

聚焦公立医院高质量发展

解决“关键小事” 提升就医体验

——长治市人民医院出入院服务中心实施精益化管理打造百姓信赖的医院品牌

文/图 本报记者 郭燕妮

一声温暖的问询，一句真诚的问候，一个温情的微笑，一段细心的引导……连日来，在市人民医院就诊的患者发现了一处新窗口——出入院服务中心，干净整洁的窗口，专业护士的引导，细致周到的服务，详细准确的问答让患者十分暖心。患者从办理入院的那一刻起，检查预约、床位管理、出院回访、病案复印等一系列工作都能在服务中心一站式办理，这正是该院推行精益化管理服务理念的深刻体现，只为离患者更近，服务更贴心。

分惊讶，“没想到，我们住在医院的任何一间病房都能被照顾得十分周全，我们真的太放心了。”

一句放心，既是对医护人员的认可，更是对医院的信任。申霞说：“在院领导的指导下推行精益化管理，就是要不断丰富服务内涵，提升服务质量，提高服务效率，一站式解决患者入院的各种问题，这是我们的首要工作。”

服务“零距离” 一个窗口解难题

该中心目前涵盖多元化的床位调配和预住院患者的入院前管理、入院处置、检查预约、病案复印等服务项目，在持续优化服务流程的基础上，还致力于智能化与人性化的双重提升，一站式解决患者入院的各种问题。

为全面贯彻落实国家及省、市卫健委关于改善患者就医感受、提升患者体验主题活动的措施部署，该院切实优化预约流程，缩短患者检查等待时间，在前期各检查科室建立分时段预约检查机制的基础上，上线了智能医技预约系统，进一步改善患者就医体验。

采访中，记者看到一位60多岁住院患者的检查清单。从肝胆脾脏的核磁共振检查预约，到胸部CT平扫+三维重建，时间为9月24日10时至14时30分，清楚排列出4项相关检查项目，检查地点明确，每一项都有详细的注意事项和禁忌，让患者

及家属一目了然。家属不住点头称赞：“检查项目明明白白，只要识字，就不会弄错，你们费心了。”还有一位患者感慨地说：“以前医生开好检查单，我们要自己到预约中心预约时间，要照顾90岁的老娘，又怕过号，得不来回跑，现在好了，护理站会提前约好时间，我们直接去检查就可以了，真的方便很多！”

为患者提供入院前管理、入院处置、检查预约、病案复印以及住院床位调配，繁杂的工作在优质的管理流程下变得井然有序，医护人员忙而不乱，既节省了病患及家属的时间，又进一步提高了医护人员的应变、处置、维护等多方面的能力。这是患者的需要，更是该院行动的准则。

与此同时，该中心还从仪容仪表礼仪、仪态礼仪、接待礼仪、服务礼貌用语和纠纷处理等六方面对员工进行了全面培训，旨在将“优质服务”理念贯穿服务全流程，提高窗口服务水平，提升患者就医满意度。

就医更暖心 靠前服务有温度

看见患者找寻主动上前帮助，还未等患者询问，温暖的话语已然出口。站在出入院服务中心服务站的郝乃娇与另一名同事被大家戏称为“最有眼色”的导诊员，她们有着丰富的临床护理经验、较强的语言沟通能力。多年的护理工作让她们了解患者的急难愁盼，从而全心全意服

务患者，真正做到心里有爱、眼里有光，她们细致而暖心的服务受到患者及家属的一致好评。

9月中旬的一天，郝乃娇看到一名孕妇在家属的陪同下在大厅里来回踱步，神情犹豫。她立即上前询问需要什么帮助，孕妇拿着医生开具的化验单小声询问：“我是孕妇，这几项检查我能做吗，我不懂，害怕会对胎儿有影响？”郝乃娇拿过单子仔细查看后，耐心地一项一项告知他们化验的流程，讲解科普知识，并与产科医生进行了沟通，最终打消了夫妻二人的顾虑，还帮助他们预约了检查。看到孕妇释然的笑容，郝乃娇才微笑着返回岗位继续工作。

