聚焦“关键小事”解难题 坚持“内外兼修”优服务

——柳州市人民医院多措并举改善患者就医体验见闻

优化门诊环境布局，再造门诊就医流程，积极开展适老化、无障碍改造……为进一步改善就医感受、提升患者就医体验、打造“有温度的服务”，日前，柳州市人民医院又通过开展一系列医疗服务设施升级、医疗服务内涵提升举措，有效改善患者就医环境，让医疗服务更贴心、群众看病更舒心。

医院志愿者主动为患者提供服务。（图片由医院提供）

进行换位思考，聚焦群众就医需求

70岁的王先生患有慢性病，需要定期前往医院进行诊疗，但腿脚不便一直是他就医过程中的一大困扰：上下车和走路都需要人搀扶，家属带他前往医院就诊，往往需要将车辆暂时停放在门诊大厅门口，下车寻找轮椅，再搀扶他下车坐到轮椅上，之后去停车场停车，然后返回门诊大厅带他去就诊。这过程既耗时又费力，让患者和家属感到不便。

为方便像王先生一样行动不便、就医困难的患者，医院领导、各部门相关责任人开展蹲点调研，通过观察、收集、梳理群众在门诊就诊时遇到的急难愁盼问题，进一步找对策、开良方、疏堵点、解难题，开展了一系列针对老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体的就诊环境适老化、无障碍改造，提升医护人员和志愿者的专业素养和服务意识，不断优化门诊环境，提升门诊服务效率。

解决“关键小事”，提供优质门诊服务

今年5月，当王先生再来市人民医院就诊时，惊喜地发现了一些变化：车辆刚在门诊门前停稳，就有身穿红马甲的志愿者上前询问是否需要借用轮椅，患者如有需要，工作人员和志愿者便会主动上前提供帮助，协助家属一起将患者扶上轮椅，并提供临时照看服务，让家属安心去停车。

“现在一到医院门诊门口，就有志愿者推着轮椅来到车旁，细心地把我搀扶上轮椅，推进门诊大厅，让我非常感动。”王先生对医院的暖心服务连连点赞。

为了方便患者借用轮椅，医院在门诊门口设置了免费轮椅和共享轮椅。“目前，我们提供的免费轮椅数量从20台增加到了40台，为了满足更多有需要的患者，我们也引入了‘共享轮椅’服务，方便患者在不同时段进行使用。”医院门诊部工作人员介绍，轮椅服务推出以来，月均使用数量已经突破了1000人次。

“如果患者上下车困难需要帮助，或是家属停车时需要帮忙临时看护患者，又或是患者不熟悉就诊流程，我们都会提供‘一站式’服务引导帮助。”医院门诊部工作人员介绍，“医院附近200米左右有一个公交车站，行动不便的患者如需要接送，可以提前拨打医院快速服务热线3612345，我们会安排工作人员和志愿者前去接应。”

坚持“内外兼修”，改善就医体验

门诊是群众就医的第一站，门诊服务关乎群众对医院的第一印象，是检验医院服务的“试金石”。

医院从群众需求出发，以问题为导向，多措并举持续改善环境布局、交通通行、便民设施等，整体提升门诊服务的科学化、人性化、舒适化水平。

原先，医院门诊门前的人行通道上设置有绿篱，高大的灌木占据了近半边人行道，给行人通行造成不便，同时还容易孳生蚊虫。为了畅通人行通道，医院将绿篱铲除铺平，铺上了防滑的红色步道，让进出医院的行人可以得到更开阔舒适的行走体验。

红色步道的尽头与医院门诊间隔一条马路，通过两条斑马线相连。为了保证行人的安全与车辆的通行效率，每间隔一段距离就有保安及志愿者进行交通疏导，有序分流行人与车辆。

在门诊入口、林荫步道等区域，有序分布着青葱的绿植和一排排便民座椅，供往来患者、市民休息。同时，医院还设置了便民餐饮点、提供爱心雨伞、设立便民自助服务站等作为医院便民服务的进一步延伸，让患者温暖就医。

