

标准有力度 服务有温度

市一医以标准化建设赋能医疗服务高质量发展

随着人口老龄化加剧和居民健康观念转变,人民群众对医疗服务的需求正加速向高品质、多样化、人性化升级。市第一人民医院(以下简称市一医)紧扣三甲创建目标,在全省率先将企业标准引入医疗服务领域,以标准体系为基础,以实施体系为关键,让百姓看病就医更有质量、更有效率、更有口碑。



服务升温 用关怀暖时光

针对肿瘤患者漫长诊疗路与特殊身心需求,市一医肿瘤放疗科医疗团队扮演着越来越重要的角色。

这是今年的患者故事,是护士与患者深度交流后留下的记录,每个月更新28条左右。内科片护士长兼肿瘤放疗科护士长姚秋爱介绍,去年8月,市一医急诊科、肿瘤放疗科入选省首批医院服务规范类企业标准核心试点科室。两大科室围绕医疗、护理、沟通、环境、礼仪五大维度,细化接诊、诊疗、护理、随访、后勤全链条操作规范,并编制形成《急诊科服务规范》《肿瘤放疗科服务规范》。其中,肿瘤放疗科团队秉持“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰”理念,将传递人文关怀的标准融入诊疗服务全链条。

76岁的余先生在上级医院确诊晚期肺恶性肿瘤后,因身体状况未再接受积极干预。两个月前,为缓解其痛症,余先生的家人带他来到市一医就诊。入院时,余先生已多日无法进食,且因长期张口呼吸,口腔内出现明显

白斑。肿瘤放疗科医护团队在尊重患者本人意愿的基础上,与家属进行充分沟通,启动安宁护理流程,将照护重点转向症状控制、心理支持与尊严维护。

医护人员从制定个体化诊疗方案入手,按时按量把控余先生使用药物。入院两天,余先生的痛症有所缓解,能少量进食米汤。护士一直很关心我的身体。有她们在,我很安心。余先生说。查房时,无论是面对患者,还是面对24小时陪护的患者家属,医生和护士都会耐心倾听,保持与患者的交流,鼓励家属多向患者表达内心情感。

深知人文关怀不能止于院内,肿瘤放疗科创新构建“系统自动随访+人工精准回访”双轨机制,通过诊后随访中心,结合AI+,实时提供用药指导、并发症防控、在线答疑解惑等健康管理服务,实现癌痛、放疗患者出院关键节点100%全覆盖回访,形成“诊前-诊中-诊后”一体化服务闭环,让患者离院不离管。



标准提速 让诊疗更有医靠

立足专科特色,市一医创新打造急诊“快准护命”、肿瘤放疗“以慢暖心”两大特色标准样板,让标准化建设既具人文温度,更有专业力度。

虽然当时很慌,但看到医护人员的有条不紊、专业高效,我们心里踏实多了。此前,68岁的张先生因急性脑卒中入院,其儿子的话印证了市一医标准化建设带来的急救效能提升。当天10时,言语不清、右侧肢体无力的张先生,在家人搀扶下来到市一医。在急诊科预检分诊台时,一名分诊护士耐心安抚家属,另一名分诊护士立即启动卒中快速评估。两分钟后,卒中绿色通道紧急启动,卫事人员推来平车转运患者。15分钟内,医生完成全面检查,精准锁定病情,成功守住急性脑卒中救治的“黄金时间窗”,为后续康复奠定了坚实基础。

得益于标准化流程对分级分诊、绿色通道、抢救、会诊等环节衔接的优化,像张先生这样急性患者的抢救成功率得到了有效提高。标准化优化的不仅是流程,更是每位患者的就医体验。市一医急诊科片护士长兼急诊室护士长马慧敏介绍,为给室内抢救营造安静无扰的环境,抢救室外有安保人员24小时值守,严格把控人员进出,有序分流等候患者及家属,面对焦灼等候的家属,医护人员会及时沟通病情,尽可能给予家属明确预期,用清晰的解答传递安心,缓解他们的紧张



与无助。

为了让标准化红利惠及全院,目前,市一医常态化开展标准化操作、人文沟通、服务礼仪培训,推动医护人员服务从被动响应向主动关怀转变,让标准成为全员的行为自觉。

从聚焦患者就医堵点、难点、痛点,到持续优化服务举措、迭代升级服务标准,市一医始终坚持以保障人民群众生命健康为中心,在学科建设上深耕细作,在服务提升上久久为功。未来,市一医既要在高质量发展的“跑马场”上锤炼本领、提升能力,也要坚守人民健康“守门人”的初心使命,以先进标准为根基,以患者需求为导向,用心用情办好群众身边的每一件就医实事。

