



泰安市中医医院肝病治疗中心,2000年定为山东省重点中医专科,2002年确定为“十五”国家重点中医专科,2007年被评为“山东省名中医专科”。2008年被确定为“十一五”国家重点中医专科强化建设单位,同年被评为全国“中医特色优秀护理科室”,2011年被评为卫生部“国家临床重点专科”。泰安唯一一个卫生部和国家中医药管理局认定的“双料”重点专科。近日,记者专访了泰安市中医医院副院长、肝病治疗中心主任赵学印,解读该科如何做到了“三好一满意”。

卫生部和国家中医药管理局认定的“双料”重点专科,泰安市中医医院肝病科——

以实际行动诠释“三好一满意”

本报记者 梁敏 通讯员 张男

努力做到前面“三好” 患者就会满意

要说“服务好、质量好、医德好和群众满意”这“三好一满意”,泰安市中医医院肝病治疗中心从来都是全市医疗卫生行业的标杆,并且这些年也做出了表率 and 榜样。肝病治疗中心年门诊量近20000余人次,年收治患者1000多人。特别是近几年,泰安市中医医院肝病治疗中心在广大患者中的知名度和口碑不断升高,已成为泰安地区肝病患者的首选诊疗单位,同时外埠患者就诊率显著增加,达到30%以上。内蒙古、新疆、江苏、湖北等全国各地均有来诊患者,得到广大患者的高度认可,每年均收到大量患者的感谢信及锦旗。肝病治疗中心主任赵学印名气大,患者也多,要采访到他还真是不容易。

12月3日早8点半,记者来到泰安市中医医院肝病治疗中心,赵学印还在病房里查房,专家门诊里已经站满了等候的患者,采访未果。4日上午11点半,临近下班的时间,记者再次来到这个专家门诊,人满为患,采访未果。6日下午2点,记者一周内第3次来到专家门诊,这次患者少了一些,至少可以挤进门,等候了1个多小时后,依然不断有患者进门。赵学印一贯坚持“病人优先,一切事务为接诊让路”的原则,因此长达4小时的采访中,记者多数时间只能坐在一边观察和记录。

就在赵学印接诊的间隙里,我们聊着一个不断被打断又续起的话题:“如何做到让患者满意?”赵学印笑着说:“其实很简单,努力做到前面三个好!”赵学印说:“这两年,张长平院长为我们医院带来了翻天覆地的变化,医院全面发展的基础上,把重点专科建设放在了首位,特别是加大了对我们肝病科的扶持力度,建设了5000多平方米的高标准专科楼,还投资500多万元购买了专科医疗设备。其次加大了人才引进力度,面向全国招聘专业技术人才,先后引进了副高级以上专业技术人才5人,培养博士生3人,硕士生9人。在科研攻关上,积极开展新技术新项目,研制了肝病子母膏等自制制剂20多种,另有多种特色疗法获得省市科技成果进步奖。”赵学印说,凭着这些工作,肝病治疗中心加强质量管理,规范诊疗行为,持续改进医疗质量,努力做到“质量好”,去年被卫生部评为“国家临床重点专科”。

疗效好不好 患者说了算

赵学印在肝病患者的名气非常大,不光泰安的大多数肝病者挂过他的专家门诊号,许多外地患者也趋之若鹜。他

年门诊量达15000余人次,除去节假日和出差的时间,他差不多每天接诊50多位患者,并且每天还要到病房查房,亲自为一些疑难患者治疗等。记者很好奇,在如此高强度的工作下,他是如何保证质量,让每位患者都对他的医术赞不绝口的呢?

在这次采访中,记者仔细观察了他接诊的每一个细节。他的记忆力很好,对大多数近期来过的患者的病情、检查报告和家庭情况记得差不多。他开口第一句话往往是看似闲聊的问诊,患者往往不自觉第放松下来。很多来复查的患者对他的问诊流程特别熟悉,望闻问切之间的切换,甚至不需要他提醒。诊断似乎是在闲聊中完成的,但写处方的时候他又变得特别谨慎,手中的钢笔金钩铁画,力道十足又一丝不苟,落笔前总有一两秒的停顿。“西医和中医最大的不同是,西医翻来覆去也就那些常用药的搭配,而中医的方子就太多了,光我脑子里常用的处方有150多个,虽然信手拈来,可是每一个病人的体质不一样,对中药的剂量需求也不一样,一定得慎重。”赵学印说,肝病科中西医结合,但中医是特色。该科有先进的彩超、CT等检查设备,肝功一目了然,但每一位患者他都要号脉。“脉象可以反映出仪器设备所查不出的问题,更有助于医生掌握患者的全身情况。”

