



淄博市妇幼保健院推出“一站式服务” 医院“活地图”助阵,让患者少跑腿

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 樊伟宏 通讯员 宋天印

“活地图”“活字典”“绿卡”……在诸多患者给予她们的称谓中,淄博市妇幼保健院一站式服务中心工作人员们还是喜欢用“导医”这个字眼来代指自己。这些年来,她们深耕一线,被误解过、责骂过、感激过,但无论何种经历,在她们看来,都是一份宝贵经验和财富。

“我们会成为患者的手和脚,有100%的力量,就不用90%,我们都是最平凡的人,就是在做着最平凡的事。”工作人员表示。



上岗先“踩点”, 人人都是“活地图”

成立“一站式服务中心”,源于医院对“以患者为中心”服务理念坚持和实践。

“所谓‘一站式服务中心’,本质就是帮助市民实现‘看病不求人,患者少跑腿’的就医愿景,更好提升医疗服务质量,改善就医体验。”淄博市妇幼保健院党委书记、院长张立新告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者。

“通过服务中心,把各种服务项目进行整合,很大程度上简化了患者及家属的办事流程。例如,服务中心承担了窗口服务功能,将病案复印、住院费用清单打印、开具住院诊断证明、加盖门诊住院诊断证明章、医保咨询、医保审核、慢性病签约流程咨询等工作,集中统一办理,这就改变了以往患者及家属办理相关手续时,需要在不同

窗口及部门进行登记、审核盖章及咨询,从而出现重复性排队等现象。”张立新介绍说,“此外,服务中心还会为患者及时提供便民服务,比如提供共享轮椅、邮递快递、预定火车票、机票、酒店等,也会为特殊人群实施一对一送诊服务,使急症患者得到快速诊治,为生命开启绿色通道。”

为了更顺利帮患者“跑腿”,服务中心要求,所有人上岗前不仅要从制度常规、礼仪规范、急救技能、沟通技巧等方面进行全方位培训,还要对医院所有区域进行“踩点”。“我们大部分时间都是在来往各科室的路上,要是自己都迷了路,怎么能为患者服好务?”该工作人员说,“所以我们科室有个特点,那就是人人都是医院‘活地图’。”

被骂一个多小时, 脸上仍挂着笑

服务中心作为医院的窗口部门,每个人都是一张名片,因为身兼数职,她们必须在最短的时间内,通过自己的言谈举止、知识储备,赢得患者的信任和认可。

“不少患者来医院,其实自己也不知道去哪个科室,找哪位医生,这时就需要我们的帮助了。”工作人员介绍说。

为了把这项工作做实做细,服务中心工作人员们做了一本手册,里面涵盖了医院所有的科室、医生、技术、设备等基本情况。

“每一名医生的专业特长是什么,什么样的设备和技术能治疗什么病,患者表现出来的症状猜测可能是什么原因……我们会实时整理,病人来医院大多很茫然,我们不能也跟着犯糊涂,一些患者称我们是‘绿卡’,就是希望能通过我们,最快最准享受到好的治疗服务,所以我们需要掌握的东

西还有很多。”工作人员说。

当然,也有不少病人来医院时,是带着强烈负面情绪的。

“确实被骂过,像我们科室最年轻的小姑娘有1999年的,都被骂哭过,但我们心里没怪过他们。”一工作人员告诉记者。“最厉害的一次,没有任何征兆,突然被骂了一个多小时,粗口都出来了,我们给患者倒了水,就这样慢慢听他骂,听他倾诉,最后患者也就没事了。整个过程,我们一直都是笑脸相对,对我们而言,学会换位思考,理解患者心中的焦虑,是做好这份工作的前提之一。”

为患者服务,
不觉得“掉价”

有人说,服务中心做的工作,都是最琐碎、最普通的,没什么“大不了的”。但在服务中心所有人看来,却并非如此。

“有时往往一些小小举动,也会给患者以安慰,给予的一些小小帮助,也会让患者感到温暖,虽然我们的工作‘不起眼’,但这是我们的工作性质所决定,即使再平凡的岗位,也能起到很大的作用,毕竟为患者服务本身就不分大小,我为我的工作 and 同事感到光荣。”一服务中心工作人员说。

每每看到年轻同事受一些异样声音困扰时,有经验的其他同事总会告诉她们,只有最优秀的人,才会来服务中心工作,因为这里的人不仅需要业务全面,其一言一行也代表着医院,是医院的“门面担当”。

“我们的办公室是最大的,因为整个医院都是我们的办公场所;我们对医院的了解是最深的,大到每一个楼层,小到每一个科室,没有我们不知道的地方;我们的朋友是最多的,因为我们服务了无数人,帮助他们顺利就医,让他们满意而归。所以,这是一份很有成就感的工作。”服务中心工作人员表示。

