



医生在进行心脏介入治疗。



哈尔滨市第一医院门诊大楼。

哈尔滨市第一医院 让医疗健康服务更优质可及

□本报记者 刘莉 刘艳

科学划分诊疗时段,缩短患者候诊时间;优化门诊流程,让患者少跑腿;远程会诊协作,让患者与名医“面对面”;一站式服务、连续性服务、患者住院出院省心舒心……在哈尔滨市第一医院,一种流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的医疗服务模式正在加速形成。

哈尔滨市第一医院是市属二级甲等公立医院,建院百年来,始终与龙江百姓健康紧密相连。今年以来,按照市委市政府工作部署,哈尔滨市第一医院积极落实国家和省、市卫生健康委加快提高卫生健康供给质量和服务水平的任务目标,以患者需求为导向,聚焦优质服务,不断探索创新,主动实践作为,全链条、全覆盖、全流程改善百姓就医体验,让医疗服务更贴心、群众看病更省心。

服务靠前 让患者诊前体验更便捷

为方便患者,哈尔滨市第一医院将预约诊疗作为服务向前延伸的一个触角,提供多种预约方式、科学划分诊疗时段,预约挂号统一管理,提升就诊预约精准度,缩短患者在门诊候诊时间。同时,积极推广医联体内预约就诊、双向转诊服务模式,让群众真正从中受益。

优化流程 让患者门诊体验更顺畅

持续优化门诊流程,让“数据多跑路、患者少跑腿”,缩短患者等待时间,百姓就医更便捷、服务更高效。该院实行快捷便民的多种门诊支付方式,包括现金、医保、微信、支付宝、银行卡等,推行“一次就诊一次付费”及诊室诊间支付模式,患者在手机上就能完成缴费;实行当日检查检验结果回报患者的接诊流程,简化需要多次门诊诊疗、护理的流程,缩短患者就医时间;开设方便门诊、护理门诊等,以满足患者多样化的诊疗需求。同时,优化门诊全流程布局与就诊环境,进行适老化、无障碍等改造,在解决老年患者“数字鸿沟”问题上取得显著成效。

成立“康复治疗健康中心”,囊括骨科、康复科、针灸科、神经科、中医科、妇科、泌尿外科等多学科(MDT)团队,通过组建“优质、专业、高效”的专家精英团队开展一站式诊疗,为患者提供个性化治疗方案,为需要康复治疗的患者提供专业的服务。

成立了全省首家医保服务站,打造15分钟医保服务圈,让多功能的医保业务在服务站就能得到一站式解决,提高群众就医的获得感和满意度。

“云”端医疗 让患者就医体验更智能

哈尔滨市第一医院互联网医院与北京、上海等地124家知名医院建立了远程会诊协作网,与全市97家基层医疗单位形成医联体协作网,开展线上病例会诊及讨论,缩短了患者与名医“面对面”问诊的距离,在家门口就能享受到专家优质的医疗服务。



与解放军总医院远程会诊。

无缝衔接 让患者急诊急救体验更高效

为提升院前医疗急救服务能力,哈尔滨市第一医院优化院前急救服务机制,建立院前急救高效衔接的流程,提高院前急救服务效率,为急危重症患者开通绿色通道优先救治,构建院前院内急危重症救治“三通三联”一体化救治模式,畅通救护车直达导管室、手术室及重症监护室的流程,联通院前急救机构、基层医疗卫生机构与医院之间的抢救绿色通道。以急诊为平台,建立急危重症患者多学科联合救治机制,提升救治成功率。

任制护理,严格落实分级护理制度,并加强医院人文内涵建设,打造更有温度的医疗服务。哈尔滨市第一医院改善就医体验下真功夫,优化服务,质效双驱,通过创新理念、简化流程、打造智慧医疗、人文关怀等多方努力,达成患者就医全流程的优质体验。未来,哈尔滨市第一医院将继续秉承“精医、厚德、至善、惠民”的理念,为百姓提供更加科学、便捷、专业的健康服务。

