

# 以心换心，倾听他们的声音

——文登区人民医院2017年“优质服务在路上”主题活动正在进行

丛俊英 刘洋



为了进一步深入开展党的群众路线教育实践活动,全面提高医院服务质量及服务水平,进一步转变服务理念,不断转变经营机制和服务模式,营造规范、优质的就医环境和氛围,文登区人民医院开展了“优质服务在路上”主题活动。

王立宁院长指出,医院要以“优质服务在路上”活动为契机,以构建和谐医患关系为导向,深化“以病人为中心”的服务为宗旨;以提高医疗服务水平、改善患者就医体验为重点,强化主动服务意识,规范服务行为,改善服务态度,提高服务质量,确保医疗安全,营造更好的医院质量和服务文化。

医院同时下发了《“优质服务在路上”活动实施方案》,此次活

动旨在以开展优质服务主题活动为平台,医院上下要全力打造“领导为职工服务,职能部门为临床一线服务,全院为患者服务”的服务理念。重点从改善服务态度、完善服务流程、畅通反馈渠道、加强纪律督查、提升医疗、护理服务质量水平、优化美化环境六个方面落实做好2017年度“优质服务在路上”活动方案。

护理岗位开展了“品管圈”活动,使全体护理人员进一步增加主人翁意识和事业心、责任感,积极参与科室管理,提高科室的凝聚力和管理水平,促进护理质量持续改进。护理“品管圈”是以一个护理病区为一个品质管理圈,病区的护士就是圈员。由圈员通过自己的观察,发现科室护理工作中存在的问题,聚集圈员们的集体智慧,发挥主观能动性,善于发现问题,制定改善措施,并依据措施逐步解决问题,切实为病人服务。血透患者较易发生低血压、低血糖,为此科室姐妹们自发收集或购买糖果,专门设立了爱心小糖盒,以备患者食用。还有诸

如为患者买饭菜、为患者代缴医药费、为患者剪头洗头、为患者剪指甲、为糖尿病人准备无糖饼干、护士主动承担起接送患者检查之类的事迹,受到病人及家属的一致好评。

内分泌科医护人员针对糖尿病患者特意创建了微信群——“甜圈圈”,科室医护人员全部加入,并邀请以出院糖尿病患者为主的糖友加入,在线为糖尿病患者解疑释惑,提供出院后长期咨询服务,随问随答,方便快捷。医护人员还会在群里及时发布一些有关糖尿病患者饮食、运动、药物控制等相关信息,让患者更好地了解糖尿病,认识糖尿病,科学有效地控制糖尿病,做到“入院一次,关注终生。”

区人民医院还定期举办医患座谈会,院办公室、医务科、护理部等科室负责人面对面地听取了患者及家属对医院服务质量、服务水平、服务环境及服务流程等诸多方面的意见和建议,查找工作中存在的细节性问题,不断完善与提高医院的服务水平,提高患者对医院的满意度。



文登区人民医院“优质服务在路上”活动正在开展,图为护士在为病人讲解平时需要注意的事项。

文登区人民医院“优质服务在路上”活动正在进行,此次活动旨在树立典型标杆,确保2017年度及以后工作常态化,形成了“医护围绕病人转、后勤围绕临床转”的主动服务意识;重视人文建设,从点滴做起,增强“服务在岗位、奉献在岗位”的热情,时刻站在患者角度考虑

问题;定期组织文明礼仪的专题培训,不断增强服务意识,提高服务水平,树立“以服务为乐,以服务为荣”的职业价值观,体现“温馨、便捷、人性化的健康医疗服务”,树立“百姓放心、政府满意、社会认可”的医院形象,真正让人民群众在我院“舒心、放心、安心”。



## 手术

文登区人民医院腹腔镜技术日臻成熟,达到国内先进水平。图为人民医院医生正在通过腹腔镜为患者进行手术。

通讯员 王少华  
摄影报道

## 医生半跪为智障患者摘除白内障

赵宏玉

近日,文登区人民医院成功地为一位智障患者完成白内障摘除手术,使其重见光明,恢复正常生活。而在手术中为保证手术顺利完成,人民医院眼科主任唐立强半跪在手术床头10分钟用双手保护着患者头部,以防乱动。

家住临港区汪疃镇某村64岁的于某,自幼智障,20年前患有精神分裂症,近年两年又患有高血压、冠心病。

5个月前,于某的家属发现于某眼神不好,看东西模糊不清,并逐渐加重,近些日子走路都受影响,眼神发直,行动不便,就带着来到人民医院眼科检查。眼科主任唐立强等医生在家属的帮助

下,认真仔细为患者做了视力与视功能、A超、B超、眼底、角膜曲率、角膜内皮计数以及血糖、心电图检查等项检查,确诊为“老年性白内障(双)”,符合白内障手术指征。经与家属协商,决定为患者手术摘除白内障。

经过缜密的术前准备,医护人员用轮椅把患者推进手术室。考虑到患者智障,不能听懂医生的话,不能很好地配合手术,为保证手术顺利进行,医生让患者的儿子穿上手术衣进入手术室,一方面帮助稳定患者情绪,另一方面在手术床上帮助固定患者的下半身,防止患者乱动。唐主任则半跪在手术床头10分钟,用双手固定患者

