

唐先镇卫生院由内而外从‘新’出发 打造老百姓家门口的放心医院



无论是宽敞亮堂的门诊大厅,还是别具匠心的旗舰中医馆,抑或是‘小而美’的中药百草园,无论是合理高效的就医流程,还是每月‘下沉’的省级专家,或是方便贴心的家庭医生服务,这两年到唐先镇卫生院就诊的患者,总是感慨‘变化太大了’。作为市中医院医共体分院,唐先镇卫生院从大处着眼、从小处着手,在改善就医环境、优化服务流程、创新服务模式等方面狠下功夫,努力实现分院公共卫生服务能力与总院优质医疗资源优势互补,让基层群众在家门口就享受到了与县域医院同质化的优质医疗服务。

环境改善 流程优化 患者就医感受大改善

环境是医院展示给患者的第一张名片。走进唐先镇卫生院,记者的第一感受是:干净、整洁、宽敞,患者多而不乱,医护人员忙而有序。就连传统印象里医院必不可少的宣传展板,在这里也“不见踪影”,取而代之的,是墙上随处可见的整齐、美观的健康宣教栏。

再往里走,记者发现,院内还“藏”着一个清新雅致的中医药健康文化体验小屋。走近一看,只见小屋四周摆放着20余个花箱,里面种着各式各样的中药材。推门一看,屋内不仅摆放着中药材,患者及家属还能来这里打香篆、做香囊,感受中医药文化魅力。

环境的改变只是基础,为了让患者获得更好的就医体验,唐先镇卫生院院长梅准军自去年3月上任之后,还对就医流程进行了再优化。“把自己当患者,体验就医过程是否顺利,把自己当医生,感受诊疗环节能否优化。”在这样的切身感受下,他把医院“打散重组”,将患者最常去的慢性病一体化门诊和专家门诊集中在1楼,在2楼开设我市首家旗舰中医馆,康复中心和体检中心设在3楼,综合病区、老年病区和安宁疗护病区分别设置在4楼、5楼。

流程优化的效果,在慢性病一体化门诊体现得淋漓尽致。诊前,患者在导医台就可以测量身高、体重、血压、血糖等;诊中,院首席糖尿病医师柳慧妃、首席高血压医师金莹会为患者服务;诊后,家庭医生签约服务团队会追踪相关信息,完善患者的个人健康档案,更好地为患者提供后续服务。慢性病患者在这里就可以获得‘一站式’服务。

记者走了一圈发现,唐先镇卫生院的走道上,设置有导医路线标识,颇有“大医院”的味道。事实上,这两年,唐先镇卫生院也确实参照“大医院”,从整理、整顿、清洁、清理、标准化、素养6个方面实行‘6S’管理。在高标准下,唐先镇卫生院小到桌椅、工具的摆放都有了明确规定,诊疗环境焕然一新,医护人员也以全新面貌呈现在患者面前。

梅准军告诉记者,目前,医院1楼临街店面正在装修。等改造完成后,该院体检中心将搬入1楼,届时城乡居民在1楼就能享受到‘一站式’体检服务。

专家下沉 骨干上送 医疗服务能力再提升

人才是医院高质量服务的重要保障,也是医院高质量发展的有力支撑。此前,“胡黎明中医肿瘤内科名医工作室”落户唐先镇卫生院,让群众在基层就享受到了市中医院专家提供的医疗服务。为进一步满足基层群众在家门口“看名医、看专家”的需求,2023年6月,唐先镇卫生院又与浙江大学医学院附属第四医院(以下简称“浙大四院”)开展深度合作,在唐先镇卫生院建立了浙大四院内分泌专家张韶君博士“糖尿病、甲状腺专科工作站”。

