

行风通报

第 20 期

黑龙江省医院

2022 年 4 月 21 日

典型引路（1）

编者按：2021 年以来，眼科医院积极贯彻落实“医疗暖民十项举措”，不断创新服务理念，提高服务质量，提升患者就医满意度。从患者的就医体验着手，为患者和家属提供了人性化的服务。以韩清院长为首的眼科医院全体医护人员廉洁自律、文明行医，扎实推进各项行风建设工作。打造了一支业务精湛、团结互助、有责任担当，时刻把患者放在心上的医疗团队。

把爱写在您眼（心）中

走进省医院眼科医院门诊大厅，左侧墙面一个红红的“爱”字分外醒目。这个“**爱**”字取自于繁体，中间的“心”被替换成英文“eye”，也就是眼睛。这个字的创意来自于眼科医院韩清院长，用他的话解释就是：“眼科医院医护人员要用发自内心的真爱，通过专业技能来帮助患者恢复眼睛的健康。”正是基于这份真情，赋予眼科人一份使命感，精进业务、优化流程、团结协作、无私奉献，通过细致入微的服务，让无数患者朋友感受到了这份用心书写的“**爱**”，把提升患者就医满意度真真正正地落到实处。

重学习 强业务 促发展

眼科医院是有着悠久历史传承的团队，自韩清院长回归后，特别注重对年轻人的培养和引领，查房是每天的必修课。在查房的过程中，韩清院长和下级医生探讨病情、研究手术方案，讲授最前沿眼科医疗知识……另一个提高业务能力的平台就是“眼科基地讲课群”，从 2019 年眼科医院成立后建立

起来的平台，每周日晚 7:30 所有的医生，包括检查师、规培医生的轮流讲座，护理人员也在线听课。其中的讨论环节是最热烈的，特别是韩清院长的广博知识让大家受益匪浅。

“院有特色、科有特点、人有专长”无疑是一个医院能够长期健康发展的方向。韩清院长在眼科医院成立之初就把发展亚专科作为未来眼科的发展方向之一，从而推动医生的研究方向进一步细化，提高效率，最终将造福广大患者。2021 年末门诊迁入新址时，即成立眼底病、眼眶病、眼表病、小儿眼病专科门诊。经过一年多的运行，四个亚专科都有可喜的收获。特别是在干眼症的诊治方面已经做到系统化，病人不断增多。

眼科医院自成立之初，韩清院长就将运营管理作为管理中的重要一环，每个月各个部门以表格形式总结本月的各项工作，包括各项数据、工作亮点、质量安全、下一个月工作目标等，每月最后一周的周三召开月工作总结会，科室管理人员和医生参加，由办公室主任将这一个月的工作以 PPT 的形式进行汇报，大家分析讨论，查找不足。通过运营管理，力求将各项工作做到合理化、标准化，不断促进医院向健康方向长足发展。

守制度 重公平 促凝聚

没有规矩不成方圆，一个好的团队不仅要有好的领导者，更要有行之有效的制度作为基础，这是韩清院长经常讲的一句话。韩清院长工作严谨，注重细节，可谓是制度落实最好的贯彻者和执行者。在韩清院长的带动下，科室不断完善制度建设，在医院现有制度的基础上，根据科室特点制定了多项行之有效的规章制度。制度就像一把尺子，不仅丈量着我们工作中的准则，还能使我们更好地工作。由于领导带头执行制度，制度面前做到一视同仁，使科室的凝聚力、向心力不断攀升。

美环境 优流程 重服务

国民在关注自身健康的同时，对医疗质量和医院环境有了更高的要求 and 更多的选择。所以医院的建设要充分满足“以患者为中心”这一思想。在医

院的大力支持下，眼科医院无论是门诊的一站式服务、病房的图书角，还是手术室的文化墙，无不体现医务人员的用心。“一站式”服务之前没有可借鉴的模式，那么就自己去探索。从患者挂号开始，到就诊结束整个环节入手，诊前初步检查、第三方助力取药送标本、电子自助药柜……真正做到了足不出院（眼科医院）就完成了所有诊疗；“无掌医”服务在网络无所不在的今天，带来了前所未有的便捷，但老年人却是一个例外。为了切实为老年患者做好服务，门诊优化流程，为老年人开展“无掌医”服务，使不会使用和没有智能设备的老年人一样能够体验温暖到家的服务。

进入病房，患者和家属最大的感受就是这不像医院，更像是一个可以休憩的温馨港湾。图书角内可以安静地读书，也可以进行交流，还提供了很多便民物品以供使用；床头桌上的收纳盒让患者感受到细微之处的体贴入微。走廊的每个角落都充满艺术气息，油画、手工作品，值得一提的就是护士马涛绘制的题材型板报，让患者感受到这是一个用心来做事的团队；2021年开展日间手术，成为医院第一个开展日间病房的科室。开展此项工作以来，医疗护理密切配合，让患者在最短的住院时间完成检查、手术、出院结算；科技进步让我们通过不同渠道获得信息，医疗领域也同样借助互联网最大限度为患者提供科学专业的信息。病房护理人有效推出常见眼科7种常规疾病，积极开展移动护理工作，集中进行病人个性化入院出院术前术后护理。在韩清院长的提议下，于今年二月份开展了有声有色的患教会，患者和家属积极参与，热烈的掌声让我们感受到患者的信任；优化布局，让患者安心。设立健康宣教宣传板，科普眼科手术相关资料。大厅外门加保暖帘，定时开热风幕，为家属提供舒适环境，家属暖心。患者准备区座椅缝制隔凉椅垫，患者舒心。手术间、洁净走廊、苏醒室播放舒缓轻音乐，缓解患者紧张焦虑情绪，患者安心；手术室使用计时器进行术前患者滴注眼药水的时间提醒，即让患者能够安心，又达到了科学精准。

讲奉献 重荣誉 聚人心

您相信有“爱”的团队奉献是会传染的吗？我相信，因为我亲眼所见。在抗击新冠疫情这些日子里，白衣战士的身影无处不在，这里就有眼科医院的全体医护人员。而最先冲上前线的就是年龄最大的李鸿有医生和三位护士长。正是他们的带头作用，眼科医院所有医护人员全员参与抗击疫情。黑河驰援、宾馆核酸采集、注射疫苗……从白天到黑夜，从炎炎夏日到冰天雪地，每个人都毫无怨言。

打造一支业务精湛、团结互助、有责任担当、把患者时刻放在心里的团队是眼科医院的目標。韩清院长作为眼科医院的领头人、支部书记，他能够身体力行。每周二上午韩院长出诊，很多患者都是慕名而来，各种各样的问题，韩院长都能够耐心解答，对一些需要住院的外地患者，细心的提醒患者关于转诊等涉及到患者关心的问题。让患者感受到了韩清院长的专业、敬业、爱心。

随着医疗行业不断向深入发展，如何高质量发展成为我们的新命题。作为公立医院，我们不仅要有领先的技术，面对未来的科研教学研发能力、与当前快节奏相匹配的互联互通平台，更要有有人文精神。可以总结为“情怀+智慧+服务”。眼科医院正是秉承这一发展理念，不忘初心，让来到眼科医院的人感受到了这份发自内心的**爱**！（眼科医院供稿）

编辑：张丹 廉丽娜