

无论是抗震救灾,还是面对非典

灾难来临,她们冲在前面

本报记者 马辉

在抗震救灾、抗击非典的特殊战场,她们始终奋战在救死扶伤第一线,用自己的躯体和行动去挽救一个个受伤的生命,用爱为患者驱赶病痛和忧伤。她们虽然身在不同的战场,但都在用行动履行着救人的天职。7日,记者走进了这群可爱的“白衣天使”。

抗震救灾 陪护艾滋病人24小时

4日上午,在济宁医学院附属医院病房大楼的7楼,脊柱外科护士长张晓荣像往常一样在病房里忙碌着,在患有腰椎疾病的患者唐先生那里,张晓荣一边询问着病人的病情,一边伸过去手,帮助病人进行恢复训练。在触摸完病人的双脚及臀部后,张晓荣用速干洗手液处理一下,又去往下一个病房。

对于4年前的汶川,参与医务救援的张晓荣,还只是一名年仅25岁的小女生。“我是24日进入汶川地震灾区的,由于情况紧急,我随身携带的一个包里,除了身份证、几件衣服和几百元现金,什么都没带。”张晓荣说,在这支派往灾区的医疗小分队中,她是济宁唯一的一名女护士。

当时去到灾区,吃、住等各方面条件都十分恶劣。最让张晓荣难忘的,是那些她参与救治过的病人。“劫后余生,每个人的脸上都格外镇定。”张晓荣说,记得有

一位艾滋病患者,同时患有肾衰竭,为了让他能够活下去,她给这名患者上了特护,打针、喂药甚至喂饭,整整照顾了他24个小时。

“那段时间,在那样一种氛围中,脑子里只有一个念头,就是通过自己的力量,给经历灾难的人以生的希望。”

一个月后,待下一个医疗援助队赶到,张晓荣可以回去了。张晓荣说,从汶川震区回来已经4年时间长了,现在她一直在一线做护士,但是在她眼中,工作之初对这份职业的怨言没有了,她明白,这份被称作“白衣天使”的职业,她要从事一辈子,她愿意用自己的付出,换来更多患者的微笑。

抗击非典 也曾担心自己被传染

“急诊科的护士都是多面手,日常要应对各种急症患者,由于病情种类多,基本上什么样的病都见过。”济宁市第一人民医院急诊科护士司继媛告诉记者。

今年37岁的司继媛可谓是一名资深的护士了,从1994年毕业于



张晓荣护士正在为患者进行护理。



济宁市第一人民医院急诊科护士司继媛



济宁医学院附属医院脊柱外科护士长张晓荣

后,便一直呆在急诊科。司继媛说,急诊科就是医护战场的一线,无论是白天还是凌晨,凡是送到急诊科的患者,都是命悬一线的人,必须要谨小慎微又不失冷静地去应对,稍不留神,可能就会危及生命。

在2003年,正是非典肆虐的年代,为了应对非典,医院专门设立了发烧门诊和发烧病房,而作为急诊科护士的司继媛也被派到了这里。“当时家里非常紧张,但好在都很支持。”司继媛说,他们当时真是全副武装,里面穿着隔离衣,外边穿着猴服,外边还套着手术衣,真是里三层外三层。为了尽量不上厕所,连水都不喝。

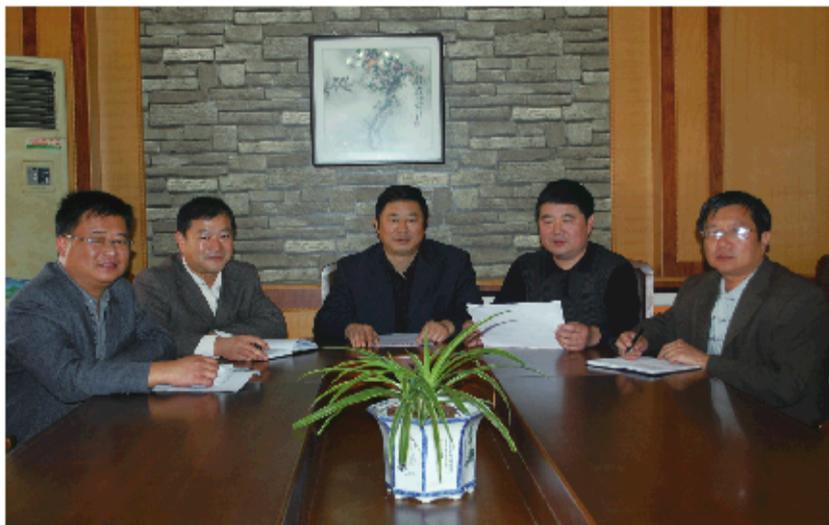
“那段时间,遇到体温稍高的

患者,我们就高度紧张。感觉自己的岗位虽然很平凡,做的事情却十分伟大。”司继媛说,用自己的躯体筑起一道长城,为了换来更多人的健康,看似平静,实际上却暗藏风险。

非典危机最终过去了,司继媛又回到了急诊科里。“现在的护士不只是打针、送药,还要掌握各种急救设备,还是很有技术含量的。”司继媛对记者说,回头看看,自己做护士已经18个年头了,自己救治过的患者也记不清有多少了,虽然护士这个行业很辛苦,但是用自己的真心换来别人的尊重,感觉也挺踏实的。“我为我的职业感到自豪,我愿意一直做一名护士,直到退休。”司继媛说。

实施惠民措施 造福一方百姓

——梁山县人民医院服务民生、服务发展纪实



梁山县人民医院副院长的领导班子

看病难、看病贵是困扰广大群众最为关心的问题之一,而实施惠民医疗是缓解群众看病难、看病贵的一项重要举措。近年来,梁山县人民医院在院长都广全的带领下,积极响应卫生部关于“实施惠民医疗,解决群众看病难、看病贵”的号召,在上级领导部门的大力支持下,结合医院和当地实际,采取了一系列切实可行的惠民措施,运用多种形式开展“惠民医疗”活动,有效缓解了部分群众看病难、看病贵的问题。虽不完全统计,

