编者按：当今的医院发展，不仅要拼技术、拼实力，更重要的是要拼服务。如果舍得在服务上下苦功、做细活，这种大幅提升的软实力就会使硬实力如虎添翼，为谱写新时代追赶超越新篇章提速加力。近年来，宝鸡市人民医院以前瞻性的眼力、扑下身子抓细抓实的定力、埋头苦干破解难题的恒力，举院一致，不断深化优质服务，使充满温情的人文关怀流淌进每个患者的心田，让百姓的就医体验愈加温馨，赢得了社会各界的首肯。即日起，本刊深度聚焦医院行政督管制度、家庭特需病房、主诊医生负责制等方面，集中解析他们做优做实服务这篇大文章的奥秘，敬请关注！

行政人员：

下沉一线解难题

“您好，排队请保持一米线！”“您别急，我这就帮您联系，陪您过去。”“我帮您办理电子就诊卡，方便又快捷。”……近日，笔者在市人民医院门诊大厅留意到，这里不仅有志愿者为患者答疑解惑，还有行政中层管理人员现场为患者协调解决实际问题。

为了进一步提升整体服务水平，该医院从细节入手，变管理为服务，让医院行政中层干部下沉一线，解决群众就医难问题，让患者有了满满的获得感。2020年6月，行政督导管理工作制度在医院全面实施，医院36名行政中层管理人员每天轮流在门诊大厅、内儿医技楼大厅和医学影像大厅等患者候诊密集的区域现场办公。

“门诊是患者与医院接触的第一站，是医院展示优质服务和品牌形象的‘窗口’，只有身处临床一线，走到病患身边，才能发现群众就诊过程中的难点、痛点、堵点问题，才能更好地助力我们扬长避短，为患者提供优质服务。”该医院提升办主任谢芳说，导诊台都有行政督管员工作日志，行政人员在执勤过程中，详细记录患者在就诊过程反馈的各类问题，医院每周都会逐一梳理，并协调相关部门一项项跟踪落实整改。门诊大厅一米线落实不到位，建议增加一米线地标；自助挂号机银行卡充值业务出现障碍，请网络中心尽快解决……笔者看到行政督管员工作日志上，每页都详细记载了当天发现的问题、整改意见以及处理结果。

“我大老远坐车赶来，才知道做胃镜需要提前预约，感谢你们加班给我做检查，要不然我还得再跑一趟。”上月14日，患者王女士连连向谢芳道谢。原来，当天上午11时，谢芳在医学影像大厅执勤时，发现王女士急得团团转，她上前询问得知，王女士从凤县辗转来到医院已接近中午下班时间，考虑到王女士空腹，来一趟也不容易，谢芳一边与内镜室及时沟通，一边陪同患者做心电图等相关检查；随后，消化科和内镜室的医护人员利用中午休息时间，加班为王女士做了胃镜检查。

当班行政督管员任静帮助行动不便的老年患者

像这样的暖心事在市人民医院不断上演……1月5日，护理部副主任周妤在执勤中发现，由于节后患者增多，上午9时30分至10时30分，取药窗口迎来高峰，他及时与药剂科联系，将用药咨询处窗口临时加开为取药窗口，方便患者取药。“医患关系升温了，听到的‘谢谢’变多了。”“工作一天下来，虽然很累，但是很充实。”……执勤后，每一位行政人员都有不同的感悟和思考。

除此之外，为了方便患者，门诊大厅志愿服务岗免费提供一次性纸杯、饮用水、老花镜及充电宝租借，同时设有爱心轮椅、爱心储物柜等设施。不论是导诊、行政督管还是身穿红马甲的志愿者，他们除了为患者提供预检分诊、引导咨询等服务外，对老年患者和行动不便的特殊患者还全程陪同就诊，全方位提升患者就医体验，让其感受到了一个有温度的医护团队。

入院到出院：

一个团队管到底

看病时，不少患者会有这样的经历：门诊看病、住院治疗、出院后复查并非同一个医生，难免要来回跑腿奔波。

如何破解这一难题？近日，笔者从市人民医院召开的实施主诊医师负责制动员大会上获悉，该院在管理上求变、求突破，推行“主诊医生负责制”新型服务模式。

主诊医师负责制，是目前国际上广泛应用的一种医疗服务管理模式，即由一名主诊医师（副主任医师及以上）率领若干名主治医师和住院医师组成医疗小组，全权负责对病人入院后的全过程诊疗工作，包括门诊、住院、诊疗操作（手术）及出院后回访等。“简单说，患者从入院到出院，都由同一个团队负责到底。”该医院医务科科长杨朴说，医生为患者提供“一条龙”服务，也不存在半路换医生的情况。

