



济宁市第二人民医院门诊服务急患者之所急

候诊超过7人，开设分流窗口

本报记者 李倩 见习记者 孙璇 实习生 张素素

一句贴心的问候，能拉近医患的距离；而充满人情味的诊疗环境和贴心的服务举措，更能温暖患者的心灵。

“门诊窗口等候超过7人，医院立即启动应急预案，10分钟之内开设应急窗口分流患者；服务在细处，帮人在急处，协助年老体弱病人挂号、取药，帮助行动不便病人办理住院手续；增设自助挂号机，多渠道挂号方式让患者就医更便捷。”作为以骨科诊疗特色见长的市二院，“看骨科到二院”的口碑已深入人心，虽然来院就诊的患者逐年增多，但门诊的服务却从不打折，市二院不断优化流程，提升门诊就医环境，给患者带来更贴心的就医体验。

服务在细处
帮人在急处

走进济宁市第二人民医院门诊大厅，繁忙的气息扑面而来，医护人员脚步匆匆，然而每个人脸上始终洋溢着微笑，温暖着前来就诊的患者。

“姑娘，骨科怎么走啊……”门诊入口处，一位老人正在向服务台咨询，护士始终面带微笑，耐心地倾听老人说话，了解情况后很快指引老人找到了相关科室。“以前看病到处找，不知道要去的科室在哪，现在好了，一进大门就有人指路，看着数字找诊室方便多了。”老人高兴地说。

“您好，请问有什么可以帮您？”“您好，您看起来很不舒服，请坐到轮椅上吧。别着

急，我帮您挂号，送您到××科。”门诊是患者到医院就医的第一站，是医院的服务窗口，医院门诊部制定了一系列服务用语，提升护理服务，实施服务在细处，帮人在急处的服务信条。门诊部主任温向泉介绍，一句普通的问候，一句简单的祝福，一句善意的安慰，一个温暖的微笑，可能就影响着病人很长一段时间的心情。

“患者入院就诊上前迎，咨询问题耐心答，需要护送有人帮，入住病房专人送。”作为门诊导医护士，这套标准，90后的马帅早已铭记于心。在4年多的工作中，马帅的门诊导医服务还赢得不少国际友人的认可。

去年冬天，50岁的美国外教史蒂文因支气管炎到市二



门诊区域每台自助挂号机都有志愿者提供帮助。

院就诊，因不懂中文，只能使用在线翻译软件就医。当他用英文寻求帮助时，恰巧遇到了马帅，英语护理专业的她主动沟通，并全程陪同就医。考虑到外国人因语言沟通障碍就医难的情况，医院也开通了外国人全程陪同的通道。如今，医院已帮助10余位国际友人顺利就医。

“急别人之所急，想别人之所想。”除了门诊护士外，医院还有16名固定的志愿者，她们都是护理类院校的学生，通过真诚与患者沟通交流，微笑服务，她们收获最多的的患者发自肺腑的“谢谢”。每天4名志愿者轮流值班，协助年老体弱病人挂号、取药，帮助行动不便病人办理住院手续等，为来院就诊患者提供帮助。

服务不打折
就医更便捷

在很多济宁人的印象中，“看骨科，到二院”已形成共识，虽然到医院就医的患者多

了，但门诊服务不打折。为了提供更好服务，医院专门在每个楼层设置了意见簿。“医院空调不够凉”、“候诊椅太少了”、“门诊护士的服务很贴心”……打开一楼门诊大厅的意见簿，里面密密麻麻的写了有半本的建议，有表扬，也有批评，但这些建议很快就得到了落实和整改。

16日上午9点，正是门诊就医高峰时段，在二楼门诊区域，不时有患者和陪人从诊室内进出，就诊患者在候诊区内被有序分流。“根据患者的建议，我们又增设了20余把候诊椅，门诊空调系统也进行了改造，诊区内也增加了自助挂号、打印设备。”门诊部护士长卜美艳说，为了方便患者就医，针对一些紧俏的号源，考虑不同年龄段患者的需求，我们开通了多种挂号服务，除了现场挂号外，还可以电话预约、支付宝挂号缴费，“像号源非常紧俏的专家常振森，除了现场挂号外，我们开通了网上挂