“服务中心除了开放窗口，还设置了开放式服务，目的是消除物理隔阂，让医护人员与患者面对面交流，增进信任，拉近距离。”申霞说，每天类似的服务场景都会数次重现，员工始终热情接待、尽心尽力，在服务中心试运营的一个月里好评如潮，甚至有患者家属问“你们这里收不收锦旗？”以此表达对护士们的感谢。

精益化管理是先进的医院管理理念，是提升医院整体质量与效率的重要手段，也是实现医院高质量发展的“助力器”。今后，市人民医院将继续健全完善管理制度，以更高的效率、更优秀的人才队伍、更长远的发展潜能，打造百姓信赖的医院品牌。



↑为患者家属讲解如何操作智能医技预约系统。

←针对患者的提问一一作答并进行详细记录。

“全院一张床” 医生跟着患者跑

“什么是好医院？患者最有发言权。”市人民医院出入院服务中心主任申霞说，为进一步提升服务效能，切实改善患者就医感受，该院整合住院管理中心、检查预约中心、回访中心、采血中心、被服中心五大部门功能和资源，成立了出入院服务中心，从门诊到住院全流程、全链条优化医疗服务流程，这是该院完善医疗服务模式、创新医疗服务实践的一项重要举措。

什么是“全院一张床”？记者带着疑问走进了该院出入院服务中心。10个开放窗口窗明几净，工作人员忙碌而有序，耐心解答患者疑问。“请问您现在办理入院吗？”“您要做的检查已经处置，随后护士会将检查单给您送去病房。”“入院采血在窗口已经预约。”……

据申霞介绍，“全院一张床”制度是该中心实施精益化管理的重要部分，全院的住院床位均由该中心进行协调，每天每个科室的可控制床位均能被共享，中心会根据有床位需求的科室、最近的楼层、最近的距离、相近的专业覆盖。

前两天，一位肝胆外科病人需要住院治疗，在该中心的统筹安排下，住进了介入血管外科，检查、医嘱、用药等治疗事项均由专科管床医生前往病房指导，并顺利完成了系列检查。介入科护士在日常工作的基础上，进一步完善肝胆疾病患者的护理事项，每一个指标的记录、每一个体征的标注，事无巨细，都与肝胆外科医生无缝对接。这样的服务令患者及家属十

信息集萃

市中研所附属医院 义诊送健康关爱暖人心

本报讯 近日，市中医研究所附属医院心肾科党支部、脑病科第一党支部所辖科室医护人员走进淮海社区开展重阳节义诊活动，以实际行动弘扬尊老敬老的传统美德，让老年人在家门口享受专业的健康服务。

活动现场，前来咨询和就诊的老人络绎不绝，该院医生现场把脉问诊，详细询问老人们的身体状况，耐心细致地分析病情，并针对常见的高血压、糖尿病、心脏病等疾病进行了详细解答。与此同时，医护人员还为社区老人送上健康讲座，向大家讲授防治痴呆的相关知识，旨在帮助老人们提高健康意识和生活质量，提醒大家保持良好的生活习惯。

本次义诊宣讲活动，为老人们送上了一份健康、一份关爱，也送上了重阳节真挚的祝福，提升了老人们的健康意识，营造出“老有所养、老有所为、老有所乐”的和谐氛围。（清辉）

市妇幼保健院 关注精神卫生提升公众健康素养

本报讯 日前，市妇幼保健院以“共建共治共享，同心健心安心”为主题开展专题活动，进一步普及心理健康与精神卫生知识，促进公众心理健康素养的整体提升。

该院相关负责人表示，心理健康是健康的重要组成部分，与身体健康密切相关、相互影响，指出了各年龄段常见的精神卫生问题，并建议大家提升心理健康素养，如：适量运动有益于情绪健康，可预防、缓解焦虑抑郁；抑郁焦虑可有效防治，需及早评估，积极治疗；服用精神类药物需遵医嘱，不滥用，不自行减停；儿童心理发展有规律，要多了解，多尊重，科学引导；预防老年痴呆症，要多运动，多用脑，多接触社会。

