

# 在温暖与专业中“双向奔赴”

## ——通大附院东院区试运行首日见闻

昨天,通大附院东院区在百姓的瞩目下试运行,这所有着113年历史、最早由中国人创办的综合性教学医院,同时也是全国首批“三级甲等综合性医院”和“国际紧急救援中心网络医院”,再次迎来了高质量发展的新契机。

通大附院东院区开诊首日,各诊区就医秩序井然,总体情况良好。据统计,截至当天18时,新院区门诊共接诊3590人次。



东院区门诊“一站式服务中心”全面升级,最大限度方便患者。

记者李波

“非机动车通道拓宽了,现在早晚高峰时期通行方便多了。物业对此真的是花了心思。”昨天,在如皋瑞景华府小区,之前苦于北门非机动车通道过于狭窄的业主李阿姨对相关改造大加赞赏。而实际上,物业服务中心为小区的特定升级服务还有很多,同样获得了诸多居民的称赞。

保华物业管理服务的小区通州春晓雅苑、如皋瑞景华府为什么能获得业主称赞?这离不开保华物业特定的“服务密码”。

瑞景华府小区位于如皋城区,是江苏省示范小区,小区可居住户数1489户,住宅21栋,共46个单元。服务瑞景华府小区的江苏保华物业管理有限公司成立于2008年,具有国家一级物业管理资质,为全国百强物企、江苏省五十强物企。

在小区项目经理谢晓燕看来,瑞景华府第一个“服务密码”便是“党建引领”。2020年,瑞景华府党支部通过阵地建设、共建共治、多元共治等方式不断深化党建引领作用,在党建品牌“1+1>N”的指导下,解决了一系列物业难题。瑞景华府项目党支部自成立以来,积极主动融入属地街道社区治理网格党建范畴,成功组建一支由“社区党委、物业党支部、业主党员代表”组成

### 首日运行就诊秩序井然

“第一次来到新院区就诊,对就诊的楼层和程序都还不熟悉,好在有志愿者帮忙,让我们看病方便了很多。”昨天,家住学田新村的市民张美芳,早早地就来到了通大附院东院区就诊,整洁明亮的环境、细致周到的服务都给她留下了深刻的印象。

当天一大早,通大附院东院区就迎来了大批预约挂号的患者。记者看到,在预诊分诊台及自助机旁,均有导医人员、志愿者解答患者咨询、引导就医,现场秩序井然。

围绕以病人为中心的服务理念,门诊大厅设置的“一站式服务中心”,将医疗服务项目整合在一起,并设有专门为老年、外埠患者提供服务的窗口。医护人员耐心细致地引导来院就诊的患者前往诊室,最大限度地方便患者。

“我今天开车来的,从高架下来一会儿就到了。以前去老院区可不敢开车,现在好了,可以开车直接到地下停车库,这么多停车位,一点也不用担心,还免费停车,太好了!”从虹桥新村驱车来就诊的市民刘梦云微笑着告诉记者,当天的停车体验让他着实感觉到了便利。

“今天,东院区门诊试运行的总体情况还是非常顺利的。我们将进一步完善各项工作的衔接,为广大群众提供更加优质的医疗服务。”通大附院东院区门诊部主任仇永贵表示。

### 首例手术成功带给患者希望

“春节时,因为下雪地滑,不小心摔了一跤,右手腕应该就是那时受伤的。起初只是轻微的痛感,我就没有在意,但时间长了,右手腕的疼痛逐渐加重,严重影响了生活和工作!”40岁的张先生是一名南通“新市民”,这次意外受伤,让作为设计师的他饱受煎熬。“听说通大附院手外科主任谭军是这方面的专家,于是我就慕名而来了!”

经过详细检查,张先生被确诊为腕关节三角纤维软骨复合体损伤(TFCC损伤),谭军决定采用腕关节镜下TFCC修补术对其进行治疗,手术日期就定在了5月30日。

“没想到会是新院区的第一个手术患者,我感到十分荣幸。这里的医护人员都很热情,谭主任还详细给我介绍了手术的相关情况。”张先生在新院区感受到了“家”一般的温暖。

昨天上午11时,谭军开始为张先生进行手术,整个手术过程历时一个小时,取得了圆满成功。据了解,由于腕关节镜腔隙小、操作空间有限,手术的难度较高,但谭军凭借丰富的经验和精湛的技术,成功完成了TFCC根部的撕裂修复和止点重建。“关节镜下TFCC修补术是手外科的特色技术之一,它将显微和微创完美结合,能够更快更好地恢复腕关节功能。张先生今后也一定会设计出更多好作品。”术后,谭军向记者表示。

### 信息化全覆盖让患者少跑路

在东院区内,有一个特殊的二维码随处可见,打开微信扫一扫进入小程序,手机里便出现了东院区地上地下的整个平面示意图。当天,有不少患者根据这个院内导航系统找到自己的诊室。

“只要输入想去的地点,如药房、输液室、CT检查等,即可出现相对应的语音导航播报。院地图导航系统能根据来院患者的当前位置和目的地,智能规划出适宜路线,并在移动过程中提供实时的路径规划和导航服务,配以医院实景图指引,实现精准的全场景导航服务。”通大附院信息中心主任江海林介绍。

