

# 打造有温度的妇产医院

## ——宝鸡市妇幼保健院妇产医院提升改造小记

温瑶瑶

医疗服务质量的好坏直接决定着患者满意不满意。如何打造一所有温度的医院？答案是提高医疗服务质量。近年来，市妇幼保健院坚持把群众的满意度作为衡量医疗服务的标尺，以实际行动解决群众就医过程中遇到的问题，全面提升群众就医满意度。近日，笔者跟随部分患者一起体验就医，不少患者表示，“医院环境大变样，人性化的布局让就医更便捷了”，“医护人员的贴心服务暖进了心窝”。

### 改善就医环境 难点变亮点 “这是一家有特色的医院”

良好的就医环境，能让患者在就医过程中更舒心。改善医院环境是妇产医院此次提升群众就医满意度的一大亮点，尤其是重新装修并于近日投入使用的病房，受到不少患者的认可。

“医院在提供医疗服务的同时，还要满足患者的心理需求，营造舒适的就医环境。”医院相关负责人说，前期在做问卷调查时，患者普遍反映住院条件有待改善、单间一房难求，妇产医院将患者的这些意见作为此次环境提升改造的重点，逐步进行整改。

“我们首先对产科的功能进行了划分，产一科负责收治待产妈妈，产二、三科接收产后的妈妈，同时产三科还收治OICU危重病人。”产科护士长毛红妮告诉笔者，医院还增加了单间病房的数量，目前共有53间单间病房，而且比之前的设备设施更齐全，环境更安静、温馨。

柔和的粉色是病房的主

色调，鹅黄色的窗帘，以及高清液晶电视、沙发等设施，将整个病房衬托得温馨又明亮，给人一种家的感觉。产三科护士长刘丽告诉笔者，医院不仅更换了病床、床垫、窗帘、隐私帘等用品，还在病房加装了输液轨道，楼道里增加了扶手。“病房经过装修后就是不一样，光亮、通透。”谈起妇产医院的变化，产妇李佳很有发言权，她的两个宝宝都是在市妇幼保健院妇产医院诞生的。

值得一提的是，妇产医院在一楼产房外设置的医柜便民自助服务站，给患者及家属带来了便利。5月14日凌晨，刘先生的妻子突然腹痛，有临产征兆，由于走时匆忙，忘带分娩用品，幸亏医柜救了急。笔者看到，医柜里摆放着婴儿纸尿裤、收腹带等产用品，市民只要通过手机扫码支付，就能买到放心、急需的产品。“这次多亏医柜给我解了难题，要不然我大晚上都不知道去哪儿买待产用品……”刘先生说。

### 提升服务品质 贴心更暖心 “这是一家有温度的医院”

打造有温度的妇产医院是全院上下的共同目标，为此，医院开展了提升就医感受系列活动，让患者切实感受到这是一家有温度的医院。

“欢迎来到我院迎接新生命的诞生，为了让大家更快适应医院新环境，我给大家介绍一下医院的基本情况……”一份细致的入院宣教单给产妇凤依静留下了好印象。“贴心的入院宣教，让我对医院环境以及医生团队有了初步了解，

消除了我对医院的陌生感。”据产二科护士长杨雪平介绍，入院宣教现已成为护理工作的重要服务项目之一。

这只是妇产医院提升服务品质的一个缩影。为了消除准妈妈的焦虑，妇产医院推出了产房开放日活动，让准妈妈们提前熟悉产房环境，增强她们自然分娩的信心。让准妈妈

的恐惧。”宋慧说，她特别认可医院推行的“五对一”产时服务，即由产科医生、新生儿科医生、麻醉师、助产士、导乐师组成的专业团队全程陪伴，让她特别安心。

前不久，孕36周的宋妍被确诊为凶险性前置胎盘、胎盘长入子宫壁收治产科。针对病情，产科主任宋文侠和科室

患者的感谢信，字里行间饱含着患者对医护服务的认可和满意。

### 优化诊疗布局 便捷又放心 “这是一家有情怀的医院”

合理的诊疗布局可以让患者省时、省力又省心。为患者打造更舒适、便利的就诊

中心楼二楼，目前，17个诊室在同一层楼上。“一方面让患者就医更方便，另一方面也为会诊节省了时间，提高了效率。”王薇说，为了进一步缩短患者等候时间，医院还投资近千万元，新引进了3台高端四维超声仪器。

另外，遗传实验室也搬进了新家。笔者走进遗传实验



患者在导诊台咨询



市民在医柜购买待产用品

宋慧感到惊喜的是，产房开放日活动让她积累了不少经验。5月12日下午，宋慧和丈夫怀着激动的心情，走进产待一体化的产房。活动开始前，产控中心产长李小会用通俗易懂的语言讲解了无痛分娩的好处、适应症、禁忌症、体位配合等，随后，让准妈妈们进行模拟分娩，并解答了准妈妈们提出的问题。“越临近预产期，心里的恐惧感也与日俱增。”宋慧告诉笔者，之前她还担心自己会在产房孤军奋战，但当她参观完产房环境布局、参与模拟分娩后，便松了一口气。“生宝宝时有专业团队陪伴，很大程度上缓解了我对分娩

医护人员共同制定了手术方案。在剖宫产过程中，孕妇腹腔广泛粘连，随后，又发现胎盘大面积植入子宫前壁，出血较多。此类病情一般处理原则是切除子宫挽救产妇生命，术中，宋文侠得知产妇保留子宫愿望强烈，便冒着巨大的风险，将胎盘植入的子宫前壁切除、修补，之后出血量明显减少。“除了开心，更多的是感激！感谢专业的医院，感谢技术精湛的医生……”这是产妇宋妍产后第二天手写的感谢信中的一段话。

服务是命题，患者是考官。自提升就医感受系列活动开展以来，妇产医院不断收到

体验，妇产医院在诊疗布局上也下了功夫，进行区域功能整合，超声医学科和遗传实验室都搬了新家。

5月14日，前来做产检的李娜体验到了优化诊疗布局带来的便利。李娜在导诊台取了号，刚从心电图室做完检查出来，就听到B超室在呼叫她的名字。“之前诊室分散，尤其是初次就医的患者，面对陌生的就医环境需要来回奔波。”超声医学科主任王薇说，考虑到孕妇在检查过程中的不方便，妇产医院将超声医学科进行了优化、整合，将7个B超诊室、1个心电图室全部搬到门诊

室，看到这里的布局更加规范、合理。据遗传实验室主任唐凯介绍，妇产医院将原分布于门诊中心楼二楼和七楼的遗传实验室整合到空出来的小二楼，解决了就诊分散的问题，并且引进了串联质谱仪、无创DNA产前筛查系统、全自动染色体分析系统3台新设备，极大地提升了实验室检测效率和准确性。

乘风破浪潮头立，扬帆起航正当时。妇产医院将不断改进自身服务，以患者的感受为出发点，将“以人为本、优质服务”的理念和人文关怀融入医院的每一个角落，为患者打造一所有温度的妇产医院！

## 倡文明新风 建文明城市

文明上网  
不造谣  
不信谣  
不传谣



## 倡文明新风 建文明城市

不要在公共场所吸烟

