

2018年苏州卫健系统“十大服务品牌”、“十大服务明星”揭晓

2018年是苏州市卫生健康系统开展“健康苏州为民务实”持续改善服务三年行动计划的收官之年,以“品牌服务年”为主题,全市卫生健康系统围绕打造一系列服务品牌,经过市民投票推选、专家评审等相结合,最终评选出的2018品牌服务年“十大服务品牌”和“十大服务明星”,现在揭晓!

2018品牌服务年“十大服务品牌”

1、苏州市卫生健康委机关:健康苏州531系列行动计划

为贯彻落实“健康中国”战略,推动医疗卫生工作重心向“以健康为中心”转变,为人民群众提供全方位全周期健康服务,苏州市卫生健康委致力改革医疗服务供给模式,谋划统筹解决健康问题的综合策略,先后启动实施健康市民、健康城市、健康国土、健康场所、健康市民倍增系列“531”行动计划,从急病救治、慢病防治、健康促进、信息监管、公众参与等维度,共同搭建市民健康综合服务体系,建立了“无病预防、急病更急、慢病更准”的健康管理有效供给新格局。

2、苏大附一院:慢病患者无障碍就医服务
诊前提前开检查单,患者可以先检查再就诊,“带着报告看医生”,患者就诊更便捷、医生看诊更高效;利用诊前等候时间,开展双语版(普通话+英语)“晨间半小时”和“午间专家直通车”,进行慢病及专科知识宣教,通过医学科普,提高患者对自身疾病的了解,从而更有针对性地就诊,提高就诊效率和质量;预住院病人术前检查前移至门诊完成,从而降低平均住院日,实现门诊和住院的无缝链接,将门诊工作前移,实现流程、知识和语言三方面的无缝对接,改善就医体验。

3、苏大附儿院:闭环式母乳喂养服务体系

“母乳喂养,生命之根”,提倡母乳喂养是婴幼儿健康成长的基础,是生命的根本。医院结合实际,全力打造“闭环式母乳喂养服务体系”,加大宣传力度,提高全民爱婴意识,多形式宣传,确保宣传广泛;定期召开“儿保妈妈见面会”;积极利用新媒体,定期宣传母乳喂养,走进“家院桥”,促进母乳喂养观念深入人心,建立标准化“母婴喂养室”,提供人性化服务,为哺乳妈妈提供最贴心、最实在的帮助,改善就医环境,提升家长和患儿的就医感受,也在向社会传递尊重女性、关爱女性的理念。

4、苏州市立医院东区:肿瘤患者生命健康全程医学管理

落地社区开展肿瘤早期筛查和科普,筛查体检1.5万余人次,开展医联体科普讲座152次,义诊83次;

推广肿瘤多学科联合诊疗,成立以病房为中心的8个MDT专业组,2018年肿瘤联合门诊235人次,疑难病例讨论35例,引进江苏省人民医院肿瘤科朱永前名医工作室团队、Watson人工智能肿瘤会诊系统实现肿瘤个性化治疗的“私人定制”;

创新服务理念 and 模式,定制“生日”庆重生;建群“交流”解疑惑;献上“丝巾”祝出院;成立“家医”促交流;宣教“科普”传关爱;专心“陪伴”送温暖等一系列的服务为肿瘤患者传递力量 and 温暖,2018年受益患者近万名;

探索肿瘤患者“医院-社区”管理模式和“医院-社区-家庭”养护模式;以吴门桥和娄江社区卫生服务中心为分级诊疗合作试点,结合家庭医生签约管理,建立上下级医院医疗专业指导畅通机制和双向转诊绿色通道,建设“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗模式在肿瘤患者的具体实施方案,2018年度上转208人次,下转13人次;

强化志愿者、社工联动志愿服务;志愿者以“岗上文明服务,岗下志愿奉献”为宗旨,以“服务医院,服务社区,服务他人”为目的,2018年开展志愿服务20次,2018年获江苏省青年志愿服务项目银奖、苏州市创青春志愿服务项目三等奖。

5、苏州市广济医院:心理云医院

心理云医院是全国首家集临床心理专业诊疗机构、精神医学与心理工作者、广大市民多方需求的一款智能型互联网心理健康服务平台,自2018年5月上线以来,下载及使用累计4万余人次,通过宣传、普及健康心理生活知识,并对心理障碍患者的生物治疗、心理疏导、康复训练等开展线上管理和协助,大大拓展了医疗服务的可及性、有效性。

