

推行感动服务 助力医院发展

——访市第五人民医院院长张亚伟

近年来,市第五人民医院在上级部门的正确领导下,秉承“厚德精术、严谨创新”的院训,以“三好一满意”暨“十大指标”宏观监管活动为主线,在全院深入开展感动式服务活动,不断提高医疗服务质量与技术水平,增强医院影响力和核心竞争力,全力打造医院的服务品牌。近日,记者就此专访了该院院长张亚伟。

记者:提升医疗服务,是方便群众就医的主要内容之一,也是加强医院管理的重要组成部分。市第五人民医院推行感动式服务活动是出于怎样的考虑?

张亚伟:我院地处市区西部,姚屯公司大门南,始建于1972年,前身为“姚屯电厂卫生所”,1986年更名为“姚屯电厂职工医院”,2002年12月经市卫生局批准更名为市第五人民医院,2012年11月经省卫生厅批准正式跨入二级综合医院行列。

多年来,市第五人民医院始终牢记使命,躬身履行职责,自力更生,艰苦奋斗,锐意进取,牢牢把握发展的正确方向,推动医院建设取得了显著成绩,为周边百姓看病就医提供了强有力的技术保障。医院建筑面积12099平方米,设置床位300张,拥有美国GE16排螺旋CT、日立EUB-8500彩超、大型数字化X光机、大型全自动生化分析仪等一大批先进医疗设备,年门诊量11万人次。医院先后

被确定为市120急救中心姚屯分站、市城镇职工基本医疗保险定点医院、平顶山市及县(区)新型农村合作医疗定点医院。2009年起,医院先后与郑大一附院、郑大二附院建立友好协作关系,并成立郑大一附院网络会诊分中心,依靠省级医院雄厚的综合实力为整体业务开展奠定了坚实的基础。

随着社会的发展,科技的进步和人民群众保健意识的增强,大众对医疗服务提出了更新、更高的要求。如何在竞争激烈的医疗市场中占有一席之地,同时保持良好的发展势头,是我们需要认真考虑的问题。做好对广大患者的服务工作,是医院的使命,是一切工作的目的所在。可以说,谁吸引了患者,谁就拥有了医疗市场,谁就掌握了竞争的主动权。所以,开展感动式服务活动是新时期医院生存、发展和壮大的必然要求。

记者:在开展感动式服务活动中,市第五人民医院有哪些具体的举措,收到了怎样的效果?

张亚伟:2010年,我院下发了《关于在全院深入开展感动式服务活动的通知》,成立了活动领导小组,提出了“无处不在的微笑、无微不至的关爱”活动口号,倡导开展“十项”举措:“一个落实”,即落实首问、首诊负责制;“二个主动”,即主动服务、主动追踪;“三个有”,即服务语言有称谓、有问候、有致谢;“四

个无”,即无难听话、无难看脸、无难办事、无难为人;“五个零”,即医患关系零距离、医护质量零差错、医疗技术零缺陷、医疗服务零投诉、医疗程序零障碍;“六个一”,即一个微笑拉近人、一个问候温暖人、一次导诊帮助人、一段解释沟通人、一份同情理解人、一份歉意尊重人;“七个声”,即患者入院有欢迎声、治疗之前有称呼声、操作失败有道歉声、患者合作有感谢声、遇见患者有询问声、接听电话有问候声、患者出院有欢送声;“八个心”,即用我们的热心、关心、细心、耐心,换来病人的舒心、放心、安心、欢心;“九个成为”,即成为科室业务佼佼者,成为医德医风高尚者,成为业务创新带头人,成为患者投诉最少者,成为完成任务积极者,成为工作效率最高者,成为患者口碑佳话者,成为执行规章制度模范者,成为遵纪守法表率者;“十个多”,即多一些温馨、多一点耐心、多一点细心、多一点虚心、多讲一句话、多看一病人、多一些换位思考、多提供一次方便、多一些协作、多一点主动。

同时,我们要求各科室按照医院总体要求,结合科室工作特点,动脑筋、想办法,分别制定出本科室感动式服务的具体举措,在活动中集中体现三个突出特点,即病人没有想到的,我们不但要想到,还要做到;病人认为做不到的,我们要做到,还要做好;病人认为我们做得很好了,我们要做得更好。

