

坚持“十要十不准” 用好服务换好口碑

首位接待要周到，不准简单以“不清楚”“不知道”等方式冷漠应对群众询问；办事流程要便捷，不准人为设门槛、置障碍、踢皮球；服务临床要靠前，不准对临床一线诉求视而不见、听而不闻……在郫都区妇幼保健院，“十要十不准”是服务群众的基本准则，从领导班子到一线医护人员，都必须严格遵守、执行到位。

今年以来，郫都区卫生健康系统全面推进“十要十不准”提升服务群众质效工作，持续深化作风建设，用心用情办好民生实事，获得了群众一致称赞。作为郫都区“摇篮”的区妇幼保健院，更是深入践行这一工作理念，全面提升服务质量，获得了患者和家属的好口碑，“我们会将其作为一种长效机制执行下去，真正转变服务思维，提升服务质量，持续增强群众就医的获得感和满意度。”郫都区妇幼保健院党委书记彭毅说。



服务水平显著提升 群众认可：心情舒畅病都好得快

“你们不仅提供了专业的医疗支持，还在精神上给予我们巨大的安慰和支持，让我们感受到了生命的希望和温暖。”“医生护士对待病人和蔼可亲，就像家人一样，我们心情舒畅，病也好得快！”自今年8月份开展“十要十不准”以来，医院服务质量显著提升，各科室收到锦旗和感谢信20余件，充分说明了患者对医院服务的认可。

说到患者对医院的感情，助产士、门诊护士、孕期瑜伽指导师龙婷深有感受。

她和准妈妈王女士(化名)在自然分娩训练营相识，那天她们交换微信，成为无话不说的朋友。在王女士孕期，龙婷教她孕晚期助产操、拉玛泽呼吸，后者临产发作时，龙婷也守护在待产床旁加油打气，协助其自由体位待产，指导正确使用腹压等，最终帮助王女士诞下可爱的宝宝。后来，宝宝黄疸升高住进了新生儿科，龙婷一直在微信上开导王女士，交代她产后注意事项等等。“来接宝宝出院那天，她专门给我买了一束向日葵，还写

下：谢谢你使我觉得分娩是一件幸福的事，也希望所有的孕妈妈都能遇到这样的好医生。当时我无比感动，觉得自己再辛苦都是值得的！”龙婷说。

同样感激医院的还有年过半百的肖阿姨，她已经绝经三四年了，在去年时有过一次不规则的阴道出血，但没有引起重视，以为随便吃点药就能治好。中医科的主治中医师史昭接诊后，坚持要寻找出血原因，劝说她做妇科检查。最终，肖阿姨被查出宫颈鳞状细胞癌，好在发现及时，没有转移，“多亏史医生坚持和再三嘱咐我去做检查，才及时发现病情，及时做了手术。是她挽救了我的生命，真的是万分感谢！”

在科研工作上也取得了显著的进步。孕期维生素K水平与胎儿骨骼发育的相关性研究、奶及奶制品摄入和维生素D营养状况对孕早期骨密度影响的研究等5个市级科研项目正式立项，妇产科进入2024年县级临床重点专科建设项目名单，对于推动医院科研建设和提升医院综合实力具有重要的意义。

自从医院实施“十要十不准”以来，修订完善规章制度20余项，患者满意度大幅提升，实现零信访，投诉事件连续3个月下降。“优质医疗卫生服务，不仅包括医疗卫生技术水平的提高，还包括人文关怀和患者满意度。为此，在“十要十不准”的基础上，我们会继续完善各种服务细节，持续改善就医体验，用更好的服务赢得患者的信任和支持！”彭毅说。

彭毅 刘予坤/文 郫都区妇幼保健院供图

细节之处严格要求 用优质服务赢得患者信任

“十要十不准”涵盖了医院服务的方方面面，“十要”概括来说是指首位接待要周到、服务态度要暖心、办事流程要便捷、工作效率要高效、服务临床要靠前、联系群众要经常、质控管理要严谨、回应诉求要及时、干部作风要严实、廉洁底线要守牢。具体要求落实到细节之中，比如在服务态度方面，各科室要坚持“六个一”服务标准，实行一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一次耐心解答、一片诚心办事、一声再见相送；办事流程方面，各科室要严格减材料、减时限、减环节、减跑动“四减”要求，推行容缺办理和告知承诺，实现高频业务“就近办”、简便业务“网上办”、特殊人群“上门办”等等。

“十不准”同样为医护人员标出底线、红线。比如首位接待上，不准简单以“不清楚”“不知道”等方式冷漠应对群众询问；工作效率上，不准拖沓推诿、久办不结，严禁小事不办、急事缓办、今天不办明天办；服务态度上，不准出现精神饱满、语言不文明、举止不规范、态度不热情等情形，严禁摆架子、打官腔等。目前，“十要十不准”已经在医院全面启动，10月初全面完成了自查自纠，整改落实。在此过程中，医院明确整改任务，制定整改清单，聚焦查出的问题，开展集中整治，持续补短板、提质效。