在此，医生提醒广大市民，应用科学的方法缓解压力，理解和关怀心理疾病患者，不歧视、不排斥，共同营造健康、和谐的社会环境。（王慧丽）

长医附属和平医院 设备计量校准保障诊疗安全

本报讯 心电图机、脑电图机、医用超声源、X光机、激光治疗仪……日前，长医附属和平医院医学装备科对全院设备开展了计量校准工作。

据了解，在医疗和科学研究中，设备的精确度是保证医疗质量与安全的关键因素之一，设备计量校准作为确保测量结果准确可靠的重要手段，发挥着不可或缺的作用。在此期间，该院医学装备科与第三方检测机构根据设备类型及其应用范围确定了合理的校准周期，并制定了详细的实施计划。由具备相应资质的专业人员按照既定程序进行校准操作，完成校准后详细记录各项参数变化情况以及最终状态，为后续跟踪分析提供依据。

通过定期对医疗设备进行校准，可以有效减少由于误差造成的安全隐患，从而提升整体医疗质量，为患者的生命安全保驾护航。（刘雨）

健康微课堂

血液检测不合格还能献血吗？

收到血站的短信或者电话通知，所献的血检测结果不合格，但是本人去医院检查却是正常的，这是怎么回事呢？献血者应该以谁的检测结果为准？针对献血者心中的疑问，市中心血站的工作人员为大家详细解答：

为什么血站血液检测不合格，但医院检测结果正常？

血液质量是血站的生命线，为保证血液质量，血站必须对献血者进行血液检测，血液检测全部合格后才能发往临床使用。所以，“血站血液检测不合格，但医院检测结果正常”根本原因在于血站和医院的检测目的不同，所以对检测的要求也就不同。血站的主要职责是向医院提供安全有效的血液和血液成分，最大限度地降低血液安全风险是血液筛查的最终目的。为此，国家对血液筛查的指标、检测方法以及试剂性能有着比医院更为严格的规定。而医院作为诊疗机构，其诊断需要结合临床症状与检测结果做综合判定，其中检测起辅助作用。因此，血站血液筛查对检测方法的灵敏度要求通常高于医院的检测灵敏度要求。

献血时血液检测结果能否作为疾病诊断依据？

献血时的血液检测结果，不能作为疾病诊断的依据。《献血者健康检查要求》规定：“血站对血液的检测只能作为判断，仅作为献血者是否适宜献血以及血液是否适宜临床输注的结果，不能作为疾病诊断的依据。”采取血机构制定的筛选献血者的各项血液“检测标准”比医院的“健康标准”严格得多，所以避免不了淘汰一些献血者；为避免纠纷，国家规定“献血后的血液检测结果是以血站为标准的，血站的检测结果只是安全输血的需要，而不能作为疾病诊断的依据”。

献血者血液检查不合格后是否还可以献血？

为防止有感染风险的血液漏检，血液筛查对检测方法有较高的灵敏度要求，于是检测过程就容易受到干扰而出现假阳性结果，从而判定血液检测不合格。这种干扰可能因血液中某些未知成分引起，也可能是检测环境、操作过程的不稳定所导致。通过对献血者进行一定时间间隔的多次随访检测，可以有效识别上述干扰因素，完成整个随访检测流程且评估结果合格的献血者可以再次献血。



·赵国强整理·

一朝解病痛 数载医患情 ——老中医张宏虎倾心为患者施治赢赞誉

本报记者 郭燕妮

今年中秋节的前一天，市灵台中医馆来了一位“老朋友”，63岁的刘大爷拿着自家做的月饼为老中医张宏虎送上了节日的祝福，并表达多年来自己被全力施治的感激之情。“没想到，您的中医馆搬来了市里，我再来看病就方便多了。”刘大爷激动地说。

说起老中医张宏虎，熟悉他的人都会竖起大拇指，这位曾经扎根于县40多年的老中医，人称“张一针”，因其独特的中医诊疗方法和针灸手法受到当地及周边地区患者的高度评价。刘大爷就是其中一位。

