



“救命”的人 “心安”的院

滨医附院创新举措纾患忧 诊疗升级暖心田

□晚报记者 张卫建
通讯员 董坤 张莹莹

一声“救命的来了” 彰显患者信任

近日,滨医附院干部保健科科长陈晓琳来到滨州一棉退休职工赵庆寿家中。看到陈晓琳,赵庆寿的老伴姜爱婵先是一愣,“原来是救命的来了,救命的来了啊!”说罢,她紧紧握住陈晓琳的手,眼中满是激动。

事情要从2022年说起。那年8月的一个休息日,时任滨医附院护理部主任的陈晓琳接到一条求助信息:一位九旬老人急需医疗帮助。她随即与老人取得联系。电话里,老人焦急地解释:自己家住滨州一棉小区,老伴耳朵化脓急需就医,但90多岁的老伴行动不便,常年无法下楼。老人的儿女均已70岁上下,且常住青岛,只能轮流回滨州照料,一家人正为就医难题一筹莫展,希望请医生上门就诊。

彼时,滨医附院虽已推出“互联网+”、网约护士等服务,但耳朵检查需要特殊光源和仪器,无法上门完成。面对老人的特殊情况,陈晓琳协调院内救护车赶赴老人家中,将老人接至医院就诊,结束后又把老人安全送回家中。

看似简单的流程,实则困难重重:老人体型较胖,体重较大,而救护车标配仅一名医生、一名护士和一名驾驶员;老人家住三楼,抬运时既要缩短时间,又要保障舒适性。

为此,陈晓琳从医院增调两名壮劳力,连同医生、驾驶员共四人协作;到老人家中,先用医用转移垫固定老人,下楼时她与护士亲自上手,六人合力将老人抬上救护车。往返医院与家中的抬运过程,皆以同样规范操作完成。当老人被妥善安顿在家中时,一家人感动不已。



深入交流后,陈晓琳得知求助者是95岁的赵庆寿,其老伴姜爱婵已96岁。两位老人上世纪六十年代从青岛赴滨州支援建设,不仅参与筹建滨州一棉前身(青岛国棉四厂北镇分厂),还助力滨州二棉、三棉、魏桥纺织等项目发展,此后,在滨州一棉工作至退休。如今,

赵庆寿老人还牵头组建了滨州“五老关爱团”,持续为当地公益事业发光发热。

此后数年,姜爱婵老人多次就医,陈晓琳始终坚持:能上门诊疗的,协调专家入户;必须入院的,联系院前急救团队接送。一次次上门服务、一趟趟往返接送、一回回默契抬运,让

赵庆寿全家深为动容。因这些解病痛于危难的善举,姜爱婵老人亲切地称陈晓琳及滨医附院医护人员为“救命的人”。

今年3月与2023年春季,赵庆寿先后向滨医附院赠送锦旗致谢:“滨医附院是滨州百姓最值得信赖的依靠,我代表全家感谢你们!”

“三十六条”暖心举措 只为群众“心安”

“我们的工作准则,是站到病人床头,想到病人心头,做到病人点头。”滨医附院党委书记王东的话语掷地有声。

为破解群众看病就医难题,改善全过程就医体验,去年以来,滨医附院先后启动“就医体验提升年”攻坚行动与“心安医院”建设,以“患者为中心”的理念为核心,从服务意识、态度、流程等维度全面升级,让患者就诊放心、住院安心、康复舒心,持续提升医疗服务品质。

针对就医痛点,医院推出36条举措,覆盖诊前、门诊、急诊急救、住院四大环节。

诊前环节:推广检查检验全预约制与互联网门诊,构建线上线下一体化预约模式,减少现场等待;打通预约挂号、问诊、开方、检查预约、药品配送全流程服务。

门诊流程:创新多学科诊疗模式,完善多层次门诊体系,推进“三缩短”工程(缩短进院至诊室、诊室至检查室、检查至取报告的时间),推行“5+2”无假日专家门诊,满足多元就诊需求。

住院服务:成立入院准备中心,推行“全院一张床”与“预住院”模式,提升床位周转效率;优化入院付费报销流程,推行“先诊疗,后付费”信用就医与“床旁结算”服务;建立出院患者随访档案,多渠道收集反馈并持续改进。

一条条举措如连心桥般贴近患者需求,一项项诊疗升级似暖阳般温暖人心。正如王东所言:“心安是更高层次的健康。我们将从心安环境、心安医疗、心安服务、心安人文四个维度发力,以创新举措优化就医体验,全方位提升医院实力,为建设高水平省级医学中心筑牢根基。”