医院去年在各项惠民政策或措施中投入、减免资金累计约达802万元,受到了党和政府及社会各界充分肯定,赢得了广大百姓的深切赞誉和广泛赞誉。

完善制度建设 规范服务行为 针对存在的问题和薄弱环节,医院狠抓制度建设,从医疗、服务、财务收费、招聘、信息归档、医院管理各环节,分别清理相应规章制度和流程,对不完善的尽快完善,对执行不到位的加大考核和整改力度,对多年

来的好经验、好做法、好举措用制度的形式确定下来,进一步健全了医院各项规章制度。检查诊疗流程,继续修订完善处方医院内部点,实行出诊病人满意度调查制度,完善医务人员医德考评制度,严格执行医患沟通制度,落实医疗收费公示制度。

注重以人为本 优化服务流程 从制定方便群众就医的业务流程,符合病人需求的工作制度入手,采取综合措

施,简化服务环节,改善就诊环境,方便病人就医,缩短病人等候时间。积极推进医院实行“无假日医院”,根据就诊人数建立门诊弹性工作制度,及时合理调配医生、护士、医技人员、收费挂号人员,有效解决了门诊患者看病难问题。门诊一、二楼增设挂号收费窗口,窗口功能互相兼容,使患者挂号、划价、收费一站完成。不断充实门诊一站式服务内容,提供导医、预约挂号、方便门诊、查询服务、便民服务等。医院标识清晰,门诊大厅设科室分布图,各诊室有专职分诊人员,各医技科室提高工作效率,缩短各项检查出报告的时间。新建急救病房综合楼目前正在抓紧装修建设,争取七月份投入使用,届时可增加400张床位,大大缓解群众看病难问题。

落实便民措施 改善服务态度 医院是卫生行业的窗口,直接服务于广大民众,窗口单位服务质量的好坏,直接影响到民众对医疗卫生服务的满意度。为了提升群众满意度,全院职工牢固树立“以病人为中心”和“病人第一、质量第一、服务第一”的理念,增强服务意识,改善服务态度。将“医疗

服务规范手册”下发人手一本,将“以人为本”的服务理念落实到医疗服务各个环节,不断提高病人的满意度。为进一步拉近医患沟通,在诊疗过程中要求医务人员多说一句话,做好每一句话,在诊断、治疗、手术、用药等工作中要耐心解释说明,真正做到尊重病人、关爱病人。各项便民措施落实到位,为患者提供导诊、热水、急诊输液、输液等便民措施,做到优质、高效、便捷。

坚持诚信收费 减轻患者负担 收费工作贯穿于医院为人民服务的始终,是衡量医院为政府承担社会责任,“以病人为中心”的具体体现,更是医院在市场竞争中所具备的生存发展能力和素质的重要要求,也是医院的一项长期基础性工作。医院抓住这一环节,从多方面入手,增加收费透明度,让患者明白白消费。一是认真执行中华人民共和国价格法,各项收费均低于国家收费标准,二是各项药品价格、检查项目价格、专家一诊费均上墙公示,严格落实“住院病人费用一日清单”,做到收费明码标价,费用公开透明,尽力让患者明白消费、放心治疗。三是实施基本药物,同时对院内使用的一次性高值耗材停止

使用,仅此一项今年即可让利患者800余万元。开展志愿服务 改善医患关系 检查单去哪儿?专家号还难挂上吗?卫生间在哪儿?现在还能查血常规吗?有免费的轮椅吗?梁山县人民医院志愿服务队可称得上是个“百事通”,平均每人每天回答100多个各种问题。今年以来,梁山县人民医院志愿服务队的服务时间累积达到1200小时,在院内主要是帮助患者解答门诊就诊流程,告知患者做各项检查时检查的具体位置,维持挂号、交费等就诊秩序。同时定期到乡镇敬老院、养老院、留守儿童之家、一些偏远乡镇义诊,使当地老百姓在家门口就能享受到二级医院的医疗服务。

惠民医疗服务活动有效缓解了特困群众看病难、看病贵的问题,也如阳光雨露般滋润着困难群众的心田,让他们切实感受到了党和政府的温暖。相信随着梁山县人民医院惠民医疗服务活动的健康有序开展,困难群众看病难、看病贵的问题将会进一步得到解决,惠民医疗服务活动也将为和谐梁山的建设做出更大贡献!

使用,仅此一项今年即可让利患者800余万元。

开展志愿服务 改善医患关系

检查单去哪儿?专家号还难挂上吗?卫生间在哪儿?现在还能查血常规吗?有免费的轮椅吗?梁山县人民医院志愿服务队可称得上是个“百事通”,平均每人每天回答100多个各种问题。今年以来,梁山县人民医院志愿服务队的服务时间累积达到1200小时,在院内主要是帮助患者解答门诊就诊流程,告知患者做各项检查时检查的具体位置,维持挂号、交费等就诊秩序。同时定期到乡镇敬老院、养老院、留守儿童之家、一些偏远乡镇义诊,使当地老百姓在家门口就能享受到二级医院的医疗服务。

惠民医疗服务活动有效缓解了特困群众看病难、看病贵的问题,也如阳光雨露般滋润着困难群众的心田,让他们切实感受到了党和政府的温暖。相信随着梁山县人民医院惠民医疗服务活动的健康有序开展,困难群众看病难、看病贵的问题将会进一步得到解决,惠民医疗服务活动也将为和谐梁山的建设做出更大贡献!