2013年底,我院召开感动式服务活动总结大会,对选举产生的6位服务明星进行了表彰,10位护士也结合心得体会进行了精彩的演讲。自感动式服务活动开展以来,全院各科室共计收到病人锦旗16面,感谢信50余封,全院上下的服务意识进一步增强,服务质量进一步提升,患者满意度不断提高,在全院掀起了互促互动、互帮互进、互相监督、比学赶超的活动热潮。

开展感动式服务活动是一项长期的工作,是改善就医环境、提高医疗服务质量、满足人民群众对医疗卫生服务需求的重要手段。我院将以此为契机,认真总结活动成果,继续深挖服务内涵,从每一位病人开始,从每一件小事做起,进一步推动医院精神文明建设健康发展,让群众就医来到医院放心,住在医院舒心,走出医院称心。

(本报记者 牛璞璞)

平煤神马医疗集团总医院肿瘤内科:

「姑息治疗」提高患者生存质量

近日,经平煤神马医疗集团总医院肿瘤内科医生复查后发现,肝癌晚期患者赵先生的肿瘤已由3年前的直径20厘米缩小到了3厘米。“当时我们为他制定了肝动脉化疗栓塞治疗等综合疗法改善肝功能,并配合肿瘤的姑息治疗。”该科主任王文义说,住院期间,赵先生得到了科学的心理疏导,复查结果显示他成功带瘤生存了3年。

据了解,姑息治疗就是在治疗肿瘤的同时最大限度地提高患者的生活质量,以科学的治疗方法为患者提供最佳的治疗方案。它包括对患者生理、心理等方面方面的控制。姑息治疗虽不能根治肿瘤,但通过综合治疗,可有效缓解肿瘤造成的各种症状,从而最大限度地提高患者的生存质量,延长患者的无症状生存期。

“姑息治疗”让患者重拾生存信心

市民张女士去年体检时被查出患有肺癌。年初她突然开始全身发痛,经检查确诊肺癌已发生骨转移。在该科住院期间,多次爆发性疼痛使本来身体就不好的张女士无法入睡。王文义根据张女士病情,为其制定了规范化的止痛治疗方案,有效缓解了张女士的疼痛。

“我们对张女士的疼痛情况进行了评估,确定患者使用吗啡的最佳治疗剂量,基本控制了病痛。”王文义说,控制癌痛是肿瘤治疗过程中非常重要的环节,与手术、放疗和化疗有着同样重要的作用。许多晚期癌症患者会持有“患了癌症哪有不疼的,疼也没办法”的错误认识,殊不知默默忍受剧痛会成为加重病情的一大隐患。

控制癌痛在姑息治疗中处于优先地位。药物治疗是缓解癌痛的主要手段,若正确使用药物、掌握剂量、把握好用药间隔,大部分病人的病痛能得到有效缓解。

据了解,该科在病痛治疗上,始终坚持“癌症三阶梯止痛原则”,根据病人疼痛的不同程度选择不同的药物,对病人秉持按阶梯给药、按时给药、口服给药、个体化给药、注意具体细节等治疗原则。

几个月前,李先生被检查出患有癌症。由于精神压力无法得到释放,他曾一度陷入抑郁,身心承受极大的痛苦。面对这种情况,王文义和科室医护人员没有选择放弃,他们仔细倾听李先生谈话面对癌症时的困惑和恐惧。经过一个月的深入交流,李先生倍感温暖,欣然接受了姑息治疗。

王文义说,许多癌症晚期患者会错误地认为姑息治疗就是对死亡的一种临终关怀。事实并非如此,通过姑息治疗,病人症状改善后能继续接受其他的综合治疗。姑息治疗遵循一种通过临床资源和社会资源相互整合来帮助癌症患者重树生存信心的理念,除了充分利用肿瘤病区的医护资源对癌症患者进行规范化、个体化治疗之外,还成立了该院的曙光抗癌俱乐部还常组织癌友交流癌痛康复经验,激励癌症患者振作精神,坚持不懈地与癌症做斗争。