一个个小变化，一次次再提升，是柳州市人民医院坚持“以人民为中心”，聚焦群众需求，优化就诊流程，开展便民服务的缩影。近年来，柳州市人民医院聚焦患者需求，主动积极服务，通过完善服务措施和提升服务质量，深化医疗服务内涵，提供多元化、多层次的医疗服务，推出一系列暖心举措，提升群众就医的获得感、幸福感、安全感。

（庄子莹）

柳报大健康 您拥抱健康 我真诚服务

『交投·和顺江山杯』全民健康徒步行活动物资包找主人

请于本周五之前到柳州市融媒体中心（柳州日报社）1604室领取

日报消息（全媒体记者吴祉婧）日前，我市出现暴雨、短时雷暴大风等强对流天气，原定于6月15日举行的“交投·和顺江山杯”全民健康徒步行活动延期举行，具体日期另行通知。即日起至本周五（每天上午9：00至12：00，下午3：00至6：00），已成功报名本次活动，但还没领取物资包的报名人，可到位于城中区潭中东路72号的柳州市融媒体中心（柳州日报社）1604室领取。

本次徒步物资包内含T恤、运动背包、牛奶、饮用水和通关卡等。活动组委会提醒，参与者需携带通关卡参与活动的通关打卡环节，才有机会领取到活动的“健康礼包”（含金嗓子肠宝、安利XS饮料、水杯、牙线、扇子等）。

如果是报名人本人前来领取物资包，请携带本人身份证原件（或图片），并现场签署一份“活动安全告知书”。如果是亲朋代领，代领人须携带本人及报名人的身份证原件（或图片）、“代领委托书”领取。

已经领取物资包，但还没添加活动组委会官方统一微信号的报名人，请与柳报大健康联系（13977219936，微信同号）。

请报名人持续关注市融媒体中心（柳州日报社）的全媒体平台（如本报、“柳报传媒微报”微信公众号和“柳州1号”客户端等），关于活动的相关信息将在这些平台上发布。

如有疑问或需要咨询活动详情，可电话联系柳报大健康客服：13977219936（客服工作时间为每天上午9：00至晚上9：00）。

根据目前市区汛情，活动时间还需进一步确认。请广大报名人耐心等待。

柳州市工人医院周六上午全面正常开诊

守护健康“不打烊”

“周末门诊的开通大大缓解了我们上班族在工作日的就诊压力，真是太方便了！”市民吴女士在体验了柳州市工人医院周末门诊服务后表示，她一直想带行动不便的父母做一次全身体检，但平时工作太忙抽不开身，得知该院周六上午正常开诊后，日前，她专门带上二老来到柳州市工人医院总院完成体检，了却她一桩心事。

“打工一族”也能上班看病两不误

对于很多上班族来说，平日因工作繁忙，难以抽出时间前往医院就诊，而周末部分医院科室又不开诊，非常不方便。

柳州市工人医院以“改善就医感受，提升患者体验主题活动”为契机，聚焦患者就医难点和痛点，在原有“无假日医院”工作制度的基础上，执行周六上午全面正常开诊制度，大部分科室周末无休，医院总院、鱼峰山院区、西院所有科室，按照工作日无差别、同质化正常工作，实现医疗服务周末“不打烊”。

经过一个月的实施，周六门诊的开设受到了一致好评，不仅给上班族提供了便利，缓解了工作日门诊压力，更为不同群体和多种突发状况提供了周末“绿色通道”，产生广泛的社会效益。

专家坐诊，满足多时段患者对优质医疗资源的需求

据柳州市工人医院相关负责人介绍，医院通过优化医疗资源，增加各科室的骨干力量和中高级职称医生周六出诊的数量和参与比例，周六上午出诊的专家从过去的70位增加到现在130多位，并根据患者预约情况，适时增加专家数量，着力满足患者对优质医疗资源的需求。

