



## 重拳出击 打响同仁“创新医疗服务品牌”

2017年12月11日至12日上午,中共上海市委举行学习讨论会上,市委书记李强强调,上海要按照习近平总书记提出的当好全国改革开放排头兵、创新发展先行者的要求,全力打响上海服务、上海制造、上海购物、上海文化四大品牌。

一直以来,我院坚持培育打造服务品牌项目,积极贯彻国家卫计委《进一步改善医疗服务行动计划》(2018-2020)要求,推进应用新理念、新技术、创新医疗服务模式,2018年6月22日,我院参加了区卫生计生系统首届“创新医疗服务品牌”评审并获得了二金二银的好成绩。

**来自 SICU 蓝精灵护理组的服务品牌:**患者舒心、家属放心、针对外科手术术后危重患者全身管路繁多、不能随意搬动等特点,通过创新多种服务举措,减少患者不适感,让患者更舒适,让家属更放心。

**泌尿外科的“一站式快诊快治手术集中日间行”服务品牌:**打破传统就床模式,积极改造日



诊区,建设新诊区,让患者“足不出户”,“一站式”完成诊疗流程,患者平均等候就诊时间缩短到半小时左右。泌尿外科手术中,将近一半通过日间手术的方式完成,在没有增加床位数的情况下,患者住院时间由原来的65天缩短到38天,住院等候时间由原来的两周左右缩短到一周内。泌尿外科的种种举措,改善了患者的就医体验,充分体现了“以患者为中心”的服务思想和“专病专治”的服务理念。

**影像介入科的“同仁云影像 信息共享”**

**服务品牌:**利用信息技术,将制度、机制和流程优化,使社区患者享受同仁影像专家服务。缩短患者等待检查报告的时间,节省购买影像胶片的成本费用。服务已辐射到十家社区卫生中心,可谓“手机在手,影像资料就有”。

**后勤保障部的“从院门到车门 康复出院最后百米”服务品牌:**主要聚焦病患治愈后出院,从病房到停车场短短的百米距离患者和家属遇到的诸多不便,他们从问题出发,推出此项服务项目,团队全面负责用轮椅运送出院患者从病房到上车点,破解了出院患者术后行动不便体力不支、住院物品无法转运、患者家属各处奔波周折的难题,使病人及其家属在离院时依然感受到医院全程细节的服务。

在国际进口博览会召开之际,我院将继续提升窗口文明服务,落实创新服务举措,增强人民群众看病就医获得感,提高社会满意度,为巩固文明创建成果,为办好国际进口博览会保障工作而努力! (党办)



今年是中国中国共产党成立97周年,也是长宁区的“凝聚力工程”启动25周年。我院党委和党员深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化,不忘初心、牢记使命,贯彻落实党的十九大精神,开展“岗位建新功、党员见行动”活动中,我院“内窥镜室党员先锋岗”队伍荣获“长宁区优秀共产党员示范岗”称号。

作为一名优秀共产党员,优秀学科带头人,一直以来彭海霞主任带领着内窥镜室医生团队,常年奋战在临床一线,亮身份、亮品牌、亮服务承诺,充分发挥党员创先争优的示范效应,展示了这支党员集体队伍“积极向上,岗位奉献”的形象。

为了更好地践行十九大精神,科室结合党小组调研走访工作的开展,认真听取院内外病家和群众的意见和建议,结合周边社区居民的需求,创立了“海霞内镜工作室”。此外,彭主任每年参加劳模义诊、女高知义诊等活动,还多次受邀作为长宁区道德讲堂、新泾镇道德讲堂、社区卫生服务中心道德讲堂等主讲人员讲述她和她团队的故事,用她们的一言一行,常年坚持在一线工作的实例教育和激励着更多的人。

科室的党员们还开通了“24小时绿色通道”服务。每日排急诊24小时听班,全年无休提供随叫随到服务,并建立一系列工作流程和机制,还将此项服务公示在医院的内网上,便于全院所有科室和总值班迅速联系,为抢救病人赢得分秒必争的时间。党支部书记杨大明曾经在一个月白天半夜或者凌晨接到急救电话赶到医院处理危重患者,但毫无怨言,在他的朋友圈里时常可以看到的一句话“一夜无眠只希望换来病人的转危为安……对于每一个内窥镜室的医生而言,他们都把自己无数的不眠夜献给了患者。每一位党员都有一句服务承诺,并公开在对外信息栏上,接受每一位同行和患者的监督,他们怀着高度的工作责任心和使命感,在群众和病患中亮身份,树形象,真正做好惠民利民的实事。桐榕医生是长宁区第四批赴滇医疗队成员之一,援滇期间恰逢她父亲生病住院,但她仍认真完成三个月的医疗支援工作并在当地获得了一致的好评。去年,我院在海南设立了琼中分院,那里的医疗条件和医疗水平相对落后。为了加强琼中分院的建设,医院选派了多名医生赴海南支援,内窥镜科室的重任便落到了周锋利主任的身上,虽然他的女儿即将面临高考,但周锋利没有向组织提任何要求,义无反顾地赴海南进行支援,极大地提高了当地的消化内镜的诊治水平。

在一次交流会上,彭海霞曾经这样说过:同仁医院内窥镜室就是这样一个个团结、向上、恪守敬业、勇于创新的团队,每个党员用自己的实际行动践行着一名党员对事业的责任和对人民的奉献,用自己的专业尽责为人民卫生事业添砖加瓦。我们不觉得辛苦,我们觉得自己很幸运,不忘初心,牢记使命,勇当新时代的排头兵。

