

义乌復元医院建院三十周年系列报道·服务篇

德为首 责为重

用优质服务擦亮復元品牌

“上善若水,医者仁心”,有仁爱和博爱精神的医护人员,才更懂得珍视生命、维系健康。“生命之托,重于泰山”,有责任心与使命感的白衣天使,才更让民众放心,更受百姓尊敬。三十年,义乌復元医院始终坚守“病人第一,患者至上”的服务理念,让每一位患者都能真切体会和切肤感受“医院如家一般温馨”。

真诚服务,贵在用心用行。

一面面锦旗,一声声感谢,一项项荣誉,一个个称号,蕴含着復元医院三十年孜孜不倦的执着追求;一个个暖心的细节,一张张微笑的脸庞,一句句温暖的话语,一例例感人的故事,无数个“一”彰显着復元医院“以病人为中心”的大服务理念。三十年,復元人用优质服务擦亮了復元品牌。



就诊:从点滴处融入真情、于细微处汇聚匠心

来自义乌江街道的朱阿姨,怎么也想不到,在义乌復元医院的一次普通就诊经历,会让她感到如此贴心和顺畅。

今年42岁的朱阿姨因为肠胃不适,到义乌復元医院就诊,进入医院大厅,清晰醒目的引导标识、简洁温馨的流程提示,让她挂号、就诊轻松惬意。

就诊中严格实行一人一诊,让医生看诊的同时,自己的隐私也得到了有效保护。通过问诊、触诊等诊疗流程,朱阿姨被告知需要进行相关检查。在诊室完成无感支付后,一条检查预约短信迅即发送到了她的手机上——“您的前面还有六人排队等候,为了避免长时间等待,请于休息区休息,您可在5分钟后前往窗口,窗口位置在……”

10分钟后,完成检查的朱阿姨返回诊室,在还没拿到纸质报告单时,医生的电脑上便可对检查结果进行查看。通过检查,发现朱阿姨为轻微的胃肠功能紊乱,只需经过中医

简单调理即可恢复。

开完中药后,医生告知,为了方便患者,可选择在院煎药服务,还能免费快递,义乌市区内当天到家,免去患者等待时间。随后朱阿姨前往中药房,确认过住址、电话及收快递时间后,便回家等待。

“从我入院开始到就诊结束,用了还不到一小时,真的太便利了。服务病人,復元医院想得真周到,也真细心、真用心!”一次“现代医疗服务给患者带来便利”的亲身感受,让朱阿姨满意而归。

变化从一个微笑开始,从点滴处融入真情、于细微处汇聚匠心,好的技术加上好的服务才是好的医疗。经过30年的不断发展,义乌復元医院通过细节的打磨与累积,为广大百姓提供了“方便快捷、舒适温馨、有效沟通、关注细节”的就医体验,以及“精准安全、及时高效、专业技术与人文关爱并重”的高品质医疗服务。

随访:医疗服务延伸到“院后和家庭、地头和炕头”

“一切以病人为中心”。建院30年来,復元医院始终坚持“出院随访”制,全面贯彻院前、院中、院后一体化医疗服务模式,将医疗服务延伸到院后和家庭,延伸到地头和炕头,使住院病人的院外康复和继续治疗得到科学、专业、便捷的技术服务和指导。

前段时间,75岁的郭大爷在家中不慎摔倒,导致左手腕和左大腿骨折,随后入住义乌復元医院骨科治疗。因为担心年事高、难恢复,入院后,老两口的情绪十分焦躁,坐卧不安。

责任护士得知情况后,马上到床旁做心理指导,并进行相关的健康宣教。待老人情绪稳定后,医院骨科团队经全面分析研究,决定为老人实施“左侧人工全髋关节置换术”,左腕部则给予石膏托固定,保守治疗。

术后第三天,郭大爷在医生的指导下便下床进行床边站立,从入院到出院仅仅用了14天。出院时,责任医生又一遍一遍,不厌其烦地交代各项注意事项,以及各种指导性的功能锻炼;责任护士更是把康

