

聊城市眼科医院：

# 培育有情怀的医者 打造有温度的医院

“眼科医院的服务真好，不但全程陪诊，免费为我进行视光、眼眶及颅脑核磁共振等方面的检查，而且还专门安排车辆送我到其他医院进行进一步检查……”7月25日，临清大辛庄办事处后八里村居委的村民、建档立卡的贫困户吴女士激动地说。这是聊城市眼科医院领导服务热线接听吴女士咨询求助电话后，专门安排医护人员服务患者的一个镜头。

近年来，聊城市眼科医院牢记医院公益属性和全心全意为人民健康服务的宗旨，始终把保障人民健康放在优先发展的战略位置，坚持以人民健康为中心，坚持预防为主，促进了优质医疗资源扩容和区域均衡布局，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，用实际行动诠释着新时代“最可爱的人”的初心和使命担当。

□ 王长新 张怀垒 刘文丽

## 温暖眼科 打造有温度的医院

看到因车祸受伤的路人需要急救时，老干部科科长姜怀林毫不迟疑，挺身而出；面对素不相识的路人，神经眼科护士王杰紧急跪地施救，进行心肺复苏……

近年来，聊城市眼科医院上演了数十起正能量典型事件。他们的善行义举，让垂危的生命脱离了危险；他们的暖心事迹，让网友和市民为之感动。这些温暖善举不断涌现，被社会各界誉为“聊城眼科现象”。

医者仁心，温暖聊城市眼科医院。“聊城眼科现象”的形成源于医院的目标——建设一家有温度的现代化医院。

“将聊城市眼科医院打造成有温度的现代化医院。”在全院干部职工大会上，聊城市眼科医院院长谢佳平说得激情豪迈。

有温度，意味着医院拥有一大批“暖医”“暖护”，人的温暖带来医院的温暖，才能给予病人温暖的体验。

“放假能去干啥？还是在医院待着，我心里才踏实。”这是不知疲倦的“医者楷模”陈景礼的口头禅。在这位老专家眼里，从来没有节假日概念。

为改善患者就医体验，医院开展诊间结算，支持微信、支付宝等多种付费模式，不断从细节入手改善就医流程，为病人提供人性化温暖的就医体验。

为了让患者享受优质医疗，该院积极与山东中医药大学附属眼科医院加强协作，成为了山东省眼科医疗联盟理事单位，给医院在人才培养、学科建设、科研合作等带来了新的发展契机；成为了“山东省眼角膜疾病临床医学研究中心聊城市眼科医院分中心”、山东大学第二医院口腔颌面-头颈外科专科联盟单位，全面开展了集“医、教、研、防、管”为一体的专科合作，为患者提供安全优质的医疗服务，资源共享、优势互补、上下联动、共同发展，实现了专科联盟与患者的“双赢”。同时，邀请北京同仁医院、天津眼科医院、山东省肿瘤医院等全国知名医院的专家定期坐诊、教学查房、疑难病例会诊、手术、学术讲座……，让市内患者足不出市即可享受到国内权威专家的诊治，提高了群众的幸福感、获得感。

下“扶远亲”，促进优质医疗资源扩容和区域均衡布局。医院与全市28家市县乡医疗卫生机构组成“聊城市眼科医疗联盟成员



单位”，制定了定期会商、上下联动、业务培训、人员培养、双向转诊、绿色通道、资源共享、经验分享等科学有效、管用实用的工作机制，并按照基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的原则，肩并肩、手挽手、心连心，相互学习、相互交流、相互促进，共同成长、共同进步、共同发展，保障了全市人民眼健康发挥应有的作用。同时，不断加大投资力度，医学装备进一步升级，近年来，先后投资4000多万元新购置的磁共振、电子支气管镜、4K高清腹腔镜等80余台大型设备投入使用，服务能力显著提升。

一对一帮扶，传递温暖力量。医院还动员各支部、各科室采取不同形式为群众和患者服务，有的支部积极践行“以患者为中心”的服务理念，筛选出需要帮助的特殊患者，以“五个一”为重点：即一束美丽清新的鲜花、一次深入的暖心交流、一份清爽可口的水果、一顿热腾腾的饭菜、一次不一样的团圆，让患者感受到“家”的温暖，开展了“一党员、一患者”，一对一的暖心关爱行动。有的科室采用订送餐至患者床头的服务模式，将营养治疗融入治疗全过程。还有的科室患者生日时会为其送上蛋糕等礼物，冬至会送上一份热腾腾的饺子；春节、中秋节还会举办医患联欢等活动，这些无不让人深深感受到聊城眼科大家庭的温暖。

## 人文眼科 彰显医学人文精神

医院不是冰冷的、无感情的，

打造一所有温度的医院，就要有情怀，就要以人为本，充分彰显医学的人文精神。

作为有40多年建院史的医院，“厚德，博学，精诚，仁爱”的核心价值已深入聊城眼科人骨髓之中。从建院之初的仁慈博爱，到如今的回归医学本质，强调人道主义，都是代代聊城眼科人薪火相传的人文精神。