图片由哈尔滨市第一医院提供

连续协同 让患者诊后体验更舒心

本着服务人民健康的宗旨,加强诊后对患者连续性服务,建立了患者随访档案,随访计划及多途径随访平台,为患者提供更加科学便捷专业的院外康复和延续性治疗。依托哈尔滨市第一医院“医联体”合作提升医疗服务连续性,推动医联体内诊疗信息共享,畅通双向转诊渠道,下沉专家、门诊号源和住院床位资源,为网内居民提供一体化的医疗卫生服务。

同时,不断改善贯穿医疗服务全程的基础性、支撑性工作,丰富优质护理服务内涵,强化责任制护理,严格落实分级护理制度,并加强医院人文内涵建设,打造更有温度的医疗服务。

一站式服务 让患者住院体验更安心

为了更好地提升患者住院体验,哈尔滨市第一医院提供“一站式”服务,让患者不再“反复跑”,在办理入院和出院服务窗口优先照顾特殊人群,入院办理服务窗口设置早班值班窗口,同时不断创新服务理念,多部门配合,为患者办理“预住院”,推广为符合结算条件的患者办理住院费用“预结算”“当日出院、当日结算”服务。这一服务模式的推行,大大契合了患者就医的所需所盼。



导诊总服务台设立便民服务箱。

「天空塔地」四位一体

大兴安岭筑牢防火安全线

□文/摄 本报记者 杨宁舒

群山巍峨,层峦叠嶂。横亘在祖国北疆绵延千里的大兴安岭,既是国家重要生态功能保障区,也是国家一类重点火险区,进入春季森林防火期,记者近日跟随国家森防指办公室、应急管理部组织的“森林草原防火媒体行”主题采访活动,深入大兴安岭地区,采访了当地坚持“地企协同、防扑一体、联防联控”机制优势,形成“天、空、塔、地”四位一体防火布局的经验做法。

人防+技防 云上科技赋能春季防火

采访团第一站来到了大兴安岭地区森林防火指挥部,一面巨大的显示屏上,绿色的林区地图上遍布密密麻麻的红点,每个点都代表了一次不同电荷的雷击,而每次雷击都有可能引发森林火灾。仅以去年六月为例,一个月内这里共监测到37000多次落雷信息,范围几乎覆盖了整个大兴安岭地区。虽然雷击频发,但森林覆盖率高达87.7%的林海却能连续13年未发生一起重特大森林火灾,这得益于大兴安岭地区对科技助力森林防火的高度重视和大力投入。

据了解,大兴安岭森林防火感知系统于2022年正式上线运行并达到国内领先水平,系统业务覆盖集团公司、林业局、保护区、航站、专业队、扑火队员和护林员等多种角色,以及预防、预警、指挥扑救、灾后评估等森林防火工作全过程,实现“人防”与“技防”相结合,提升了森林火灾综合防控能力。

大兴安岭地区应急管理局局长赵晓刚介绍说,通过这套感知系统,我们实现了“天、空、塔、地”四位一体预警监测,切实做到火情早发现。

“天”是利用卫星遥感系统,该系统与国家林草局卫星热点信息进行了对接,一旦有热点信息,平台同步报警;系统依托雷击火防控项目,实现三维雷电数据实时监测,第一时间将雷电位置、强度、类型、发生时间推送至各地,各地及时开展“追雷行动”,有效提高了雷击火的发现效率和精准度。

“空”是利用无人机、无人艇进行空中巡查,做到飞行轨迹、视频的实时感知,实现可视化指挥。“确定一个区域的落雷点后,我们通过空中的飞机巡查和卫星监测,第一时间发现,第一时间出动,第一时间处置。”赵晓刚说。

