

“三好一满意”之群众满意

莱芜市人民医院规范医疗服务行为,得到群众满意

# 八十老太病房作诗赞医德

本报记者 王浩奇 通讯员 马军 杨雯鑫

衡量一家医院的标准有很多:医护人员服务得到不到位,医术高超不高超,医德高尚不高尚……而这一切都得问群众满不满意。莱芜市人民医院近年来不断规范医疗服务行为,真真切切站在病人角度思考问题,指导发展,脚踏实地做群众满意医院。

不识字老人

自学作诗赞医德

家住莱芜电厂新村的丰秀蓉老人今年已有81岁高龄了,患有双肺感染引起的哮喘等病症,老人是过敏体质,不能在家用药,经常需要住院,一年要住三四次。老人每次住院都主动要求来特需病房,“这里的护士和医生都太好了,推开门什么话不说就先冲着我微笑,让我心里可舒服了。”丰秀蓉老人说,在特需病房住院感觉就像在家一样。做医生、做护士都不是个容易活,需要有极强的责任心。因为病人和医生之间存在病情上的信息不对称,这里的医生、护士们就经常和她聊天,保持愉快的心情。

张莹是老人的女儿,经常陪母亲来特需病房,对病房的一些工作流程也

变得非常熟悉。“有些刚来的病人家属经常将病情上的着急转化为对医护人员做法的不理解,遇到这种情况我就上前帮助解释。可能是因为同是病人家属的原因吧,我们说了他们很信。”张莹说。一按电铃就来,进门以后先微笑。丰秀蓉老人对这一点非常满意,“有时候看着这群姑娘忙来忙去的,确实感到她们很不容易。”老人说,一开始觉得她们也就是打打针什么的就没事了,可时间长了,常看到她们忙到晚上11点多都顾不上吃饭。记者采访时看到老人的精神状态挺好,虽然没上过学,但她自学认字为特需病房写了一首“诗”:  
“特需科就是好,任务重人员少……八十老太来住院,就像到了家里边。特需科就是好,救死扶伤医德高……”

感谢信、锦旗

收了一箩筐

“医术高明,妙手回春”“我代表全家向你们道一声谢谢!你们辛苦了!”不论是门诊还是病房,来到莱芜市人民医院的任何一个科室看到几面锦旗、几封感谢信,那都是再正

常不过的事了。然而,这些看似平常的感谢信、锦旗背后却蕴藏着医院医护人员们对每一位患者的高度责任感和高尚医德医风。

就在11月4日,一位患者家属将写有“医术高明,妙手回春”字样的锦旗送至产科,向医护人员对其妻子的及时精心救治表达感激之情。产科医生介绍,该患者因“停经32+3周,双胎,视力模糊1周,加重3天,头晕5个多小时”来院后10分钟出现抽搐,牙关紧闭等子痫症状。值班医生王洪梅、护士苏玲、王晓燕即刻进行抢救,办理住院手续并同时呼叫人员帮忙。本已下班的王进云医生,立即穿好隔离衣参加抢救,刚下班回到家的李文英主任和韩静护士长,接到电话后立即返回医院指挥抢救,护士张敏敏、朱蒙蒙、常蕊、张沛沛放下吃到一半的食物,会同值班护士一起投入到抢救工作中。经过近一个小时紧张有序的抢救,患者渐渐安静下来。考虑孕妇的特殊情况,医院经家属同意对其行剖宫产术,分娩出两个早产女婴,体重分别是1750g和1000g,经气管插管正压通气后,由先期联系好的泰安市中心医院新生儿科接走。产妇产后经市医院产科的精心护理,目前病情渐趋平稳。患者家属对产科医护人员充满感激:“感谢莱芜市人



在莱芜市人民医院,护士们贴心的服务为的就是让病人满意。

民医院,感谢产科全体医护人员,是你们救了我家一母两子的命。”

一站式服务中心

成亮丽风景线

记者在采访时发现,在莱芜市人民医院门诊楼每一层过道都能看到写有“一站式服务中心”的牌子。据介绍,“一站式服务中心”就是一个简易的导医台。在这里,导医台的医护人员承担着预约、导医、便民门诊、开水等8项服务工作。这是莱芜市人民医院近年来为了更好地服务群众而设立的。为拓展“一站

式服务中心”服务功能,医院制定了“一站式服务中心”工作人员的岗位职责、服务流程、礼仪规范、文明用语和服务忌语,建立严格的考核制度,安排8位工作人员成为“一站式服务中心”工作人员。如今,“一站式服务中心”已经成为医院门诊服务中一道亮丽的风景。

除此之外,在让群众满意的道路上,医院的门诊诊疗流程也得到不断改进。医院根据季节变化、患者需求和临床检查的特点,门诊实行灵活排班。门诊药房利用现有的电脑联网,改进发药流程,当病人在收费窗口缴