周六上午，患者在市工人医院总院咨询诊疗业务。（伍玲 摄）

目前，周六上午开诊的科室已覆盖全院各科室，大多数科室周六、周日均正常开诊，患者可通过关注“柳州市工人医院互联网医院”微信公众号预约挂号。

周六诊疗服务配备齐全

为了完善周六门诊的服务，保证患者诊疗的连续性和完整性，柳州市工人医院检验、超声、医学影像科、内镜检查等所有医技科室也同步开放。同时，该院周六上午还全面开展择期手术（非急诊手术）。

此外，为有效缓解患者看病难的问题，柳州市工人医院推出了一系列改善医疗服务的举措，包括开设多学科诊疗门诊（MDT），推广互联网诊疗服务，推广日间手术、推行手术患者接送新模式等。

下一步，医院将以切实改善人民群众看病就医感受为目标，坚持守正创新、问题导向，充分运用新技术、新模式，提升医院医疗服务的智慧化、数字化和舒适化水平。

（周茜 陈新援）

高考后迎来“摘镜”潮

医生提醒：近视手术并非人人适合

日报消息（全媒体记者余琦）随着高考结束，我市各大医院眼科门诊也迎来了一年一度的考后“摘镜”潮。18日上午9时许，市红十字会医院（市眼科医院）屈光手术专科的候诊大厅坐满了前来咨询、检查和接受近视手术的患者，其中大多数是刚参加完高考的学生。

“每年这个时段都是近视手术的高峰期，手术量大约是平时的二至三倍，其中将近三分之二的患者都是高考生。”市红十字会医院副院长翟建伟表示，大多数学生选择在高考后“摘镜”是因为升学的需要，此外，高考后的长假期能保障充分休息，有利于术后恢复。

“因为想报的专业对视力有要求，所以想趁着假期把眼镜‘摘’了。”19岁的覃思钰刚结束高考，她的双眼近视约400度，且伴有轻微散光。为了报上理想的专业，高考结束后，她便立刻前往医院咨询。经过一系列严格的术前评估，医生决定为她进行全飞秒激光手术。

据了解，近视矫正手术分为角膜激光手术和人工晶体植入（ICL）手术两大类。其中角膜激光手术又包括全飞秒激光手术、半飞秒激光手术和表层激光手术等。

“近视手术确实可以矫正患者的视力，但并不是所有人都适合。患者需要通过20多项详细的术前检查，评估其角膜厚度、角膜曲率、视力稳定性等因素，最终根据检查结果判断是否适合做近视手术，以及适合什么样的手术方式。”翟建伟介绍，目前全飞秒激光手术是患者选择最多的手术方式。相较于其他近视手术，全飞秒激光手术有着微创、恢复更快、安全性更高的优势，但同时对患者的近视度数、角膜厚度、眼部情况及全身情况也有着更高的要求。“在保证安全的前提下，选择适合自己的近视手术才是最重要的。”翟建伟说。

做完近视手术之后是否就万事大吉了呢？“近视手术不是一劳永逸的，术后也有很多需要注意的事项。”市工人医院眼视光中心主任林颖指出，患者在做完近视手术后的第二天，视力基本可以恢复正常，不会影响正常的生活及工作。但术后会有1～3个月的视力恢复期，呈轻度远视状态，看近处易出现眼睛酸胀、疲劳、干涩、异物感、轻微眩光等情况，均属于正常现象。

因此，她建议患者在术后要学会科学用眼，注意劳逸结合。如需使用电子产品，可每40分钟闭眼休息或者远眺10分钟，搭配做眼保健操，缓解眼疲劳。此外，患者还需遵循医嘱，定期到医院进行复查，专业的眼科医生会根据个体恢复情况给出针对性的科学用眼建议，帮助患者维持长期稳定的术后效果。