如今，走进聊城市眼科医院，只见病区暖色系乳胶漆，走廊使用暖光灯；门急诊大厅，患者等候区等地均设置直饮水；候诊区配备排排坐椅等，聊城眼科的人文精神渗透在医院每一个角落。

改善环境，让群众就医更舒适。优美的环境直接展现了医院的形象，不仅影响患者就医心理感受，也影响疾病恢复。为给患者提供一个整洁优美的就医环境，改善就医感受，医院下大力对院容院貌进行整治，对病房墙面、地面、吊顶、病房门、卫生间等进行了全新粉刷美化装修，完成了综合楼装修改造，提升了病房整体环境及舒适度；对中间院区、入口景观、路面采用沥青铺设，停车位及广场采用石材铺装改造，重新制作钢结构雨棚，做好了园区景观施工项目，让广大职工及来院就诊患者享受清新干净、安全祥和的环境。

优化流程，让医疗服务更到位。医院通过对门诊大厅及病房各项设施进行升级改造，方便了就诊患者，提高了服务质量。在眼科、综合楼大厅安放了两台55寸广告屏，每天定时展示当日坐诊专家、收费物价等，方便就诊患者选择适合的医生或项目；在

大厅、门诊及病区张贴温馨提示图和标识，提高了就医群众的医疗知识素养；对院区内各类绿色植物，全盘规划，重新科学排布，逐步营造出优美、清新的院区环境；并对医院廊道的亮度，病区的温度，病房的整洁度都进行了质的提升，最大程度为就诊患者提供了一个明亮、整洁、有序、舒适的就医环境，让医疗服务更有温度。

重新规划，让出行更畅通快捷。聊城市眼科医院院区位于城区商圈，周边多是商场和老旧小区，可供使用的停车位十分有限。对此，医院广泛调研，充分了解患者、家属和职工的想法，倡导职工绿色出行，腾出更多的停车位，供患者和家属停车。同时，开通中间大门，直通昌润路主路；对院区主道路采用沥青铺设，停车位重新规划设计；建设了立体停车库，上马了智慧停车系统，使出行更加规范、畅通、有序，有效缓解了长期以来的停车难问题。

## 公益眼科 回归公立医院本质

公益性，是公立医院的基本定位；公平可及、群众受益，是各项改革出发点和立足点。这是聊城市眼科医院的使命所在。

近年来，聊城眼科人始终用朴素的坚持，充分利用自己的优质医疗资源，主动对标履行社会责任，尽己所能，奉献社会。开展公益活动，参与慈善救助，播撒生命之光，公益属性不断彰显。

主动对标，姓“公”就做公益

事。医院认真履行职责，积极开展了一站式扶贫工作，仅今年上半年就为1130人次贫困患者进行结算，总医疗救助垫付金额30.28万元。还持续开展慢特病扶贫工作，为15位贫困人员进行了慢特病鉴定。常年与山东有线、聊城市、东昌府区电视台《健康聊城》栏目合作，经常组织医院专家举办健康知识讲座；并在爱眼日、青光眼日、肿瘤宣传周等疾病宣传日，通过公众号、视频、医院大屏幕进行卫生健康知识宣教，更换各楼层健康知识图版60余块；还在走进街道、社区、村庄、学校等健康义诊活动中，派出临床专家和健康宣教员，举办糖尿病、眼病保健防治等知识讲座，切实帮助群众树立正确的健康观念，有效提高了群众、患者及家属对自身疾病的认知和对其他疾病的了解。

跨越千里，医疗支援显担当。医院先后派出7名技术骨干参加援渝援疆医疗队，参加医疗队的医护人员积极响应国家号召，积极攻坚克难，扎实勤奋工作，以精湛的医疗技术和良好的医德医风受到当地政府和患者的好评，为国家、省、市争得了荣誉。在医联体建设工作中，全年开展医联体单位巡诊活动数十次，为群众测量血糖、血压，进行彩超、心电图和白内障筛查，惠及群众近上万人次。制定了《聊城市眼科医院关于“万名医护进乡村”活动方案》，协调组建8人医护帮扶团队到高唐县妇幼保健院开展对口帮扶工作，并安排落实了人员管理、薪资绩效等后续相关工作。

深入基层，免费义诊献爱心。上半年，在阳谷县中心医院成功举办市级继教项目胃食管反流病多学科联合诊疗进展学术会，将诊疗技术引入基层。同时派出多名骨干下沉基层，手把手帮教，心贴心交流，并对于不便出门的贫困户，医务人员还上门服务，开展入户随访工作等。在聊城市人民公园开展以“关注帕金森病生活质量”为主题的健康义诊活动，现场共诊治群众100余人次，解答群众咨询300余人次，发放“帕金森病”健康宣教小知识宣传页1500余份；在市卫健委组织的“服务百姓健康行动”活动、“送温暖、送健康、送知识”义诊活动月中，医院第一时间组织专业医疗队参加义诊，不到一个月的时间内，圆满完成了城市主人、莘县古城镇、樱桃园镇125个行政村的义诊活动。同时，传递故乡情谊，回馈家乡父老，医院还积极开展了“我为家乡做贡献”等大型公益义诊活动，群众满意度不断提高。