费时,药房就已经接收到病人的处方信息,当病人抵达药房窗口时药师已经配好药。医技科室全面取消预约检查,做到病人随到随查,工作人员加班加点及时出具报告。同时不断挖掘内部潜力,提高检验时效,检验项目实行归口统一管理,集中采血,集中查阅,发放检验报告。专家门诊全天候服务,解决了病人上、下午看病衔接问题。看病、交费、取药、检查“一卡通”,设院长热线、公开常用医疗服务收费标准、药品价格等,信息系统完善、服务透明,这一切都让群众脸上露出了满意的笑容。

健康警报

哮喘、关节炎、胃食管反流……

## 8种病夜间会加重

有些疾病白天不来过多“纠缠”,晚上躺下后却会让人痛苦不堪。英国《每日邮报》近日撰文,刊出多位专家对8种夜间会加重的疾病的分析及相关推荐。

1.哮喘

夜间咳嗽是哮喘的常见症状,61%哮喘患者表示夜里睡不好觉。英国哮喘协会专家黛博拉·瓦德尔表示,哮喘患者夜间气急和气喘等症状更严重。多种理论认为这与人体24小时昼夜节律有关。压力激素皮质醇等激素夜间变化会影响到呼吸道。夜间呼吸最慢,血液携氧量降低,肺脏二氧化碳呼出量也下降。卧室内还有多种哮喘诱因,比如藏在被褥、毛绒玩具、地毯和窗帘中的尘螨等。另外卧室通风差、平躺姿势(特别是肥胖、反酸等患者)也会增加夜间哮喘症状。瓦德尔建议,如果患者能尽可能排除诱因,采取一些预防措施,那么因哮喘病情加重而急救和住院的几率就可减小75%。

2.关节炎

英国利兹大学肌肉骨骼医学教授菲利普·康纳甘表示,睡眠时,关节部位长时间不活动,体液和蛋

白质废弃物增多,进而导致关节炎更加僵硬疼痛。疼痛严重干扰睡眠,导致疲劳乏力和情绪抑郁,进而导致白天关节炎症状加重,形成恶性循环。康纳甘教授建议,患者可与医生商量是否将扑热息痛等短效镇痛剂换成长效镇痛药。

3.更年期综合征

由于激素变化导致体温调节能力降低的缘故,夜间盗汗是更年期综合征的常见症状之一。英国诺福克诺维奇大学医院妇产科专家爱德华·莫里斯博士表示,夜间盗汗类似白天潮热,但是白天潮热发生时,可打开窗户,脱掉衣服。而夜间盗汗发生于睡眠中,因而感觉更难受。莫里斯博士建议,女性患者可询问医生是否要接受激素替代疗法以提高雌激素水平。另外,保持卧室通风也很关键。

4.头痛

英国伦敦国王学院医院头痛病专家安迪·道森博士表示,丛集性头痛是最严重的偏头痛之一,典型发病时间为凌晨2点左右。50%的偏头痛患者表示经常夜间疼醒。这与睡眠周期密切相关。调节睡眠的脑干部分同样影响到偏

头痛。道森博士建议,虽然天气变化难以避免,但是头痛患者应尽量避免缺餐、某些食物、耀眼或闪烁的灯光等诱因。抗抑郁药和抗组胺药物都有助于缓解头痛。

5.心脏病

伦敦帝国理工大学心脏病学教授马丁·科威表示,几乎一半的心脏病死亡发生于1小时之内,而大多数心脏病发作于凌晨4点左右,这与夜间血小板浓度增大导致血栓增多有关。急性心衰多发于凌晨3点左右。科威教授建议,在医生的指导下,服用阿司匹林可降低血液黏稠度,睡前服用降压药也有帮助。

6.胃食管反流

英国皇家萨里郡医院胃肠病专家蒂姆·沃辛顿指出,吸烟、孕激素增加、暴饮暴食等都会加重胃食管反流。由于地球引力的缘故,夜间睡觉体位变化也会加重胃食管反流。沃辛顿建议,睡前两小时不要吃东西,坚持低脂饮食,避免含咖啡因、酒精饮料以及酸性食物。在医生指导下适当服用抗酸剂药物,如雷尼替丁、奥米拉唑等。

7.带状疱疹及感冒

伦敦大学玛丽女王学院病毒学教授约翰·奥克斯福德表示,很多患者表示,带状疱疹和感冒等病毒感染性疾病在夜间会加重。这与神经传递素和涉及痛感的激素水平夜间升高有关。患者夜间更加焦虑也会加重病情。感冒患者躺下后鼻塞和咳嗽会

加重。建议,使用炉甘石洗液或抗组胺药可缓解带状疱疹瘙痒症状。扑热息痛可减轻疼痛症状。

8.支气管炎

慢性阻塞性肺疾病(COPD,简称“慢阻肺”)包括慢性支气管炎和肺气肿。英国肺脏协会胸科专家尼克·布洛姆普顿博士

表示,76%的患者表示因夜间病情加重而导致多次夜醒。多项研究发现,夜间呼吸气流减少,体温下降影响肺脏功能都会导致慢阻肺病情加重。布洛姆普顿博士建议,保持卧室适宜温度和睡觉抬高枕头都有助于缓解慢阻肺症状。据 生命时报