

# 宁德师范学院附属宁德市医院： 打造“有温度、有情怀”的人文医院

忙碌的脚步，神情严肃的医护人员，长长的等待队伍，冰冷的走廊……

提起医院，人们想到的总是这样的场景。

为改变这一情况，近年来，宁德师范学院附属宁德市医院(以下简称宁德市医院)遵循以人为本的发展理念，以党建引领医院人文建设，将人文关怀与医疗服务融为一体，着力打造有温度的人文医院。

## 让“以病人健康为中心” 在医院落地生根

换上小猪佩奇拖鞋，走进手术室内专属的儿童等候区，4岁的童童(化名)露出了开心的笑容。

整个儿童等候区更像是一个儿童乐园，舒适的儿童木马，五颜六色的小球，丰富的绘本、书籍。在阅读、游戏的过程中，孩子平静了下来，父母紧张的情绪也得到缓解。

“童童，坐电动车啦。”临近手术时间，护士用儿童电动车将童童送至手术间，妈妈则在麻醉恢复室等待，以便童童手术结束清醒后第一时间给



童童在阅读、游戏的过程中平静了下来

他拥抱。

一系列暖心的操作让患儿及家属有了安全感，也营造了轻松、和谐的就医体验。

找到合适的舒缓方式，让患者以更好的状态配合完成手术。

2022年，医院按要求提出建设暖心手术室，完善手术室暖心设施设备配置，在关爱儿童手术患者、关注患者家属需求、加强手术患者管理等服务上不断创新，做精做细，让每一位来院就诊患者感受医疗的温度。

“一切以病人健康为中心”，这既是党中央提出的要求，也是医院始终遵循的医学人文理念。



门诊服务中心，医护人员为患者提供咨询

一个微笑、一声问候、一首音乐、一条温暖的毛毯……为了缓解患者的紧张情绪，宁德市医院手术室一直致力于

◆为提升患者及家属对医院的满意度和信任度，2022年，医院党政班子针对患者意见最多、满意度最低的问题进行调研，梳理出重点和难点，重新修订《宁德师范学院附属宁德市医院患者满意度调查管理办法(试行)》；

◆职能部门每月将收集到的意见及建议进行分类，形成季度患者满意度随访分析报告，分发至相关的部门限时整改，并在全院周会上通报；

◆医院近年来持续开展康复护理、老年护理、中医特色护理、安宁疗护等特色护理工作。

◆结合老年友善医院建设工作，采用多种方法对老年

人的躯体情况、功能状态、心理健康和社会环境状况开展老年综合评估并制定诊疗计划；

◆建成一站式服务中心，充实各项便民服务措施，简化患者就医和办事流程；

◆完善电子就诊卡运行环境，实现电子医保结算功能，改进患者使用电子就诊卡的体验；

◆改造专家门诊信息栏，统一门诊标识，方便患者就医……

通过人文精神的弘扬，营造以人为本的人文环境，让“以病人健康为中心”的医学人文理念，真正在医院落地生根。

## 特色鲜明的医院文化 是医院高质量发展的基础

“您好，请问您需要什么，去哪个诊室？”

“取药请您跟我来。”

……

走进门诊楼大厅，志愿者们总能及时为患者提供贴心服务，特别是为一些老年患者解决了“手足无措”的麻烦。

志愿服务仅仅是宁德市医院在改善患者就医体验的举措之一，而更多“有温度”的细节贯通在就医“全流程”当中：

◆从小处入手、细节做起，提倡“有温度”的声音，倡导“有温度”的行为；

◆耐心解释沟通，严格执行核心制度，建立科室诊疗规范，从患者的病情实际出发，制定适当合理的治疗方案……

自2019年起，医院陆续在手术室、ICU、血透室创建了医生休息室，室内配备按摩椅、躺椅、电视、微波炉、饮水机等设备，医护人员可以充分利用手术间隙到休息室休息，为下一台手术保证充沛的精力，确保手术治疗更为安全有效。

2021年手术室“医生休息室”获全省示范性“医生休息室”荣誉称号。

此外，宁德市医院东侨院区产

近年来，医院职工室内健身房、篮球场、羽毛球场、乒乓球场、职工书屋陆续投入使用，为医院职工业余文化生活创造了条件。

同时，医院每年还开展猜灯谜、拔河比赛、“5·12”护士节、“8·19”医师节等一系列主题活动，营造文明健康、尊医爱护的良好人文环境。

“打造有温度的医院，提供有关怀的医疗，培养有情怀的医生。”



一位志愿者为老年患者提供服务

◆门诊里等待检查的患者挤得密不透风；住院病房的过道里铺满了“加床”……这些都已成为当地群众就医体验的“过去式”。楼与楼之间互联互通，患者从进医院开始便可以“足不出户”完成所有检查、治疗；踏进住院大楼，入眼的是明亮、宽敞、干净整洁的环境。

在做好患者服务的同时，医院重视人文关怀，将关爱员工落实到行动中。



手术室“医生休息室”获全省示范性“医生休息室”授牌

科门诊“妈妈小屋”面向本院女职工及社会开放，为女职工提供更加人性化的温馨服务。

宁德市医院党委书记陈子春表示，医院的高质量发展不仅仅体现在医疗技术的提升和学科建设的加强，特色鲜明的医院文化是医院高质量发展的基础。宁德市医院将继续推进人文医院的建设，通过点滴关爱提升职工幸福感和归属感，为患者提供更舒适、便捷的就医体验，为守护人民健康贡献力量。

(张帅 陈灵滨)

