

行风通报

第 27 期

黑龙江省医院

2023 年 7 月 12 日

典型引路（2）

编者按：香坊院区消化内二科开展的 ERCP、ESD、EVL、ENBD 和胃肠道早癌筛查等技术已达到国内先进水平。科室医护团队在刘颖主任的带领下，持续加强医德医风建设，积极贯彻落实“医疗暖心十项举措”，深化服务内涵，努力提高科室医护人员的服务质量，致力打造特色科室品牌。

从“心”出发 用“爱”守护

——黑龙江省医院消化内二科团队

香坊院区消化内二科自 2018 年建科以来，在院领导的决策和领导下，完成了三次扩大科室医疗面积，进一步改善患者就医环境。科室医护团队不断壮大，在科室刘颖主任的带领下，已收治患者万余例。内镜下 ERCP、ESD、EVL、ENBD 和胃肠道早癌筛查等技术达到国内先进水平。在疫情期间，科室并未因疫情的影响而止步不前，科室每年业务收入 3000 余万元。疫情开放以来，科室收治 80 多例高龄合并基础性疾病的新冠重症病人，均得到了及时有效的救治。

在日常医疗过程中，消化内二科在刘颖主任、刘亚男护士长的带领下，医护团队以患者为中心，持续加强医德医风建设，全面提高医疗护理服务质量。科室医务人员严格执行《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》，树科室

文明之风，以讲政治增强驾驭力，讲团结增强凝聚力，讲宗旨增强号召力，讲纪律增强自制力，讲监督增强约束力。始终保持良好的精神风貌扎扎实实地工作，致力打造特色科室品牌。

科室大力倡导暖心医疗服务。一是美化科室环境。科室环境整洁无死角，病房干净明亮，隐私保护到位，做好终末消毒处理，各项标识统一整齐，加强控烟责任意识，标识醒目，卫生间清洁无异味水印，设施完好；二是增强便民服务。设有便民箱，包括日常用物及备品，并设有补给站，防止患者虚脱晕倒；设有热水箱，24小时热水提供；住院患者床头扫码宣教及走廊电视宣传片循环播放，患者随时观看；三是营造良好的舆论氛围。病区药品及医疗服务价格公示，有常用收费项目价格一览表、常用药价格一览表。走廊内增设自助查询机，增强收费透明度，方便患者随时了解费用，建立和完善住院费用“一日清单”和住院费用明细单制度，做到一日一清，及时消除患者“看病难，看病贵”的心理；四是保证医疗质量。特殊患者外出检查，医护人员护送，及时配合辅助治疗；设有投诉意见本，方便医务人员及时发现并解决患者住院需求；出院患者电话随访服务，了解患者出院后状态，确保跟踪治疗，提升患者住院满意度。科室自身不断调整，持续努力改善服务流程，为患者提供方便、快捷的医疗服务。每月都会以“方便患者、安全满意、和谐沟通、忠于职守、爱岗敬业”等为主题召开医疗会议，持续提升患者就医满意度。

消化内二科全体医务人员将不断提升自身素质，做人民健康的忠诚卫士。尽己之力，为科室高质量发展而努力，为医院的持续发展做贡献，为书写省医院的精彩篇章而努力！（消化内二科供稿）

编辑：张丹 廉丽娜