“除此以外,我们还将院内的定位导航与医院HIS相关的系统,如门诊挂号、收费、药房和药库系统、医技收费管理系统等互相关联,能够实时推送就诊过程中的下一站信息及一键导航功能到用户终端(手机App端或微信端),真正做到让患者来院就医不迷路,让群众真正实现自助就医、智慧就医、高效就医。”江海林介绍。

“新理念、新举措、新模式,我们将通过东院区这一新平台为患者提供最安全、最优质、最温馨、最贴心的医疗服务。同时,在医疗质量提升、重点专科建设、管理模式创新、服务流程优化等方面下足功夫,努力将医院打造成为全省一流、全国先进的区域医疗中心,为全市卫生健康事业高质量发展作出新的更大贡献。”南通大学附属医院党委书记施炜表示。本报记者李波

## 如何成为“业主满意物管项目”?探寻保华物业“服务密码”

的志愿服务队,依托“红色物业”志愿服务队,大力开展志愿服务活动,常态化开展走访慰问孤寡老人、帮助困难户、开展便民服务、宣传电动车停放安全、清理楼道杂物、宣传垃圾分类及创建文明城市等志愿服务活动。瑞景华府小区坚持党建引领与文化支撑有机融合的发展思路,以提升小区居民精神文明建设,促进邻里、物业和谐关系为初衷,不断丰富小区文化内涵,使党建文化在小区里落地生根、枝繁叶茂。

解决特定难题便是保华物业的第二个“服务密码”。每个小区的现场难题都各不相同,而都具有纷繁复杂的特征。如何解决这些看似令人头痛的难题?保华物业的服务宗旨“专业增值、用心服务”就高度概括了解决难题的责任心与相关策略。垃圾分类是一项重要工作。根据《如皋市垃圾分类治理三年行动实施方案》要求,小区严格落实垃圾分类和治理工作,于2021年实施垃圾分类。部分业主因垃圾分类集中投放点较远投放不便,对垃圾分类工作认

知不深等原因,反对意见较多。通过城管、社区、街道、业主党员代表多方联动上门入户进行沟通、解释、宣传,垃圾分类工作得以顺利推行。

根据马斯洛的需求层次结构,人的需求分别为:生理(衣食住行)、安全(工作保障)、社交需要(亲友)、尊重和自我实现等需求。如果说解决以上难题只算得上满足了业主们生理或安全方面的需要,那么要让业主具有较高的认可度,则需要物业服务中心更用心、更具亮点的举措,比如,小区还需要更具精神内涵的文化建设,而这正是保华物业的第三个“服务密码”。

文化建设在保华物业服务的另一个小区通州春晓雅苑体现得十分显著。春晓雅苑小区共计786户,于2022年7月全面交付。尽管交付时间不长,物业服务中心却高度重视这里的文化氛围建设,通过视觉打造、社区文化活动等方式,把生活趣味带给这里的人们。项目所属社区也一直推广“和睦亲善”的社区文化,助力塑造“亲和人文”“打造文化社区典范”的人居管理模式,实现传统

家居理念与现代生活方式高度共融的文化社区。

“在端午节、冬至、开学季等重要节点,物业服务中心都曾开展富有创意的社区文化活动,满足了业主们的精神需求,提升了业主的居住幸福感。”小区项目经理葛水兰介绍,可贵的是,这样的活动并不是照搬照抄其他地方的经验,而是在深入了解小区人口结构的条件下研究定制的。不仅如此,物业服务中心还特别注重环境改造及美化,同时还通过相关工作充分发挥员工才能。例如,一名曾在南通市美术比赛中获奖的秩序员,利用废旧轮胎在小区主出入口创作了卡通造型,在小区内的石球上绘制了精美的卡通图像,为小区增添了几分童趣和艺术气息。

小区的大难题解决了,升级化的精神文化建设也有了。但物业服务大多时候坚守的是日常工作,实现的是小区美好环境的常态化维持,这就要求物业人具有超凡的耐心与毅力。如此,“不厌其烦”则称得上是物业服务中心在实现业主满意上的第四个“服务密码”。

物业服务中心通常分为四大部门,即客服、秩序、工程与环境。各部门在日常工作中都遵循着保华物业“专业增值、用心服务”的服务宗旨,在一言一语、一行一动,一草一木中坚守服务品质,优化服务细节。

在瑞景华府小区,垃圾分类集中投放点、新能源汽车充电桩的设置、乱堆放问题的协调等等,无一不是在动之以情、晓之以理,反复沟通中解决的,“事无巨细,不厌其烦”成为最恰当的写照。而在春晓雅苑,物业服务人员发现早高峰的时候人们出行有些不便,经研究在特定区域加设小门,只在早高峰时间内开放,既保证了日常出入安全,又减少了人们高峰时段绕行的时间,大大方便了早行的学生和家长们。这些细微之处都让业主感到了被关爱,增强了人们在此居住的幸福感。

一件件不厌其烦的小事促发了小区生活环境的不断优化。保华物业“服务密码”的核心其实仍是用心服务,以此不断提升服务区域生活环境。更多的更深远的让业主满意的方式仍需不断探索,期待物业服务行业不断为广大业主与社会输送高品质服务,不断实践新型物业使命。

蒋娇娇 王华