院内,像彭海霞带领的党员团队在社区默默奉献和服务的还有很多,他们用自己的言行践行着一名党员的承诺和誓言。(党办)

### 创先争优 惠民利民 勇当时代排头兵

## 云平台 聚合力 惠百姓 ——打造双向转诊“一体化”服务新模式

近年来,医院的学科能级迅速提升,为了让有限的医疗资源更大范围地辐射到社区群众和最大限度满足急危重症患者,医院利用互联网+,与社区联动,竭力发挥“基层首诊、双向转诊、急慢分治、分级诊疗”的作用,共同开启医改下新一轮服务模式创新。

上海市同仁医院与区域十家社区卫生服务中心签订“双向转诊、分级诊疗”合作协议。针对基层社区医疗技术有限,对双向转诊、分级诊疗的认识不足,医疗机构间信息资源不能共享等问题,医院通过互联网、手机APP“云平台”开启院前、院中、院后,“一体化”的双向转诊、分级诊疗服务模式,建立面对社区家庭医生及转诊居民的健康医疗服务平台。

通过双向转诊、分级诊疗——云平台工作模式,我院影像中心承担了区域十家社区卫生服务中心的读片审核工作;充分利用互联网平台,全方位紧密对接、服务社区家庭医生团队,提高社区全科医生双向转诊、分级诊疗有效率;标准化流程,让转诊居民享受一站式贴心服务,在门诊二楼B区开辟社区转诊专用诊室,提供便捷、安全、高效的分级诊疗体验;开启同仁与社区医疗服务的互联互通模式,促进“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”,持续优化转诊服务流程,为家庭医生提供强大而有力的医疗保障;新建床位管理系统,实现社区转诊病人优先入院;为辖区居民提供健康主题讲座、合理用药主题活动、健康咨询服务、影像会诊以



及继续教育培训等。这项工作也得到了各级领导的关心与指导。今年4月,市政协委员曾来我院现场调研云平台聚合力惠百姓——打造双向转诊、分级诊疗“一体化”服务新模式项目。我们将在未来的实践中,进一步完善医疗联合体建设和全科医生人才培养,打造更多元化的全科教育交流平台,为破解“分级诊疗”难题提供更扎实的解决方案,切实提升辖区居民的健康获得感。(门诊办公室)

## 区卫计委代表团赴摩洛哥慰问拉西迪亚援摩医疗队



代表团在驻地和全体医疗队员合影留念

近日,由长宁区卫计委江萍副主任率领的长宁区卫计委代表团6人,来到正值高温酷暑的摩洛哥沙漠边境地区一拉西迪亚省,

看望和慰问了长宁区援摩医疗队队员。离开祖国近20个月,在万里之外的异国僻壤,我们每位队员见到自己医院的父母官的那一刻,不仅倍感亲近,还都有些激动。

在代表团到来之前,我们把驻地打扫得特别干净,在走廊的墙上张贴了平时工作和生活的照片,出了新的黑板报。我院蔡家麟书记和江萍副主任一行走进队员的宿舍并和队员促膝谈心,看了驻地的菜园,参观了拉西迪亚穆莱·阿里·谢里夫省立医院,还在驻地沙龙会见了摩方卫生厅和受援医院的领导代表,并且举行了医疗器材和物资的捐赠仪式。杨玲书记分别用一幕幕真实的情景向代表团领导们详实汇报了队赴摩以来

的医疗和党建工作。代表团的领导们在身临其境地全面了解了我们医疗队工作和生活等各方面的情况后,江萍副主任代表长宁区政府和区卫计委的领导们,赞扬了我们全体队员在艰苦环境下的出色工作表现,鼓励大家牢记祖国使命,继续发扬习近平主席倡导的“不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆”的援外医疗精神,为“一带一路”的国家战略作出我们应有的贡献。队员们在衷心感谢代表团不辞辛劳奔波万里来亲切慰问我们的同时,都纷纷表示在摩洛哥最后工作的四个月里,将以更昂扬的精神,更努力地工作,不辜负祖国和人民赋予的神圣使命。(拉西迪亚队 沈啸翼)

## 门诊预约系统全面升级,新增普通门诊、专病门诊预约等实用新功能

看病排队时间长,一直以来都是困扰患者们的一个“大麻烦”。如何通过优化预约流程,减少就诊排队等候时长,改善患者就医体验,一直是同仁医院改进服务的努力方向。

近期,同仁医院门诊预约系统再次升级,在原有专家门诊可预约的基础上,新开放了普通门诊和专病门诊的28天内可预约号源(产科门诊除外),其中还包括了大

部分科室的可预约当天号源。

如使用医院官方微信渠道预约,可通过选择“同仁服务”-“门诊预约”-“选择科室”-“普通门诊”或“专病门诊”-“预约时间段”进行提前预约。如遇就诊当日来院,且没有提前预约的情况下,也可以通过选择“当日预约时间段”进行当日预约,医院预留了小部分现场号源,以减少患者的等候时间。通过微信绑定不同就诊卡,不仅可以

便捷地完成本人的就诊预约,还可以为您的家人预约就诊时间。

考虑到部分中老年人不擅长使用微信预约等客观因素,医院开辟了多种预约途径。除拨打同仁热线“400-920-9995”可接受咨询预约以外,还可以通过门诊预检台人工取号或者门诊自助挂号机进行预约,或者直接在当日就诊完请医生为您预约下一次的就诊时间。(门诊办公室)



微信订阅号



微信服务号