

## 改善就医感受 提升患者体验

## 无锡市第二中医医院：细微之处见温度

为深入贯彻国家卫生健康委改善就医感受提升患者体验主题活动要求和《无锡市改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案(2023-2025年)》，切实改善人民群众就医感受，提升患者就医体验，无锡市第二中医医院以“打造有温度的医院”为目标，以解决“关键小事”为切入点，统筹谋划，以人为本、注重细节，将“以病人为中心”服务理念贯穿于就诊前、中、后医疗服务各个环节，不断提升医疗服务能力和服务质量，让医疗服务更人文、更有温度，让群众看病更舒适也更满意。



## 更温暖

## 改善就诊流程 创新服务模式

早上8点多，正值无锡市第二中医医院就诊高峰，门诊大厅及各楼层的候诊区却秩序井然：患者拿着前一天在手机微信小程序上的预约码，在自助挂号缴费一体机上缴费、取号，拿到号后，门诊科室叫号屏实时显示就诊患者挂号信息；诊室门前还做了出诊屏，显示出医生的姓名、职称，以及正在就诊患者信息；就诊完毕后可以到自助报告打印机前自助取片、打印检验报告以及影像报告，需要发票的患者还可以去自助发票打印机领取……为了进一步落实“改善就医感受，提升患者体验”，市二中医高度重视、积极总结经验，全面更新了主导视系统，帮助患者快速找到相应的服务窗口、就诊科室，最大限度方便患者就诊，避免群众“来回跑、绕弯路”。

在此基础上，市二中医继续拓展服务项目，提供门诊流动餐车、门急诊直饮水机、共享轮椅等服务。“来一个肉包和一个茶叶蛋。”近日，一大早来市二中医的就诊患者刘大伯惊喜地发现，门诊大厅进门左手边竟然摆放一辆流动餐车，餐车上面包、茶叶

蛋、肉包、粥一应俱全。不少一大早没顾得上吃早饭的就诊人员正在排队购买。据悉，为了早点看病，很多患者早饭都来不及吃就急匆匆赶来医院；还有的患者因为要空腹检查，也错过了早饭时间。为此，市二中医在门诊大厅设置流动餐车，为门急诊患者提供新鲜热乎的早餐及中餐，解决门急诊患者就餐问题。

一直以来，门诊1-3楼为患者提供24小时开水饮用，但是开水水温较高，不方便患者服药或部分特殊检查的即时饮用需求，去年该院在门诊1楼及3楼醒目处新增直饮水机，为患者解决了即时饮用的需求；为了解决患者就诊“停车难”问题，市二中医还异地新建患者非机动车车棚，全院重新规划改建增加停车位，利用周边小区租用停车位分流职工用车等来缓解就医停车难，到目前为止，该院新建非机动车车棚600平方米，新建停车位60个，拟院外分流停车位50个，目前已启用20个……实笃笃的一揽子举措，让患者就诊体验感更好。



## 更周到

## 开启医院延伸服务的另一扇窗

在以往观念认为，医生对患者的服务仅仅局限于就诊的患者，就诊后即终止了服务。实际上，患者出院后仍有很多需求，延续服务是利用一切可能资源，以尽量满足患者自医院回归家庭和社会的健康需求。

今年以来，市二中医开出“青囊健康行”微实事项目清单。以党建联盟为抓手，结对帮扶、讲座义诊、专家上门、绿色通道……以服务百姓为中心，从微处着手，让健康服务触角延伸到居民家门口。

为了给出院患者提供便利，市二中医运用“互联网+医疗”信息化手段推出数字影像服务，解决患者传统胶片不易保存携带、纸质报告容易丢失破损、异院检查需要重复拍片、取报告排队时间长等问题。做完X线、CT、磁共振检查时，医院将原始生成的影像数据储存在云服务器上，患者在做完影像检查后，无需等待胶片打印，只需扫描报告单上的二维码即可查询，检查的原始影像数据和报告便可在手机、iPad、电脑等终端查看、下载、分享。数字影像服务简化了患者取片、就医流程，提升了影像检查服务质量，有效助力医院医疗服务水平的提升。

下沉基层，对街道、社区重点人群进行延续护理。市二中医内分泌科围绕医联体模式，结合互联网+延续护理的最新理念，对糖尿病患者进行医院-社区-家庭的延续护理。通过“线上社区”，提供远程血糖监控指导、血糖监测提醒等，并定期在群内进行糖尿病相关知识宣教，如：糖尿病饮食、运动、用药、胰岛素注射指导、并发症预防等，实时互动，实现了患者出院后的“售后服务”。

始于患者需求，终于患者满意。无锡市第二中医医院结合“改善就医感受，提升患者体验”主题活动，解决了就医患者最关心、最直接、最显现的急难愁盼问题，进一步增强了人民群众看病就医安全感获得感幸福感，奋力谱写医院高质量发展新篇章。  
(葛惠)



## 更优质

## “家门口”汇集优质高级专家资源

“这么短的时间内就能请到上海专家过来家门口给我会诊手术事宜，太方便了。”前不久，67岁的刘女士在市二中医脾胃病科就诊时，被确诊为胃窦小弯腺癌，通过该院高级专家诊疗服务中心，成功与上海瑞金医院专家取得联系，顺利在本地完成了手术。在日常诊疗中，像刘女士这样的患者不在少数。为了满足老百姓对高质量医疗服务的需求，解决老百姓看病难、看病累、看病贵的问题，2022年12月，市二中医与上海交通大学分级诊疗及健康研究所联合成立了上海高级专家(无锡)诊疗服务中心。自对外开放以来，中心作为桥梁，通过线上远程会诊以及线下手术相结合的方式，连续为本地老百姓邀请到上海各大三甲医院知名专家进行会诊、手术，让老百姓切实享受到了“病人不跑专家跑”的高质量医疗服务。

近年来，该院还引进了南京中医药大学、上海市中西医结合医院、上海市复旦大学附属妇产科医院(上海市红房子妇产科医院)、江苏省人民医院康复医学中心等专家团队；为了方便辖区居民在家门口看名医，王灿晖、杨

进全国名老中医药专家传承工作室基层工作站、曹焯民名中医工作室相继落户该院，开设了胃痞病、脉管病等一系列特色专病门诊。兼收并蓄、引育并重，无锡市第二中医医院通过积极融入长三角医疗一体化，全面推动专科、专病提档升级，为能够持续给老百姓提供更优质的医疗服务而不断奋力前行。

高质量的医疗服务离不开优秀的护理服务。近年来，该院护理部也不断推出新举措，逐步满足患者多样化、差异化的护理服务需求。该院各病区根据专科特色为住院患者提供免费中药茶饮，如脾胃病科的清肝养胃茶、肺病科的利咽茶等，让更多患者感受到该院有温度的护理服务；为进一步保障无陪护患者的输液安全，各病区集思广益，推广使用输液报警器；为行动、如厕不便的患者提供助行器和坐便器；有些患者年纪较大易健忘，各科制作了温馨提示卡，例如测血糖提醒、检查提醒、禁食水提醒等，将提示卡放在床头柜，患者可以随时看到……