6、苏州市急救中心:非急救转运服务

通过调动社会力量,市急救中心充分发挥专业培训、指导、监管职能,完成了欣康、瑞慈、福星转运分站的建设工作,2017年开始为市民提供全天候24小时非急救转运服务,当年获评苏州市卫计委系统优质服务标杆,2018年共转运5039次,较去年(3524次)增长42.99%,有效里程28.6万余公里,患者满意度达95.5%,既满足了百姓不同层次的服务需求,也有效解决了非急救挤占急救资源的老大难问题,提高了急救效率,得到了社会各界的普遍好评。

7、常熟市第五人民医院:“家医”服务

创新开展医共体背景下“全科+专科”家庭医生签约服务,通过成立家庭医生签约服务中心、医共体联合门诊、专家下沉社区开设家庭医生工作室等举措,与签约居民形成稳定的契约服务关系,实现看病配药更方便、健康管理更有效,转诊更顺畅,社区全科门诊量同比增长29%,区域内初步形成“基层首诊、双向转诊”的分级诊疗就医秩序。

8、江苏盛泽医院:临床康复一体化

江苏盛泽医院康复医学科成立于2011年,2013年成为苏州市临床重点专科,2014年成为苏州市二级肢体(脑瘫)康复机构,2015年申请省级临床重点专科,2017年成功引进江苏省人民医院康复科教授康复医学团队。科室目前拥有床位40张,治疗面积1000平方米,年均收治住院患者600余人,年均门诊治疗超过20000人次,常规开展脑卒中、脑外伤、脊髓损伤、骨折、颈肩腰腿痛临床康复,设有神经PT、骨关节PT、儿童/脑瘫康复等。

9、相城人民医院:智慧人文服务

该院积极利用信息化手段和网络数据平台,不断优化医疗服务流程,依托微信、APP、支付宝、自助机等平台和设备,构建了智慧导医分诊平台、3D院内科室导航平台、床旁结算系统等“互联网+”服务项目,减少了患者候诊时间,避免了患者就诊迷路情况,解决了特殊患者结算不便等问题,切实改善患者就医体验,提升患者就医满意度。

10、苏州科技城医院:智慧医院,舒适医疗

联合苏州图书馆建设“苏州图书馆科技城医院分馆”;门诊大厅放置钢琴,定期演奏,让患者在优雅的环境中就医,配备咖啡吧,小超市,小餐厅,满足患者和家属就医过程中的生活需求,开设无痛门诊,全年为患者提供无痛口腔、无痛胃肠镜、无痛人流等舒适的医疗服务8000多人次;上线掌上医生助手,便于医生及时了解掌握患者病情变化,保障医疗安全;医保刷卡支付,以增加患者的就医体验,为广大患者提供舒适医疗服务,医院创新运用5大智能系统:智能化轨道小物流传输系统、气动物流传输系统、全封闭气功址或污衣自动收集系统、手术部智能无菌库房系统、手术室医疗行为管理系统,极大地提高了现有医疗资源的使用效率,规范了医护人员的医疗行为,加快了就医流程,也改善了就医环境。

2018品牌服务年“十大服务明星”

1、段善州 苏州大学附属第二医院 住院医师

段善州是苏州大学附属第二医院的一位85后的年轻医生,2015年11月,微信朋友圈里流传了一张照片,在苏大附二院ICU里,接满监护设备的患者床边支着一张陪护椅,一位年轻医生和衣而卧,以备随时应对患者病情的反



复,这位年轻医生正是段善州,当时细心陪床事件上了人民日报央视新闻等各大媒体,感动国人,2018年7月底,微信朋友圈里广泛流传着一段小视频,画面中一位年轻医生正观察着患者体征,显然紧张的时刻还未过去,他时不时擦拭着患者的嘴角,后来索性蹲下身去清理起病床护栏上的污物,时间记录是凌晨时分,这位年轻医生又是段善州。

2、蔡少芳 苏州市立医院北区神经内科副主任

蔡少芳从事神经内科工作20余年,对中枢神经系统及周围神经病等有丰富的治疗经验,她踏踏实实做人,端端正正行医,为了让病人早日摆脱病魔,还他们一个健康的体魄,让他们再一次拥有阳光灿烂的一片晴空!没有惊人的壮举唯有对工作的热爱,对患者的热情,在她的带领下北区成为首个加入中国卒中中心联盟的单位,并成立了“红手环”志愿团队定期下社区进行卒中筛查,没有间断,在工作后利用业余时间,在不不到一年的时间,社区卒中危险因素筛查近3000人次,其中“高危”人群占20%左右,成效显著。