那么，主诊医生负责制有哪些优势？相比传统的三级医师负责制，主诊医师负责制不仅能够改进核心医疗流程，提高医院整体运行效能，还能够充分调动医师积极性，充分释放医师的创造力。与此同时，推行主诊医师负责制有利于引进竞争机制，调动各级医务人员积极性，增强各级医务人员的责任心，满足病人选医生的需求，从而密切医患关系。

据了解，目前，该院已确定了28个主诊医生组，从1月起，市人民医院主诊医师负责制已试点运行，准备逐步推行，更好地为患者提供全程优质服务。

此外，为了解决临床中的疑难问题，进一步深化人才强院、科技兴院的办院方针，充分发挥临床高级专业技术人员在医疗、教学、科研、临床疑难重症诊断及治疗等领域的引领示范作用，市人民医院聘任了学术专家，李颖毅等25名在临床专业技术方面有突出贡献、业内公认的区域学科带头人成为医院第一届学术专家。

据介绍，聘任学术专家是医院重视人才工作的重要举措，学术专家是行业的精英、医务人员的楷模、医院发展的智库，医院要大力加强学术专家在医院建设方面发挥的指导咨询作用，集众智汇众力，凝聚一支高水平学术队伍，推出一批研究成果，搭建一个研究平台，探讨一种服务改革发展的协同机制。

主诊医生给患者看病

特需病房：

给患者家一样的温暖

“住在这里，暖气热、太阳暖、心情也美，从内到外都格外暖和，热得我被子都盖不住啦……”家住市区大庆路某小区的闫阿姨谈及她住院经历时，打趣地说。

随着生活水平的提高，人们对就医环境的要求也越来越高，尤其是一些睡眠不好，或者需要静养的患者，希望能够有相对舒适和安静的环境。为了满足不同患者的需求，市人民医院结合实际，本着“以患者为中心”的服务理念，进一步调整服务资源，对医院原病房进行全面装修，改造升级，倾力打造“家庭化、人性化、品质化”的家庭特需病房。

家庭特需病房到底有多“暖”？近日，笔者来到住院部一探究竟。家庭特需病房内，鹅黄色的壁纸、清新淡雅的电视墙、翠色欲滴的绿植，以及高清液晶电视、微波炉、储物柜、沙发、独立卫生间等设施，将整个病房衬托得温馨又明亮，这个病房实在不像“病房”，让人有一种家的感觉。

“一进病房，我就感觉不一样，整个房间宽敞、明亮，和我2014年住院相比较，不论是医护人员的服务，还是病房的环境，变化都很大。”在心内一科特需病房里，64岁的李大伯告诉笔者，住院期间，因他身体还算硬朗，家人就没有陪护，但医护人员对他的关照无微不至。“医护人员都很和善，经常对我嘘寒问暖，我打吊瓶时，护士会给我倒水、喂药，加上这样的好环境，对我病情恢复有很大的帮助，让人很舒坦。”李大伯说，经过治疗，心脏早搏大大减少，再过两天就可以高高兴兴回家了。

住在眼科二病区的闫阿姨对家庭特需病房也非常认可。2020年12月19日，闫阿姨因青光眼急性发作住院，提起住院闫阿姨就头疼，因为她睡眠一直不好，但此次住院体验让她打心眼里高兴。“这是我老伴最舒适的一次住院。”闫阿姨的老伴一边操作微波炉，一边告诉笔者，病房的设备很齐全，不光能用微波炉热饭，还能洗热水澡。说这话时，一名护士进来说：“阿姨，该滴眼药水了，你躺好，我帮你滴……”“你听，她们的嘴多甜，对我的称呼，不叫几床，个个都是叫阿姨，让人感觉亲切、舒服。”闫阿姨说。

其实，不只心内一科、眼科二病区，医院还根据各科室特点，分别在老年病科、介入科、神经内一科开设了特需病房，这里温馨的住院环境，让患者享受到了周到、体贴的医疗服务。

（本组稿件、照片由温瑶瑶采写、拍摄）

建文明城市 倡文明新风

过街要走斑马线
走斑马线靠右行

建文明城市 倡文明新风

垃圾不落地
城市更美丽

中共宝鸡市委宣传部　中共宝鸡市委精神文明建设指导委员会办公室　宝鸡日报社