

慢周刊

231
期

11年服务不断“扩容” 精细化提升服务质量

——记江苏大学附属医院一站式服务中心

上周五上午，一辆出租车停在江大附院门诊大楼门口，郭女士扶着年过八旬的老母亲，颤颤巍巍走进大厅。正往挂号窗口缓步移动时，一辆轮椅推到跟前，一名身着粉色制服的年轻护士扶着老人坐下后，推着轮椅陪郭女士走向窗口。郭女士后来得知，推车上前的，正是该院一站式服务中心的一名普通护士，而类似的暖心一幕，几乎每天都会发生在江大附院发生。随着江大附院一站式服务中心迈入第11个春秋，其服务内容和质量不断升级，如今，这支由12名平均年龄27岁的年轻“娘子军”组成的“爱心小岛”，已经成为医院一道特别的风景，给每一名前来就诊的患者留下了深刻的印象。

2006年，江大附院一站式服务中心成立，目的就是为了解决患者就诊流程，解决患者咨询难、预约难、找科室等多个“看病难”问题，由首批7名工作人员组成一支新的服务队伍。中心成立后，将原本比较分散的预约挂号、陪同服务等十多项服务集中规整，简化就诊流程，让患者尤其是首次就诊的患者，不必多走“冤枉路”；同时，在市卫生系统率先开展了全程陪同和预约挂号服务，提出了“给盲人病人充当一双眼，给瘫痪病人充当一双腿，给所有需要帮助的病人伸出温暖的手”的要求。行动不便的患者来此就医，她们会推着轮椅一路送达；独自前来就诊的外宾、老人、残疾人，她们全程陪同，从挂号到看病、检查、取药，直至送上公交车或出租车；有些外地病人的检查报告结果一时拿不到，她们会帮忙邮寄；需要常年服药的患者，也可以直接在这里凭处方配药，免去排队的麻烦。

考虑到各种患者的需求，服务台在常年准备着开水、轮椅、针线、纸币等便

民物品和措施的基础上，还开展了失物招领、医保药品查询、住院病人查询、物品寄存、免费使用轮椅、测量血压、小喇叭广播、便民箱、增加防滑拐杖、儿童手推车等服务内容。为了更好地指导初诊病人就诊，她们还印制了义诊单并负责接待社区转诊病人，并增设导医台，使门诊每层楼均有流动导医，为患者营造畅通就医渠道。

一名首次在该院就诊的外地患者曾表示，和其去过的其他医院相比，江大附

院一站式服务最大的好处就是给患者带来了便捷体验，“以前挂号、取化验报告都要到人工窗口拿，遇上人多还得等半天，很麻烦，导医告诉我，现在，这里有自助挂号及取报告中心，可以用医保卡或身份证直接挂号缴费，取报告可通过自助条码取单系统，方便多了”。

强化公立医院的公益性，是当前医改的重要工作，也是推进民生改善的重要内容，作为三级甲等公立医院，江大附院一直勇担社会职责。自2007年起，一

站式服务中心每年都会参加“大年初一，社会儿女给空巢孤老拜年”活动；2009年起至今，结对四牌楼社区孤寡贫困老人，定期上门送医送药、健康体检。通过延伸爱心触角，走入贫困家庭，结对帮扶，不断丰富“爱心”内涵，塑造立体形象。她们用优质的服务赢得“镇江市五一文明号”“镇江市卫生系统杰出青年文明号”“镇江市人民满意窗口称号”“省级青年文明号”“巾帼示范岗”“江苏大学青年文明号”等称号。（文/杨冷 图/马吉）