点燃新生的希望

广妇儿柳州医院成功为两名“小下颌”患儿开展颌骨牵张成骨术

一名患儿存在呼吸困难、唇腭裂、骨质差、插管难；另一名患儿因呼吸弱、吞咽差、营养差，出生后便一直待在医院里……日前，广州市妇女儿童医疗中心柳州医院（以下简称广妇儿柳州医院）口腔颌面外科携手广州市妇女儿童医疗中心的“国家医疗队”专家，与新生儿科、麻醉科、儿童康复科等团队开展多学科会诊，成功治愈上述两名同期入院并都患有皮罗序列征的“小下颌”患儿。如今，两名宝宝康复良好，于不久前顺利出院。

崔颖秋（中）带领口腔颌面外科医护团队开展手术。（图片由医院提供）

家在玉林的患儿小爱因吞咽困难，从出生起便一直依赖鼻饲管喂养，无法自己吃奶。家在河池的患儿玉玉呼吸困难，每一次呼吸都在艰难中尽全力吸气。这两名出生尚未足月的宝宝面临着生命的挑战。

“孩子究竟得了什么病？能不能救？该怎么救？”患儿家属心急如焚。经过多方打听，患儿家属了解到2023年12月广妇儿柳州医院曾成功开展广西首例皮罗序列征患儿颌骨牵张成骨术，作为国家区域医疗中心建设项目，广州“国家医疗队”的专家们还会定期到广妇儿柳州医院来坐诊和手术。“我当时一下子就哭出来了，孩子有救了。”玉玉的家属说。

带着希望，今年4月初，两个孩子先后被紧急转入广妇儿柳州医院。该院新生儿科团队迅速联动总院“国家医疗队”专家，为两名孩子进行检查评估。“经过讨论评估，我们对孩子的情况有了初步把握，最终确认可以为孩子们开展手术。”广州市妇女儿童医疗中心派驻柳州医院专家、医学博士张澍介绍。

粤桂两省（区）口腔颌面外科专家经过线上线下多次联动儿童康复科、营养科、放射科、神经内科、内分泌科等多学科开展会诊，并通过无创正压通气辅助呼吸等手段为两名患儿争取了宝贵的时间，“与家属沟通并确认手术意愿后，我们决定开展颌骨牵张成骨术为患儿解决呼吸、喂养问题。”广州市妇女儿童医疗中心口腔颌面外科主任医师崔颖秋表示。

颌骨牵张成骨术是一项高度复杂且精细的手术技术，通过将骨骼切开，在切骨线两侧安放特制的牵张器，经过一定的延迟期后，缓慢牵张切骨间隙，使切骨间隙不断增宽，促进骨组织的生长，从而改善或修复颌骨畸形。这种技术对于治疗因先天性缺陷、疾病或创伤导致的颌骨异常具有重要意义，目前在国内仅有少量医院能开展该手术。

手术当天，崔颖秋及口腔颌面外科医护团队为两名患儿开展了手术。得益于“国家医疗队”的精湛技术及丰富经验，科室团队通过运用先进、可靠的工程技术，如影像数字建模、数字化虚拟手术、生物力学仿真技术等，在精准上下功夫，摒弃3D手术模型打印、模型手术模拟等耗时耗力的旧方法，破解新生儿手术治疗困难，成功完成两台手术。

术后，在科室医护团队的精心呵护下，两名患儿的身体状况逐步好转，出院时能进行正常的饮食和生活。“真的很感谢专家专程过来为孩子开展手术，让我们免去了路途上的奔波，还减轻了我们的经济负担，让孩子能够正常生活。”小爱的家属感激道。

得益于国家区域医疗中心的共建，广妇儿柳州医院治疗先天性疾病的医技水平有了进一步突破，正在加快实现“病人大病不出省”的目标，让广西患者在“家门口”享受“国家医疗队”专家的优质医疗服务，帮助更多像小爱和玉玉一样的患儿重获新生。（庄子莹）

健康专栏 广妇儿柳州医院