

细节优服务 点滴见真情

宁波市第一医院 品质服务 让患者就医安心又舒心



市第一医院方桥院区门诊大厅里,志愿者在弹奏钢琴。

走进医院,可以在钢琴声的陪伴下在花园式的庭院里闲庭信步,优美的环境让人舒心就诊;住进医院,病床可以直接整床清洗消毒,连被芯也能洗得干干净净;去医院探视,ICU病房外有探视车,方便和亲友清晰地云上互动;全院联动的999预防系统,更是让走进医院的每个人都立刻身处紧急救援的安全辐射范围之内……

如何让患者在看好病的同时,还能有温馨舒适的就医体验?这是宁波市第一医院一直在努力的方向。随着方桥院区正式启用,一院的品质服务更上一个台阶。如今,在方桥和海曙两个院区,品质服务的理念不但在每一个硬件、软件的细节上随处可见,更是落实到医疗质量管理的方方面面。

1 医院里藏着好几个花园式庭院 进口的病床被芯都能清洗消毒

走进高标准规划建设宁波市第一医院方桥院区,能看到好几个花园式庭院,里面的绿植和山石让人赏心悦目,患者就诊期间也能在庭院内散步,感受绿植带来的安宁。

方桥院区启用后,一批志愿者也开始上岗。7月19日,第一位钢琴志愿者到岗,在门诊大厅里弹奏优美的乐曲,给人带来夏日的清凉。

一般来说,医院候诊区的座椅大多是像火车站候车室里那样标配的连排座椅,但在方桥院区,每一层的座椅都不尽相同,座椅除了考虑设置合理,还讲究舒适感和视觉效果,让患者在候诊时就像坐自己家沙发一样舒适。

去医院住院,你是否也会担心医院的被褥不干净?在宁波市第一医院方

桥院区,病房的被芯都是日本进口的,可以清洗消毒。方桥院区和海曙院区一样,配备有洗床中心,除了床单被套做到一人一换,遇到终末期患者,整个病床可以整床清洗消毒,被芯也会进行消毒。

同时,方桥医院的饮水设施都是史密斯净水器,有3级过滤系统,能全方位保障患者的饮水安全。此外,在方桥院区ICU外,有移动视频探视车,方便亲友云上探视。

去过市一院方桥院区的市民都感叹,医院真大。为了方便行动不便的患者,医院有可通过支付宝等方式租用的共享轮椅,下一步,医院还会推出电瓶车接驳服务,方便患者在各诊区之间来回。

2 取号后可以一键导航到诊区 智能化服务让患者安心就医

除了硬件外,宁波市第一医院近年来也着力通过提升信息化服务水平,来改善患者的就医体验。

由于方桥院区面积大,很多第一次去就诊的患者常常要花时间找地方。因此,医院微信公众号开通了“院内导航”功能,能高精渲染还原医院室内3D地图和医院楼宇3D外观,通过手机蓝牙定位,将患者当前位置显示在地图上,并提供院内科室、设施、基础服务等跨楼层、跨楼宇导航服务。

公众号里的一键导航功能让患者就医畅通无阻、高效便捷。患者来院在自助机上取号后,会收到微信公众号推送的《就诊提醒》,点击链接后可以进入挂号单详情页,点击“院内导航”可以一键跳转,开启导航到诊区。

老龄化社会,为了方便老年人就

医,市一院还推出了不少助老措施。除了落实各项老年人优待政策外,医院还提供老花镜等便民设施,无处不在的轮椅借用服务也方便老人随时借用,老年人还有专用自助机、专用窗口、专用座椅等。

此外,医院的“橙心橙意助老驿站”提供各类老年人优先服务;医院入院准备中心的老年人服务专窗,还为办理入院手续开通绿色通道;门诊开设有老年专病门诊,老年人可优先看病,实施“首问负责制”。

3 危急值报警、999 应急系统 全方位保障患者生命安全

医院的品质服务还体现在如何高水平保障患者的生命健康上。在宁波市第一医院,检验检查的危急值管理、999 应急系统的启用、VTE 管理系统的推行,织就了一张保障患者生命健康的安全网。

“您的一项化验指标有问题,建议马上到医院来检查一下!”近日,50多岁的患者王先生接到来自宁波市第一医院的电话,通知他赶紧来复查。原来,这位患者早上因为身体不适到医院就诊,还没等检查结果出来,患者自己感觉好转就回家了。但随后的化验结果显示,他身体里提示心肌损伤的标志物——超敏肌钙蛋白严重升高,患者有可能心脏出现了问题。检查结果出来后,触发了医院危急值管理系统,于是检验科医生第一时间提醒患者的接诊医生,并通过患者留下的电话联系到了患者。这位患者来医院

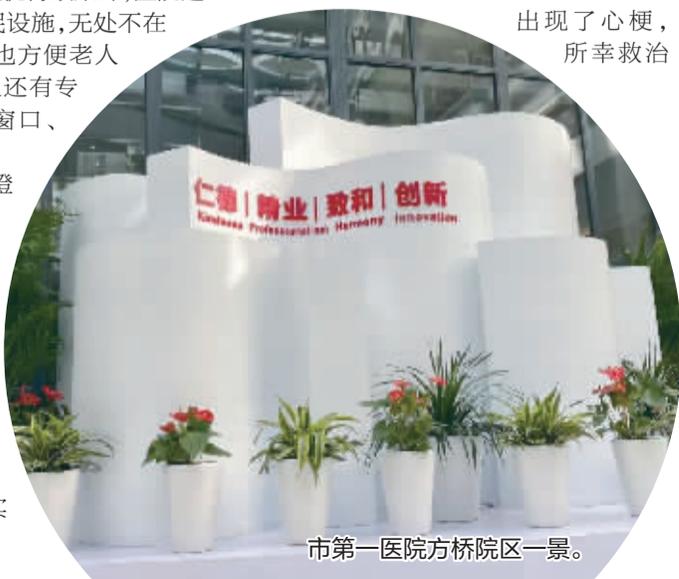
检查后,发现果然是出现了心梗,所幸救治

及时,没有留下严重的后遗症。

随着医院规范化管理水平的提高,危急值管理已成为衡量医院医疗质量水平的重要指标。危急值是指患者出现检验或检查结果极度异常,表明患者可能正处于有生命危险的边缘状态。通过智能化信息化系统,一旦患者在第一医院的检验或检查结果达到危急值的情况,辅助科室会及时通知临床医生预警。目前平均每个月医院都会出现危急值报警2000多次,提醒医生尽早进行处理。

手术后的患者长时间卧床,有可能发生下肢深静脉血栓,在世界范围内,这种疾病是导致死亡第三位的血管疾病。即使发病率低于1%,对于患者来说,一旦遇上就是100%的风险。为了预防住院患者深静脉血栓的形成,市第一医院制定了包括基本预防措施、术后管理方法、运动锻炼在内的一系列措施,还专门印刷了预防深静脉血栓的手册,让每一位术后患者都能了解到预防的重要性。此项措施推广后,住院患者深静脉血栓的发生率明显下降。

很多市民不知道的是,宁波市第一医院还有999 应急系统。医院每一位医护人员、保安、清洁工都经过了急救培训,市民只要走进医院,不论在什么地方发生突发状况,就近的工作人员都能及时处理并以最快速度发出999 呼叫,通知就近区域的医护人员。据统计,2021 年医院组织院内999 抢救30 多起,心肺复苏成功率达到50%。



市第一医院方桥院区一景。

记者 孙美星 通讯员 陈静娜