

无锡医院人文服务 让诊疗充满“温度与诗意”

从书页翻动的沙沙声到咖啡氤氲的袅袅香气,从超市水吧的合理布局到全流程的服务优化……无锡各大医院正以一系列融入诊疗全流程的人文举措,让医疗服务从“功能保障”到“情感关怀”深度进阶。

书香咖啡韵,打造疗愈新空间

无锡市人民医院住院部D楼的“仁医书吧”里,总能看到专注阅读的身影。这个由医院与市图书馆共建的健康主题分馆,面向职工、患者及家属免费开放,月均借阅图书约1000册,日均接待300人次,成为医院里的“精神充电站”。书吧内特设的廉洁书架专区,不仅是知识传播的平台,更成为职工开展诗歌朗诵会、书画展览等文化活动的阵地,让书香与廉洁文化在这里交融生长。在门诊一楼的仁医水吧,提供鲜榨果汁、绿茶、甜品点心等产品,让书香与水果香共同营造出温暖惬意的氛围。



无锡市第二人民医院在全市卫生健康系统率先引入“人才咖啡”,香飘门诊大厅,20多个品种的咖啡饮品与素雅简约的休息区相映成趣,让患者在等待中感受医院的人文温度。更值得一提的是,医院推出的普仁“有膳”活动更显贴心,清晨抽空腹血的患者抽血后可凭券免费领取1个普仁鲜肉包,用热气腾腾的关怀驱散空腹的不适。



江南大学附属医院的门诊大厅里,面包房、便利店、咖啡店推出患者专属优惠,住院的殷阿婆(化名)笑着说“不像住院像逛商场”。医院后续还将提升包含轻食在内的餐饮品质及生活服务品质,优化就医体验。



细节藏真意,关怀渗透各角落

无锡市中医医院的候诊区里,1044个加装皮垫的座椅让久坐不再煎熬。肛肠科候诊区的镂空座椅专门为术后患者设计,避免伤口受压;儿科候诊区则变身“快乐天地”,彩色座椅、圆角桌椅搭配绘本书架,让孩子们在等待中忘却焦虑。家长张女士(化名)指着儿子投进梦想信箱的明信片说:“孩子能安静看书画画,我们也省心多了。”这些针对性的改造,让医疗空间更懂患者需求。



无锡市妇幼保健院的“书香候诊”服务别具一格,门诊休闲空间里的开放式书架上,母婴护理、儿童教育、心理健康等类别的书籍整齐排列,所有书籍均来自职工的自发捐赠。“候诊时翻翻书,焦虑感少了很多。”正在阅读的准妈妈李女士(化名)说,这个“温暖驿站”让碎片化的等待时间变得充实而有意义,让人文关怀在字里行间自然流淌。这一举措,生动诠释了医院对就诊对象全流程、全方位关怀的深化与延伸,让医疗服务更有温度。



无锡市精神卫生中心的图书馆精微分馆,作为江苏省首家“心理健康+书香”主题分馆,4000余册图书涵盖心理健康、人文历史等多个领域,与城区图书馆通借通还的服务让借阅更便捷。书屋内的减压神器“捏捏乐”、心愿板上的暖心留言,以及定期举办的读书沙龙,让300平方米的空间成为心灵疗愈的港湾。2025年暑假调整为每周七天开放(周三上午闭馆维护),用持续陪伴温暖每段等候时光。



关爱无止境,全流程服务暖人心

无锡市儿童医院的“小小读书角”“童馨小站”里,孩子们的欢声笑语此起彼伏。医院着力打造儿童友好型空间,高级专家门诊候诊区的改造让医院不再是冰冷的治疗场所,而成为孩子们愿意探索的“成长乐园”。当孩子们在游戏中忘记病痛,在读书中收获勇气时,这些美好的体验便化作对抗病魔的力量,温暖着稚嫩的生命。



无锡市第五人民医院的门诊区域,清晨的便民早餐车总是冒着热气。针对空腹检查患者的饥饿困扰,医院推出现做现卖的早餐服务,新鲜的食材、实惠的价格让患者吃得安心。“采完血就能买到热乎的早餐,太方便了。”复诊患者汪阿姨(化名)的话道出了这项服务的价值,用最朴实的举措解决患者最实际的需求。同时,作为“无锡市新就业群体友好医院”,市五院持续推出爱“新”举措,在驿站为快递员、外卖骑手等新就业群体提供免费凉茶,供他们休息,在高温天气送去清凉关怀。



无锡各大医院的人文服务创新举措,正让医疗服务超越疾病治疗的范畴,成为传递尊重与关怀的载体。这些散落在医院各个角落的温暖细节,共同勾勒出“以患者为中心”的生动图景,让每一位患者在就医路上都能感受到温暖与力量。

(杨洁丹)