每个月第一周的周六,张韶君都会在唐先镇卫生院准时开诊。由于服务人次有限,唐先镇卫生院家庭医生签约服务团队入村随访时,也会帮助重点人群预约挂号。家住唐先镇石谏村石湖口自然村的金大爷患有高血压、糖尿病,但从村里去市里要20多公里,非常不便。家庭签约医生得知情况后,便为他挂了张韶君的号。“如今,我的血糖控制住了,只需定期复诊即可。”金大爷笑着说,“村里到卫生院所在的唐先四村有直达公交车,很方便。”

除了为基层群众带来实打实的优质医疗服务,梅准军更期待省级专家能发挥示范和辐射作用,带动医院医疗服务能力提升,给医院留下一支带不走的医疗队伍。因此,每次张韶君“下沉”时,柳慧妃都会在旁跟师学习。经过1年多学习,如今她也能独当一面了。

除此之外,从2023年4月开始,梅准军还安排唐先镇卫生院门诊组11名医生全部到浙大四院急诊科轮训,切实提高医务人员的应急救治能力。“医院多处张贴着‘突发事件应急流程图’,上面对医院发生火灾、电梯故障、孩童走失等17种突发事件该如何处置作了明确规定。这就是门诊组医生陈航芳带回来的培训成果。”让梅准军欣慰的是,其他医生也像陈航芳一样,在外培训时想着“除了个人能力提升,我能为医院带回什么”。培训结束后,他们通过学习会等形式分享心得,让培训结果惠及更多医生。

目前,唐先镇卫生院还有医生在市中医院、市妇保院等医院进修学习。“相信通过‘请进来’‘走出去’,唐先镇卫生院将为群众提供更好的服务。”梅准军说。

科有特色 人有专长 医院暖心服务有温度

中医药服务也是唐先镇卫生院的一大特色。自去年10月“开张”以来,该院中医馆顾客盈门,其中不乏从城区专门赶到唐先的患者。据了解,目前,中医馆主要有4名医生,其中应清对妇科疾病治疗有着丰富经验,潘飞跃擅长腰椎间盘突出突出的治疗,徐艳丽擅长面瘫、带状疱疹的治疗,徐宝石擅长骨与关节的康复治疗。除了“软件”,四维牵引床、中医体质辨识系统等“硬件”也为督脉灸、拔罐、推拿、牵引等中医药服务的开展提供了有力保障。

除了做好服务,梅准军还看重医院的发展。在他看来,随着社会老龄化加剧,“医、康、养、护”四位一体的安宁疗护将成为老年患者与医疗机构的“双向奔赴”。于是,这两年,唐先镇卫生院大力开展适老化改造,并与家政机构合作,为安宁疗护病区患者提供洗澡、理发等一系列生活照护服务,真正让老年患者既得到有效医疗又得到温情关怀。

院内服务好了,如何将公共卫生服务向院外延伸?今年以来,唐先镇卫生院组建了中高级职称讲师团,走村入户开展科普讲座。截至目前,讲师团已走进唐先镇19个行政村,受众达1000余人次。考虑到失能、半失能老人来院不便,唐先镇卫生院又组织医生到辖区19个行政村开展“健康敲门”行动,一为这些老人进行免费体检,二为有康复需求的人群制定个性化的康复方案,三为有需要的人群诊断病情、开具药方。“对于偏远山区老人,我们还提供送药上门服务。”唐先镇卫生院家庭医生金智慧说,“唐先镇三合村安坑自然村到唐先镇卫生院还得半个小时车程,对于村里的老人来说,配药是件头疼的事。为方便村民,我们每个月都为他们送药上门。”

患者满意与否,数据是最好的证明:今年1月至10月,唐先镇卫生院门诊人次同比增长23.97%,出院人次比2022年同期增长近一倍,同时人均费用有所下降。“换句话说,就是我们接诊的患者变多了,但患者的负担减轻了。医院将继续发挥中医药服务等优势,让更多基层百姓看得上病、看得起病,真正将唐先镇卫生院打造成老百姓家门口的放心医院。”梅准军说。



慢性病一体化门诊



医生为患者针灸



我市首家旗舰中医馆

融媒记者 李梦楚



中药百草园