在中西医结合治疗方式灵活结合的情况下,肝病治疗中心对各种肝胆疾病疗效显著。从新泰转院来就医的患者李宗文,入院时恶性呕吐,滴水不进,几近昏迷。经过赵大夫紧急处理并做了人工肝治疗后,下午便胃口大开,自己走着到食堂就餐。病人和家属大喜过望,连呼赵大夫“神了”!再比如肝硬化,过去一直治不好,现在来找赵学印复查的患者中,有一大批患者肝硬化实现康复。“我有几个患者,肝硬化腹水十多年,都失去生活信心的,这不现在照样活得好好的!”行医三十多年,赵学印治好的患者不计其数,但他从未放松过警惕,每一个处方都慎之又慎。不光赵学印严格依法执业,认真履行职务;全体医护人员都落实医疗质量、医疗安全各项核心制度,规范诊疗行为,加强药品、医疗技术和大型设备临床应用管理。在肝病治疗中心,已经做到了合理检查、合理用药、合理治疗,确保医疗质量和医疗安全。

病房“鸟枪换炮” 服务好评如潮

谈起“服务好”,中医医院肝病科今年的服务上了一个大台阶。赵学印开玩笑说:“以前我们科病房条件不好,原先只有几个病房有空调,一到夏天,很多患者都在发愁,既想在我这边治疗,又忍受不住病房的闷热。现在5000多平方米的病房有160多张床位,每个病房都有中央空调,冬

暖夏凉,有独立卫生间,有电视和氧气管道,24小时热水供应,条件科改善多了,患者也真的感受到了舒适。”

随着硬件显著提升,肝病科的服务也随之有了大幅提升,现在肝病治疗中心有医务人员近30人,对患者的合理要求基本上有求必应。护士长告诉记者,对一些家人顾不上、行动不便的患者,都会安排护士专业陪护。“三分治疗,七分护理。病人的康复在很大程度上依赖于良好的护理照顾,我们医院对护理人员有很完善的培训,走了一条以感动服务、亲情服务、温馨服务等人性化服务为主要内容的护理新路。”

记者走访了十多位住院患者,他们对肝病科护理人员的服务赞不绝口,好评如潮。在肝病科病房护士站,记者还见到了一份详细的护理服务流程。这是该院借鉴国内外顶级医院护理经验,结合医院实际情况制定的,从接诊到患者的每一句交流,都有着详细规定。比如患者入院时,护士要先介绍开水间的位置、科主任和护士站姓名、管床医生是谁、整个病房环境、住院须知等,护士还要了解患者目前的病情,既往病史、过敏史等评估患者对自身疾病的认识程度。可以说,这里的医护人员真正做到“以病人为中心”,时时处处为患者着想,为患者提供方便、快捷、高效、温馨的医疗服务,构建和谐医患关系。

送医送饭把病人当亲人 捐出的钱数不清

在肝病科病房里,有一个20多岁的小伙子心源性肝硬化,已经住院3个多月。这个农村小伙这几年治病花了六七十万元,不光家里再没有半点积蓄,连两个姐姐家也过得十分窘迫。前些日子,他到中医医院肝病科检查,本想拿点便宜的药回去吃,赵学印了解到他的病情,只说了一句话:“孩子,你这病不治不行了,住院吧,别

担心钱的事儿。”小伙子现在病情稳定了,体重从原来的80斤变成了近百斤,那天记者独自在病房里采访他,他声泪俱下:“我治了这么久,医院都没怎么收钱,要是没有赵院长,我可能早就不在人世了……”

曾经,河南商丘的一位乙肝病人四处求医,已经花了两万多块钱。他听说赵学印医术好,带了不少钱慕名而来。赵学印诊断后告诉他,你的乙肝处于免疫耐受阶段,对身体没有什么损害,不需要治疗。听了这话,病人又惊又喜。说:“这几年我不管到哪个医院,都说我病情严重,一拿就是好几千块钱的药。这下子可好了,省了钱又放心。咱中医院真好,我这趟没白来。”

作为一个农民的儿子,赵学印深知农民卖点口粮来看病很不容易。对于那种开大方、乱检查,昧着良心吃回扣的不正之风深恶痛绝。对病人,他始终坚持花钱少、疗效高的原则。他把病人当亲人,送衣送饭,无微不至,还多次为贫困患者支付医疗费。这些年得到过他帮助的病人不计其数,捐出的钱他也记不清到底有多少了。

泰安市郊满庄镇病人赵玉美,入院时已经胃出血,急需抢救,但因经济困难,她放弃了治疗,也放弃了生的希望。赵学印当机立断要为她交医疗费。病人过意不去,执意谢绝。最后还是赵学印一句无比亲切的话打动了她。赵大夫说:“赵玉美啊,咱俩都姓赵,一笔写不出两个赵字来。弟弟帮姐姐解决点困难不是应当的吗?”就这样,赵学印为这位非亲非故的病人交上了1400元钱。病人十七天就病愈出院了。赵玉美逢人便说,赵大夫给我的哪里是钱啊,简直就是我的命呀!

类似这样的病人,赵学印还遇到过很多很多。常有人说,一只手捂不过天来,一个人的能量是有限的。这话也对。赵学印的难能可贵之处在于,他竭尽全力,尽其所能,在力所能及的范围内,把自己的能量发挥到了极致。他对病人的关心爱护是无限的,他榜样的作用是无限的。