3、刘义安 苏州市第五人民医院中医科负责人

作为医院中医科的负责人,他面对复杂繁重的日常工作面前,始终保持清醒的头脑,始终保持严谨、细致的工作作风,带领自己的团队,克服种种困难,用高超的技术,为患者解除病痛,创造更好的生活,他热爱从事的医学事业,言行一致,作风端正,实事求是,严于律己,团结同事,经常受到众人交口称赞。

4、曹小平 苏州市疾控中心主治医师

他从事艾滋病自愿咨询检测门诊工作已有17年,作为防艾一线工作人员,接待7万名咨询者,为他们进行心理疏导、排忧解难,行为指导,帮助咨询者迷途知返避免感染、艾滋病患者积极治疗重燃希望,面对日常繁重的、压力的、负面的、悲伤的工作,他淡泊名利治病救人的仁心,支持他一直在坚持着,同时也收获了咨询者的信任和赞扬。

5、夏加鹏 苏州市中心血站护士

他始终坚持以献血者为中心,想献血者之所想,急献血者之所急,将“细心、耐心、诚心、爱心”服务落实到每一处,他谈吐有礼,时常向老职工请教;为了提高穿刺技术,他曾经在自己的手臂上练习扎针,从而练就了一套轻、稳、准的基本功,深得献血者信赖;他不断学习献血相关法律法规,熟练处理献血者的不良反应,耐心解答献血者提出的相关问题,很多献血者都成了他的“老顾客”,他热情开朗,乐于助人,同事遇到困难,总是站出来给与便利与帮助,他常说:“作为一名护士,永葆良好的心态和品质,牢记自己的职责,才能切实提高服务质量。”在工作中,他一直秉持着这样的理念,为每一位献血者提供优质的服务。

6、丁政 张家港市第一人民医院重症医学科副主任

他全程参与了重症医学专科联盟网络的建设,其中,作为具体负责人及技术操作实施者,重点参与了建设和完善张家港市重症远程医疗平台网络,该平台将全市各重症医学科紧密联系在一起,利用该系统软件,目前可以做到以下方面:(1)远程会诊,病情评估、指导,必要时作转运前准备;(2)远程教育;(3)可移动直播;系统支持PAD、PC、4G 智能手机终端,接入移动WIFI,即可进入会议/会诊,打破了空间的限制。

7、孙昇锋 太仓第一人民医院呼吸科主任

2011年成立了自由呼吸俱乐部,开展“十次千人”活动,即每年开展不少于10次活动,服务覆盖不少于1000人,另外在“世界哮喘日”、“世界无烟日”、“世界慢阻肺日”等主题日开展健康教育,尤其世界无烟日的“五个一”活动在全国戒烟门诊学习班上做经验分享,2018年,他参加义诊近10次,进社区、学校、企业讲座8次,覆盖人数超过1000人,尤其在控烟工作中成绩显著,被评为全国控烟先进个人,同年被评为中国戒烟联盟理事。

8、顾卯林 昆山市中医医院外一科主任

顾卯林同志从医20余年来,勤勤恳恳奋战在临床一线,经常加班加点连轴转,连续工作三四十个小时也是常见,他把一切都献给了患者,宝贵的时间、精湛的医术,还有一颗仁慈的医者之心,2018年10月20日,顾卯林夫妇在无锡宜兴竹海景区,遇到一位突发心脏骤停的中年男子,随即上前施救,他们不顾寒冷的山地,跪地进行心肺复苏,与随后赶来医护人员一起轮流抢救1个多小时,直到救援人员到场,2016年9月5日,顾卯林陪同科内同事前往医疗援助的G1925次高铁列车上,与同事一起救治了一位82岁突发胸闷、乏力症状的老人。

9、翟延荣 吴中人民医院伤口治疗中心副主任

他善于开拓创新,先后发明了8项国家专利,2016年在吴中区率先成立了骨科3D打印实验室,为患者免费打印骨科模型,私人定制钢板,结合自主研发的骨折复位导向钉为患者进行微创手术,发明了《防堵冲洗引流管》,并免费提供防堵冲洗引流管,给慢性难治性伤口患者带来福音,并节省了大量医疗费用。

10、李向丽 苏州工业园区星湖医院护士长

为使患者能够便捷、迅速地了解医院的各项服务,使患者在就诊前就可以轻松获取医院相关信息,提前了解医院的各个科室的位置、检查治疗流程及各科室的新业务,解决老百姓“看病难”问题,2018年7月,李向丽正式启动“星湖医院微导诊”平台的创建工作,为患者和家属提供更优质便捷服务,近三个月的时间,受益患者达3000多人,深受广大患者好评。

(本刊记者 朱佳苑)