号，这样既满足老年人习惯现场挂号的需求，针对时间紧张的上班族和年轻人也能更便捷的挂号。”

患者初次到医院就诊，很容易出现找不到诊室位置的情况，门诊部也进一步完善就医流程。“我们每个楼层都有固定的门诊导医护士和志愿者，为了让患者少跑腿，每个诊室门口除了有相关诊室科目，还增设了显示数字和专家信息的电子屏，就诊患者还可以通过数字更快的找到诊室位置，减少了同一个楼层来回找诊室的盲目性。”

温向泉介绍，为提高患者就医感受，减少挂号、候诊、缴费等排队问题，医院制定了专门的应急预案，在门诊挂号、取药、诊室就诊等环节，只要窗口等候排队超过7人，医院就会立即启动应急措施，10分钟之内增设相关应急窗口，及时分流等候患者。”通过从细微处入手，“软硬并施”提升患者就医感受。



医院门诊服务台给行动不便的患者提供爱心椅。

醉酒直吹空调，一觉醒来口歪眼斜

夏季贪凉危害大，当心患上“空调病”

本报济宁7月17日讯(记者 康宇 通讯员 王碧辉) 酒后一觉醒来，口歪眼斜。15日上午，37岁的韩先生带着口罩来到了济宁市中医院就诊，专家检查后确诊为“面神经炎”，都是因为一宿没关空调，贪凉导致的。

“平常就比较怕热，又加上和同事喝了点酒，就开着空调睡着了。”原来，因为公司有个文案要赶，韩先生已经连续加了三天班，休息不足的他打算喝点酒，好好睡上一觉。

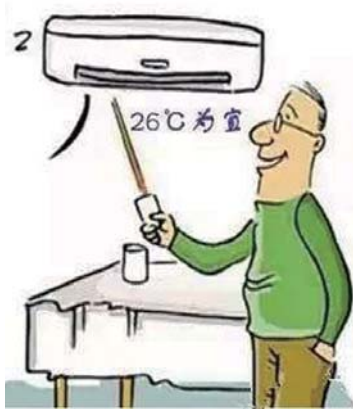
“天气闷热，回家的路上也就十几分钟的路程，出了一身汗。”韩先生说，一到家，他就打开了空调，将温度调到22℃，又将出风口调成正对着自己的位置，然后就睡着了。“第二天早上起来，就发现感觉半边脸不太对劲。一照镜子，左脸像是垮了下来，眼睛歪了，嘴也斜了，喝水都会漏。”

“这是因为夜里受凉后病毒乘虚而入感染了面部神经，导致口歪眼斜，早期治疗效果会比较好，但是还

需要一个过程。”济宁市中医院针灸科主任医师王乐荣介绍，入夏以来，科室接诊了不少面瘫患者，住院患者也增加了30%左右，大部分是由于“贪凉”引起的。

“面瘫四季可发，夏季尤其的多。”王乐荣说，面瘫和感冒一样，容易找上体质弱的人。而且，长时间呆在空调房里还会出现全身疲乏、酸痛、昏昏欲睡、无精神，甚至恶心、头晕、食欲不振等现象，就是所谓的“空调病”。

面瘫通常发生在人人睡时。对此，王乐荣建议，睡觉时，空调不要整夜开，温度不要打太低，风口不要直接对着人，最好控制在26℃左右，有汗时如果要进入空调房先换掉湿衣，擦干汗水。千万不要贪图一时痛快而站在空调风口，尤其要避免空调直接吹向颈部。开空调时间1—3个小时，要关掉开窗通风换气，空调滤芯要经常清洗，防止细菌的滋生，保持室内空气清洁干爽。

出品:李倩工作室 编辑:康宇
组版:李腾 校对:孔令茹