据统计,2023年5月至8月,大兴安岭地区相继引发了35起雷击火,因为处置及时,平均灭火时间3小时05分,最短灭火时间21分,避免了小火酿成大灾。

“塔”是在高山瞭望塔上,以人塔结合的方式,实现视频烟火识别,精准判定火点准确位置,实现热红外、可见光双光谱监测火情。目前,系统已接入漠河、塔河、加格达奇林业局、韩家园林业局、十八站54座瞭望塔视频。

“地”是“地面巡护”系统,为全区1261名巡护人员安装了护林巡护APP,随时能够显示巡护员上线情况以及巡护轨迹,并具备火情上报和SOS求救等功能。

空地联动 重装直升机助力森林巡护

“它能飞行20个小时,航程达到3000多公里,能飞到7300米的高空,实现大兴安岭地区的全覆盖。在黑夜中,它就是我们的眼睛,其卓越的全天候起降能力和先进的侦察设备,可以让夜间巡护更便利,而且保证了在大雾等低能见度条件下,依然可以实现对目标区域的全方位监控。”

在加格达奇航空护林站,有着漂亮的蓝色机身和机翼的国产无人机彩虹-4,引起了采访团的围观。该站无人机教员黄志镇向记者介绍说,作为国产无人机中的佼佼者,彩虹-4不仅载重能力强、续航性能好,还具有昼夜全天候作战能力,特别适用于长时间侦察,因此它肩负起了看护森林的重要使命。

据了解,加格达奇航空护林站始建于1965年,隶属大兴安岭林业集团公司,负责黑龙江省和内蒙古大兴安岭部分林区的航空护林任务。经过50多年的发展,由最初的7架飞机,发展到2023年保障51架重、大、中、小型飞机执行森林航空消防任务,承担着火情观察、载人巡护、化学灭火、洒水灭火、机降扑火队员、空运物资、护林防火宣传、护林科研、应急救援等工作任务。

“这支空中力量的最大特点是飞机速度快,第一时间到达火场,把火场形势侦察回来以后报告指挥部。飞机还有吊桶作业,可以向地面火场、火线洒水进行灭火,还可以喷洒化学药剂灭火。今年,我们研究的重点是空中与地面配合,让队员与飞机深度融合。”加格达奇航空护林站站长田宝宽说。

2024年,大兴安岭地区增强了空中巡护和扑火力量,将投入航空消防飞机27架,高火险期实行飞机靠前驻防,确保每架飞机飞行半径在100公里以内,构筑起空中加地面的立体防护屏障。

锤炼队伍 实现“打早、灭在小”

如果说“管住人、看住火”是防火工作的第一环,那么,锤炼过硬的灭火队伍就是保证火灾发生后“打早、打小、打了”的关键。

在大兴安岭地区森林消防支队,采访团一行参观了综合应急救援装备及车辆展示,各种特种车辆、通信器材、地震救援、水域救援、绳索救援等装备器材,令记者目不暇接,特别是卫星便携站、2020-S履带式森林消防车等先进装备和车辆给采访团留下了深刻印象。采访团还现场观摩了动态科目演示,目睹了指战员们现场开展灭火行动的过程。

大兴安岭地区森林消防支队副支队长马建丰介绍说:“3月初,我们对支队所有的机具、车辆和装备进行了全面检修,给养物资进行了全面准备,全体指战员已做好了灭火的各项准备。今年,我们还采购了大量的先进设备和装备,预计下半年分发到位,提升灭火队伍的战斗力。”

据了解,大兴安岭地区森林消防支队结合当前春防形势,于近期开展了备战演习,全面检验队伍的快速反应和实战能力。“每一次演练都是实战,我们共派出指战员800名,出动车辆100台,携带灭火和综合救援装备900件(套),要求指战员徒步行军不少于10公里,摩托化机动不少于190公里,锤炼队伍的机动和体能。”大兴安岭地区森林消防支队指挥中心负责人王佳说。