复、饮食方面的“小知识”为老人做在了卡片上。

出院两周,为了解郭大爷的恢复情况,护士长利用下班时间组织人员一起来到老人家中,进行出院随访。随访中,医生护士从生活、饮食、心理一直聊到功能锻炼,聊得不亦乐乎。送别前,郭大爷红了眼眶。



医护:视患者如亲人,待病人如家人

“祝您生日快乐!祝您生日快乐……”伴随着一阵欢快的生日祝福歌声,义乌復元医院肿瘤外科医护人员,拿着生日蛋糕走到6床住院病人陈大爷的身边。这一刻,陈大爷脸上露出了久违的笑容。

当天是陈大爷的72岁生日,过完生日,陈大爷就要进手术室完成胃癌切除手术了。

陈大爷来自城西街道某村,半年前突然查出了胃部肿瘤,一次次的化疗让坚强的陈大爷慢慢失去了信心。

8月初,陈大爷因为肚子加剧疼痛一天,被家人送到义乌復元医院就诊,检查显示陈大爷的身体状况十分不好,但失去信心的他却十分抵触治疗。

第二天上午,陈大爷突然出现乏力,面色苍白,伴有便血。检查后发现陈大爷的胃部巨大肿瘤发生了破裂,正在大出血,情况危急。医生们一边积极治疗,一边劝说陈大爷及其家人,但陈大爷仍不配合。

正当医护人员无计可施时,无意中得知当天正好是其生日,遂立即为其准备生日蛋糕,想给陈大爷打打气,鼓鼓劲,再进一步进行劝解。

很快蛋糕到了,医生护士们排着队,唱着歌,来

到陈大爷的病床旁,看着医护人员真诚的眼神,陈大爷和家人们都感动了。在大家的祝福声中,陈大爷一边输着血,一边吹灭了蜡烛。暖心之举,让老人最终同意了手术治疗。

手术取得了圆满的成功。在随后的复查中,身体恢复良好的陈大爷,高兴地抓着医护人员的手紧握不放:“谢谢你们,感谢你们,给我增加了与家人相处的时间!”



“健康大讲堂”:医患互通温暖病友心

“今天我是代表妈妈来的。前年的一个周五,在省级医院我妈妈查出胃癌,我们全家人当即陷入了崩溃,尤其是我妈妈,整个人的精神一下就不好了。于是我立即联系厉教授,并把病例传给他。当天晚上看完病例后,立即安排周日手术。我们周六入院,周日顺利做完了手术。现在过去两年了,我妈妈的身体越来越好,各项检查也正常……”在义乌復元医院,“最暖医生”厉周教授主持的病友会上,陈先生开心地分享着自己的故事,同时也提出了今后该如何保持健康等问题。

面对提问,厉教授都一一做了解答,并且还还为到场的病友们进行了关于健康生活的专题讲座,通过深入浅出的讲解,让大家了解到面对疾病该如何做到早发现、早治疗,如何用积极的心态去面对。

为加强医患互通,为患者提供持续性的康复指导方案,多年来,义乌復元医院各科室定期举办病友

会和健康大讲堂活动,为广大患者提供健康咨询、健康指导、解答患者关注问题的一个平台,促使患者科学健康观念和生活方式的养成,使患者享受到连续全面的医疗护理服务。

为确保健康教育大讲堂活动的有序开展,让患者享受到从预防、保健、治疗到管理一体化医疗的健康延续服务,义乌復元医院将该项活动作为重要工作来抓,每周、每月、每季度固定时间举办,目前已形成模式,内容丰富、形式多样,受到了患者及家属的一致好评。



全媒体记者 王莉莉 通讯员 于艳艳

医者仁术,
源于对医疗技术的
求精;医者仁心,源于对患
者生命的尊重;大医精诚,源于对
亿万百姓健康的关爱。三十年,义乌復
元医院秉承“一切为了人民健康”的初
心,全方位展示医院特色,在融洽和谐
医疗事业的道路上阔步向前。三十年,
他们用医者仁心描绘出一幅幅杏林
春暖、大道至真的画卷,谱写
了一曲曲上善若水、历
久弥新的赞歌。