张店区重庆路小学: 走内涵式发展道路的现代教育基地

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 樊舒瑜
见习记者 刘薇薇

窗几明亮,井然有序,时而传出学生们的欢笑声,如冬日的阳光一般温暖;时而听到朗朗的读书声,声声悦耳……近日,记者来到位于中润大道与重庆路交汇处的张店区重庆路小学——一个张店北城快速成长的现代化教育基地。

记者跟随学校负责人进入综合楼大厅,首先映入眼帘的是六个整版的宣传栏,上面载有校园文化及各类生活常识,“教育,是个潜移默化的过程,就是要利用好学校的各个角落让孩子们多学一些有用的知识。”张店区重庆路小学副校长邢莉如是说。

据悉,学校自建校以来在政策指引下,一直积极推进教育现代化建设,各项工作都取得了长足发展,最突出的是信息化建设、德育一体化实施、教育质量提升。

信息化教育
全面推进智慧校园建设

当今世界,科技进步日新月异,互联网、云计算、大数据等现代信息技术深深改变着人们的思维、生产、生活、学习方式,深刻展示了世界发展的前景。以教育信息化带动教育现代化,是我

国教育事业发展的战略选择。从这种意义上讲,以教育信息化建设驱动教育教学方式革新,既是时代赋予学校的神圣使命,也是学校自身发展的客观需求。

对此,张店区重庆路小学深化信息技术与教育教学融合发展。利用物联网、人工智能、大数据等信息技术,促进教学创新,实现课程内容、教学方式、学习方式和评价方式的变革,提升教学质量和管理决策水平。

学校充分打造“五维空间”,让每一个单元空间都能够充分发挥育人功能,让优秀被彼此看见,构建美好校园。依托未来教室、创客教室、朗读亭、数字阅读平台“电子墨水瓶”,创建信息化、智能化的学习环境;通过红领巾通美长廊、连廊阅读文化长廊、党建长廊等,营造基于关系、促进交往、产生体验的文化环境,形成一种适应于未来生活的生生、师生、师师关系;合理开发利用校园空间,构建以“自主学习、自我规划、自我发展”为核心的生长环境。

学校被推荐为山东省首批人工智能试点学校、淄博市优秀云端课堂教学学校,这是对学校信息化建设成果的肯定和激励。

德育一体化
继承发扬传统文化

“十大行动计划”中提出“淄博市中小学德育一体化提升工程”,探索推进“五位一体”德育一体化建设,即,中小幼学段一体化、德智体美劳学科一体化、认知与成长规律一体化、理论与实践一体化、家校社网机制一体化。以传统文化示范校建设为抓手,与推进“全科阅读”相结合,推进中小学传统文化教育活动开展,大力倡导经典育人功能。

学校在政策的指导下,积极推进“全科阅读”,目前已组建了三个模块:全科阅读代言人、经典诵读、读书节。“书香磨砺初心,阅读浸润生命”,日前,淄博市第九届中小学生读书节启动仪式在张店区重庆路小学举行。会上,淄博市教育局发布了《2019年度淄博市普通中小学生学习状况白皮书》,这是淄博市乃至全省首次教育行政部门发布的中小学生阅读状况调查报告。

教育质量提升
“生·动”课程欢乐多

学校重视培养学生知行合一。从课本知识的学习到结合生活进行知识内化,学校以主题为引领,在整个教育链条中增加了情境化的场景和趣味性的活动,创设了“生·动”课程,培养学生的核心素养。学生对“生·动”课



程的认知度和赞誉度都非常高。

敏锐的眼光、深刻的理解、高品位的审美、独特的创意将是未来社会对学校提出的更高要求。站在未来回望现在,学生们需要整体提升各项素质。为此,学校以科学文化为魂、以“游戏”、“游学”、“游历”为骨,多次举办各种主题的实践教学活动。

在“一班一国看一带一路”活动中,学生们通过现场交流、角色扮演等参与其中,切身感受不同国家的文化和习俗,品尝美食等,完成了从知到行的内化过程。在元旦举行的“走进故事人

物”主题化装舞会上,无论男孩还是女孩,都充分展示着自己独特的魅力。学生读经典故事,扮经典形象,品人文情怀。“生·动”课程深度链接学校课程,运用阅读、美术、设计、表演等多种方式,拓展学生德智体美劳综合素质。

体验式的学习方式,根据孩子的认知特点和规律,通过实际的经历情境,汇总整理资料呈现学习内容,帮孩子们在亲历的过程中理解知识、发展能力、产生情感,体验式教学,合作式学习、创意型汇报!