据介绍,2024年大兴安岭地区共投入森林消防力量14407人,其中专业森林消防队6421人,大兴安岭地区森林消防支队1100人,地区消防救援支队269人,半专业队1875人,群众森林消防队4742人。一旦发生火灾,半径80公里内就近调兵200至500人,确保“打早、打小、打了”。



采访团现场观摩动态科目演示。

乐教爱生,做有温度的人民教师

□初东阳 霍佳明 本报记者 白云峰

近日,记者来到方正县第一中学校,采访省级德育先进个人刘文静。她正带领着新一届毕业班全身心备战今年的高考。笑容可掬的刘文静向记者展示了与学生集思广益设计的班徽:一只雄鹰展翅飞向广阔的蓝天,代表阳光向上、志向高远的学子;两个大拇指手势代表“赞”,寓意为学生加油。“班徽是班级的灵魂,班级有了班魂,就有了激情。”刘文静说。

从教25个春秋,刘文静现任方正县第一中学高三A班班主任。凭借多年养成的敬业精神和人格品德,刘文静先后荣获省级德育先进个人、“龙江骨干教师”、哈尔滨市学科带头人、“冰城卓越教师”和方正县“四有”好老师标兵、十佳师德标兵、十大教学名师等荣誉称号。2022年获得“冰城好人楷模”称号,入选“冰城好人榜”。

“教师这一行,最根本的良心不是教学之心,而是关怀之心。只有关注学生的内心世界,才会与学生共同成长。”这是

刘文静从教多年的感悟。

2018年新生报到,刘文静在众多家长中注意到一位70多岁、白发苍苍的老人,询问后得知是新生孙志强的姥姥。孙志强母亲长年患病没有劳动能力,父亲也在孩子中考前夕突然离世,全家仅靠低保维持。这一刻,刘文静感觉肩上的担子重了许多,一个学生只是班级的五十分之一,但却是一个家庭的希望。

军训会操,学生们需要穿白鞋进行展示。孙志强没有白鞋,刘文静便询问了他鞋的尺寸,网购了一双白鞋悄悄地送给他。刘文静把这件事反映给学校,学校想尽办法申请资助,解决孙志强的日常最低生活费用。

刘文静常对孙志强说,要常怀一颗感恩的心,把大家的帮助化作学习的动力,去改变自己的命运。孙志强高考以558分的成绩考入211大学,可录取通知书送达时,他又为学费犯了愁。刘文静把媒体制作的有关孙志强的“寒门学子帮忙圆梦”视频发到朋友圈、家长群,学校的领导、老

师以及社会各界爱心人士纷纷伸出援手,慷慨解囊资助上万元,解决了孙志强入学的燃眉之急。

“先做人,知感恩,后求知”,这是刘文静确立的班级管理理念。寒假期间,孙志强回到母校看望刘文静时兴奋地汇报:“刘老师,我每天都在努力‘奔跑’,一边上课,一边兼职,已经获得保研资格了。”看着阳光向上的孩子,回想起一路走来的点点滴滴,刘文静感慨道:“只有把每个学生当成自己的孩子去照顾,孩子们的心里才会洒满阳光。”

刘文静多年担任班主任,早来晚走,日复一日,把工作当成了生活中最重要的

一部分。刘文静常说:“要想正人,必先正己”。多年来,无论是课上还是课下,她总是以自己的的人格力量感染学生,说的每一句话,做的每一件事都严于律己、率先垂范。她的学生常说,她就是榜样。

知有涯而学无涯,立足课堂、立足一线,刘文静带了一届又一届毕业班,她认识到生涯规划对学生学业的意义。为此,刘文静瞄准生涯规划领域发力。目前,申请的生涯规划课题《新高考指导下高中生生涯教育实践研究》已在京开题。

为党育人、为国育才,这是刘文静的教育信念;捧着一颗心来,不带半根草去,这是刘文静的教育初心。刘文静说,一肩挑着学生的现在,一肩挑着祖国的未来,自己会终生坚持做一名有温度、有情怀的人民教师。