的头部,仔细观察患者有无异常,以防手术过程中患者头部晃动。主刀医生在显微镜下精力高度集中,趁患者情绪平静的7-8分钟,一气呵成,娴熟地为患者实施了白内障摘除术和人工晶体植入术。随着主刀医生的一声“好了!”在场的医生和家属都松了一口气……

术后患者来院复查,拆开纱布就好奇地四周观望,可明显地感觉到能够看见光亮和眼前的事物,视力恢复良好。

专家介绍:白内障是发生在眼球里面晶状体上的一种疾病。当浑浊较轻时,没有明显的影响视力而不被人发现或被忽略。据调查,白内障是常见的致盲和视力残疾的原因,大

约有25%的人患有白内障。

近年来,文登区人民医院与北京同仁医院眼科研究所建立合作关系,成为北京同仁医院眼科研究所远程会诊中心基地医院,去年又被确定为“海之光”白内障复明公益基金定点医院。常年有北京同仁医院、北大医院等国内知名眼科专家来院开展白内障手术。

2016年已为1500名患者实施了免费手术。自今年5月份起,文登区人民医院加大优惠力度,取消了名额限制,凡是威海市籍参加职工医疗保险或城镇居民医疗保险的患者,无需审批可直接到医院做检查,符合白内障手术条件的患者可免费接受治疗!

## 医术精湛免误诊 患者满意送锦旗

张茹

“恶心呕吐半个多月,去过多家医院都未查出明显病因,还是文登区人民医院的技术高超,治好了我的病!”

这是不久前的一天,在文登区人民医院(北院区)妇科医生办公室,一位患者送来了一面绣有“医德高尚、医术精湛、医风蔚然、医护精确”锦旗时发自内心说的几句话,并以锦旗表达了对妇科医护人员精湛的医疗技术和高度负责的工作态度真挚感谢。

原来,送锦旗的是患者董女士,今年46岁,半个月前无明显原因出现恶心、呕吐等胃肠道症状,先后到过两家医院消化内科就诊求医,都未明确诊断。

因9个月前查体发现患有“子宫肌瘤”,听说“海扶刀”治疗子宫肌瘤不开刀,不流血,无辐射,住院时间短、费用低,就慕名来到文登区人民医院(北院区)欲行“海扶刀”治疗。

妇科医师官金萍接诊后,在询问病史时发现患者出现阴道不规则流血半月有余,对“子宫肌瘤”诊断产生质疑,考虑患者不排除妊娠相关疾病,立即安排患者抽血化验,并做妇科相关检查。

B超检查诊断高度怀疑为“葡萄胎”,又结合异常增高的血人绒毛膜促性腺激素(hcg),诊断为“葡萄胎”。

患者年龄大于40岁,子宫增大超过4月妊娠大小,并存在诸多高危因素,为了慎重起见,妇科主任张茹专门组织了病例讨论,及时调整和确定治疗方案。经与患者及家属沟通,于入院第二天由孙爱芹副主任医师给予清宫术,术后病理确诊为“葡萄胎”。该患者经接诊医生详细的病史采集,B超医生精准的超声诊断,避免了漏诊,患者手术顺利,术后恢复良好,恶心、呕吐等胃肠道不良症状也随之消失,出院随访身体相关指标均达正常。

文登区人民医院妇科医生提醒育龄妇女:恶心、呕吐是常见的胃肠道不良反应,引起上述症状病因很多,尤其对于生育年龄,并发阴道不规则流血病史的妇女,需高度怀疑妊娠相关疾病。

## 文登区人民医院成立疼痛专科

刘洋

疼痛人人都怕,但是真正认识疼痛的人,恐怕不多。疼痛科作为专门处理疼痛的科室,是如何工作的?哪些棘手的疼痛问题,到了疼痛科可以迎刃而解?

疼痛科为多学科交叉领域,涉及临床许多专科,所以专业范围相对广泛。诊疗范围包括:各种急慢性疼痛,如三叉神经痛、偏头痛、肩周炎、颈椎病、腰椎病、老年性骨关节

病、带状疱疹及疱疹后神经痛、癌症晚期痛、长期的术后痛、截肢后的幻肢痛等。

凡是慢性的、长期的、困扰人们生活健康的疼痛,都可到疼痛科诊治。长期以来,由于没有专业的疼痛疾病诊疗科室,许多患有疼痛疾病的患者无目的的就医,倍受痛苦和煎熬。这类病人甚至对就医丧失了信心。

文登区人民医院成立医促委、北京安贞医院威海疼痛诊疗分中心,加强优势合作和资源共享,北京知名疼痛专家每周六都来医院坐诊,将国内先进的疼痛治疗理念和方法,带到了基层百姓,广大疼痛患者不必东奔西走,在家门口,便能得到国家级疼痛专家的诊治,得到最科学、最规范、最权威的治疗。

文登区人民医院疼痛科的成立,取得了非常好的治疗效果,得到了临床医生和患者的广泛认可,结束了“小疼科科看,大疼科科都不管”的尴尬局面,是广大疼痛疾病患者的福音。

北京专家坐诊时间:每周六;坐诊地点:文登区人民医院南院区门诊二楼疼痛科门诊;联系电话:0631-8468388,8800251。