刘大爷身患高血压、糖尿病、膝关节病等多种慢性病，却得不到良好的治疗。偶然听人说起长子县有位老中医医术精湛，便慕名而来，从而开启了一场长达数载的求医之旅。

刘大爷的膝关节长期疼痛，尤其

在冬天寒冷时疼痛加剧。第一次就诊时，张宏虎根据刘大爷的情况，结合糖尿病和高血压病情，为他量身定制了一套针灸和中药调理方案，并耐心为其讲解：“你的问题不能急，咱们先从缓解疼痛入手，然后逐渐调理气血。”

张医生为刘大爷重点针灸了膝关节周围的穴位，如足三里、阳陵泉等，并配合了一些疏通气血的中药。经过几次针灸治疗，刘大爷的膝关节疼痛明显减轻，夜间也能够睡得安稳，这令刘大爷十分高兴，提升了治疗的信心。此后，张宏虎每次治疗都根据刘大爷的恢复情况，灵活调整针灸和中

药的配方。随着治疗的深入，张宏虎发现，刘大爷气血循环不畅，体内湿气较重，这也加重了膝关节的疼痛。于是，他又增加了祛湿的中药，并结合灸灸进一步调理。“中医的精髓就在于通过调理全身，让病情逐渐好转，最终恢复健康。”张宏虎解释。

张宏虎始终坚持他的中医治疗理念，不仅关注患者的主要症状，还进行全面诊断，结合患者的体质、生活习惯和情绪等因素，制定系统的治疗方案，调整患者的情绪，让其以积极的状态面对病痛。通过他耐心诊疗和细致调理，许多患者的身体都得到了

持续改善。在张宏虎的治疗下，刘大爷的身体状况得到显著改善，不仅膝盖疼痛消失了，糖尿病的控制也更为稳定，血糖波动大大减少。“每次看完张医生，我都觉得自己不仅身体好了，心情也放松了。”刘大爷感慨道。

老中医张宏虎的针灸和中药疗法，不仅专注于缓解病痛，更通过全方位的调理，帮助患者恢复健康。正如他所言：“每个患者的体质不同，疾病表现也不同，只有根据患者的特点，循序渐进，才能达到理想的治疗效果。”这也是灵台中医一以贯之的理念——治身治心、全面关怀，让更多的患者享受健康生活。

“未病”讲学堂

秋季到处是硕果累累的丰收景象，市面上也开始售卖各种应季水果。中医认为秋天干燥，应多吃水分丰富、有滋润作用的水果，除了大家日常食用的石榴、葡萄、梨等应季水果，



今天就由中医专家来为您解读无花果的妙用。

据市中医医院肛肠科二病区主任李鑫介绍，《本草纲目》记载无花果能治五痔、咽喉痛，有辅助治疗肠炎和痔疮的功效，是秋季的“排毒果”。秋天天气干燥容易便秘，大便不畅时代谢废物就会堆积在肠道之中，痔疮便会跟着“凑热闹”，此时食用无花果刚好对症。清代《随息居饮食谱》记载，无花果能清热、润肠，现代营养学也证实，每100克无花果膳食纤维含量有3克，是苹果的1.7倍，有助于人们排除肠道内的垃圾，对预防便秘有帮助。

秋季干燥 来吃些无花果吧

李鑫说，秋天燥邪较盛，中老年人易出现咳嗽、咽部不适、咽部发干等症状，还有一些人肝火旺盛，出现头皮、面部出油、口干口苦等一系列症状。清甜多汁的无花果是很好的清肝火食物，有助于生津润燥，还能帮助身体不适者缓解这些问题。即使是急、慢性咽炎引起的咽喉疼痛，也可以将无花果泡水服用。

无花果有干、鲜之分，干无花果虽然在钙、钾等含量上超过鲜无花果，但四季之中能吃到新鲜无花果的时间不多，千万不要错过这个好时机，但脾胃虚寒、腹胀腹泻者不宜食用。此外，购买鲜无花果时还应注意

观察外观和手感。看一看：成熟的无花果，它底部的气孔呈裂开状态，而未熟的无花果，底部气孔却是微闭合状。捏一捏：成熟的无花果捏着手感较软，太软的则熟过头，不建议购买；未熟透的无花果，捏着会偏硬，需要放置2-3天再吃。

·马艳霞整理·

