“接下来，我们将不断创新理念、丰富内涵，力争推出更多、更贴心的人性化服务，进一步提升广大患者的就医体验。”

李太辉 马芳 成都日报锦观新闻记者 彭毅

新闻快闻

金牛区卫健局

开展重阳节敬老送祝福活动

本报讯（成都日报锦观新闻记者 彭毅）近日，金牛区纪委监委机关党委书记陈黎、区卫健局局长彭岗带队走访慰问金牛区人民北路养老服务中心，向老人致以重阳节问候。金牛区卫健局相关负责人及金牛区人民北路养老服务中心党支部书记刘俊杰和领导班子成员等陪同慰问。

金牛区人民北路养老服务中心是集生活照护、老人评估、医疗、护理、康复、健康教育、心理咨询等服务于一体的医养结合养老服务机构，现入住老人90名。慰问组一行深入到病房，送上鲜花和慰问品，与卧床老人聊天，详细了解老人的健康状况，叮嘱注意饮食，安享晚年生活。彭岗说，养老服务工作需要足够的爱心、耐心和细心，希望大家能用心、用情照顾好每一位老人，及时回应他们的诉求，提供个性化照护服务，不断提升老年人的获得感、幸福感、安全感。同时，实地察看了提档升级后的养老病区，听取刘俊杰对养老中心建设运行及医养融合工作开展情况介绍。

第二届“青新金广同城杯”技能大赛

新都区斩获佳绩

本报讯（成都日报锦观新闻记者 彭毅）2023年成都百万职工劳动和技能大赛暨第二届“青新金广同城杯”卫生应急急救技能大赛日前在青白江区举行，竞赛设立个人项目和团体项目，包括理论考试和技能操作比赛，来自新都、金堂、广汉及青白江的23支代表队69人参加了比赛。

新都区派出了新都区人民医院、新都区第二人民医院两支队伍参赛。在比赛中，两支队伍医护人员沉着应战，实战操作规范流畅，团队配合默契，展现出敏捷的临床思维、扎实的现场管控卫生应急急救水平和应急处置能力，强大的团队凝聚协作能力。最终，新都区人民医院、新都区第二人民医院均荣获团体二等奖；区二医院陈晓玲荣获个人三等奖；区二医院王曾建荣获个人优秀奖。

青羊区卫健系统

开展“健康青羊、浓情重阳”大型义诊

本报讯（成都日报锦观新闻记者 彭毅）近日，由成都市青羊区卫健局、青羊区光华街道办事处主办，青羊区中医医院承办，青羊区双新路社区、成都爱迪眼科医院、东坡社区卫生服务中心协办的“健康青羊、浓情重阳”大型义诊活动在双新路社区小广场圆满举行。

义诊现场，各位专家拿出看家本领，耐心地为社区居民进行诊治、调理，并反复叮嘱应注意的事项与日常护理方法，共有200余名社区居民获得了健康咨询与诊疗服务。此次义诊活动，不仅让广大群众充分了解了健康知识，还切实加强了中国药适宜技术的推广和应用，发挥了中医药适宜技术在防治常见病、多发病等方面的优势和作用，让广大群众在家门口便享受到“简、便、廉、验、安全有效”的中医药服务，为进一步提升基层中医药服务能力奠定了坚实有力的基础。