在服务水平提高的同时，医院今年

支气管镜“清道” 打通被肿瘤堵塞的生命要塞

经典手术

近日，彭州市人民医院呼吸与危重症医学科在呼吸内镜介入技术方面取得突破，该学科团队成功为一位食管肿瘤侵犯主支气管和气管隆突的患者实施经硬镜支气管镜气道内肿瘤切除+放置Y型金属覆膜支架四级手术。

据了解，患者王先生长期被咳嗽、咳痰和呼吸困难等症状困扰，于近日前往彭州市人民医院呼吸与危重症医学科就诊。经肺部CT检查及支气管镜等检查发现，其左主支气管几乎被新生物堵塞管腔，且新生物已侵犯到气管隆突，病情十分危急，需尽快手术。

医院呼吸与危重症医学科主任刘元明带领张荣、曹辉、王龙飞等医生组成的团队迅速行动，经过充分的术前讨论和精心准备后，联合麻醉科、耳鼻喉科在全麻下成功为王先生实施了经硬镜支气管镜气道内肿瘤

切除+Y型金属覆膜支架植入术。

在术中，患者肺部肿瘤严重阻塞气管，麻醉状态下可能导致气道进一步阻塞而缺氧加重，加大了手术和麻醉难度。同时，支气管镜切除肿瘤时极易因出血引起窒息，这对施术者的手术速度要求极高。呼吸与危重症医学科团队凭借精湛的技术和丰富的临床经验，成功为患者打通了生命通道。术后王先生咳嗽、咳痰症状明显减轻，呼吸困难症状立即缓解。

硬镜支气管镜技术和金属覆膜支架植入术是呼吸内镜技术中的高难度四级手术，此次的Y型金属覆膜支架植入术更是支架植入术中最难的技术，对手术设备和人员技术要求极高。彭州市人民医院呼吸与危重症医学科团队此次自主成功开展这些高难度技术，意味着将为辖区内类似疾病患者带来更好、更安全的健康服务保障。

成都日报锦观新闻记者 彭毅 图据彭州市人民医院



精准施术，为王先生打通生命通道

老奶奶重获新“声” 小孙女童心“告白” 一纸“感谢”暖了康复科

近日，郫都区第二人民医院康复科收到了一封小朋友为生病的奶奶写的感谢信，稚嫩的笔触、淳朴的情感，温暖了科室每一位医护人员。

张婆婆是一位“突发性耳聋”患者，左耳听力严重下降已完全听不到声音，经过多方治疗但效果不佳。在了解到郫都区第二人民医院康复科中医特色疗法已帮助多名耳聋患者重获听力后，抱着试一试的想法，张婆婆在家人陪伴下来到该院接受治疗。

入院后，耳鼻喉科和康复科医生对

张婆婆进行了全面会诊评估，之后，李东琴医生为她制定了精准的治疗方案。10天后，张婆婆左耳的听力基本恢复正常。在治疗期间，小朋友亲眼目睹了医护人员对老人的细心照料和中医神奇的疗效，心灵深受触动，于是写下了这封稚嫩的感谢信。

一纸短笺情意真，道了感激，暖了人心。“我们将继续深耕细作，以更精湛的技术、更温暖的服务满足群众多元化的就医和健康需求。”李东琴说。

成都日报锦观新闻记者 彭毅



讲文明 树新风 公益广告



家庭是未成年人 思想道德教育的第一课堂

营造良好环境，关心未成年人健康成长！

中共成都市委宣传部 发布
成都市精神文明建设办公室



讲文明 树新风 公益广告



倾心呵护青少年 健康成长每一天

营造良好环境，关心未成年人健康成长！

中共成都市委宣传部 发布
成都市精神文明建设办公室

新都区人民医院儿科获批市级临床重点专科建设项目

温江区三医院精神科成功立项市级临床重点专科

新闻快阅
本报讯(成都日报锦观新闻记者 彭毅)近日，成都市卫生健康委员会印发《成都市卫生健康委员会关于2024年成都市市级临床重点专科立项的通知》，新都区人民医院儿科成功获批成为市级临床重点专科建设项目，这也是新都区区内目前唯一获批的市级临床重点专科建设项目。
新都区人民医院儿科于2001年2月独立成科，并于2009年成立新生儿病区、2023年开设儿童康复病区，目前已发展成为集医疗、教学及保健为一体的综合性科室。近年来，医院持续加强对临床专科能力建设的投入，全面支持临床重点专科的创建与发展。此次立项成功，标志着该院在重点专科建设领域上迈出了新的坚实步伐。

本报讯(李夏爽 成都日报锦观新闻记者 余星雨)记者日前从温江区第三人民医院获悉，该院精神科专科项目成功立项为2024年成都市市级临床重点专科，这是温江区今年唯一一家立项成功的医疗机构。

近年来，医院以社会需求为导向，对标一流精神专科建设，科研成果取得巨大进步。下一步，医院将继续加大对重点专科的投入力度，不断引进前沿医疗技术，持续推进设施设备信息化、智能化建设，探索适合医院精神专科发展的新型管理模式，不断提升医院科研教学水平，为人民群众提供优质的精神卫生服务。