“姑息治疗”有效延长患者生存期

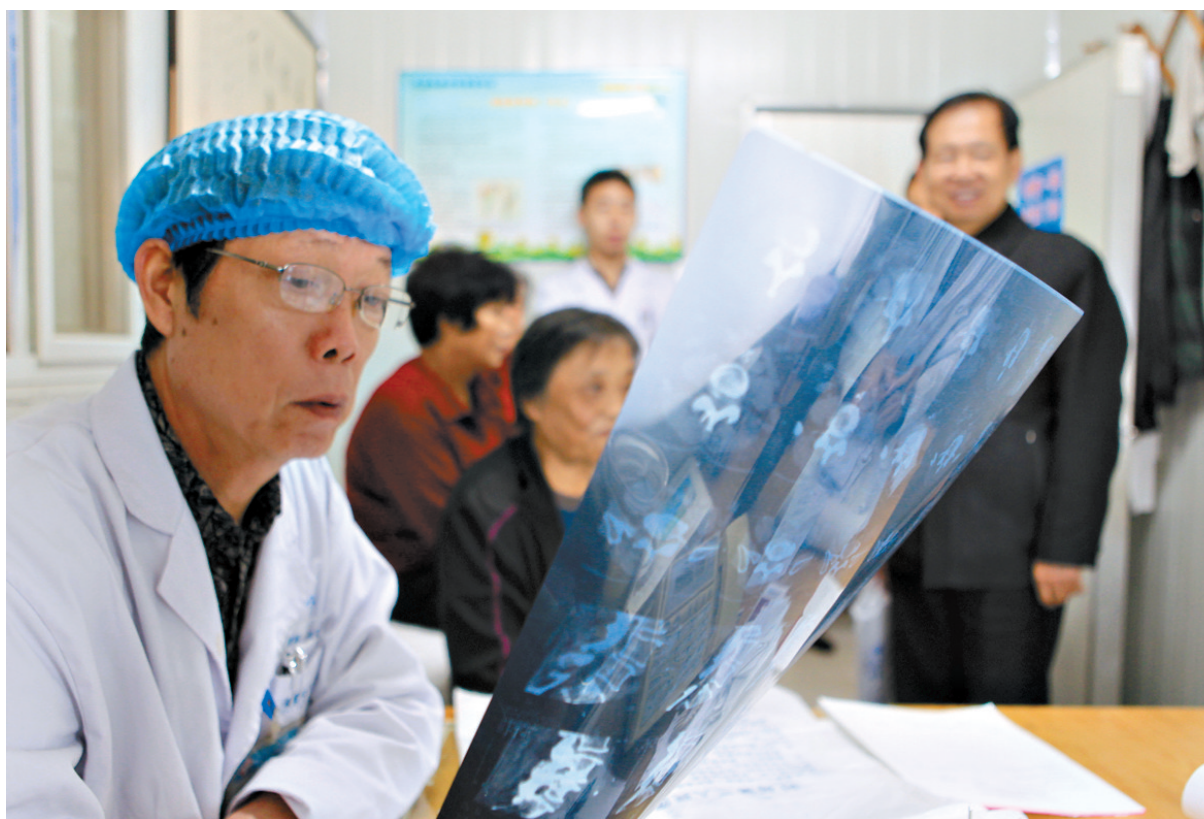
胡先生今年65岁,4年前被确诊为胃癌,出现胸腹水合并骨转移。王文义接诊后,及时对患者胸腹水程度进行评估,通过胸腔置管、胸腔腔内注药的方法,引流胸腔积液,使胡先生的呼吸功能得到明显改善。随后,针对胡先生骨痛程度,王文义用药物对胡先生进行止痛治疗,有效控制患者的疼痛和胸水症状。进行全身姑息治疗后,胡先生的骨转移得到有效控制。每个月,医生还会对他的病情进行随访。

“像胡先生这样通过合理的姑息治疗延长生存期的肿瘤患者有很多。”王文义介绍说,姑息治疗遵循的是一种“以人为本”的治疗理念,它针对的不仅仅是肿瘤本身,患者的家庭生活、社会关系等方面都被纳入治疗的范畴,姑息治疗贯穿于肿瘤治疗的全过程,是肿瘤综合治疗的重要组成部分。

王文义介绍说,姑息治疗并不仅仅适用于晚期癌症患者,对于早中期的癌症患者,姑息治疗能够在对患者进行肿瘤主导性治疗的同时,提供有效的支持治疗。

(本报记者 牛璞璞)

改进医疗卫生服务 提升群众健康水平



气温骤降“疼痛”疾病要警惕

10月28日,患者在市区某医院疼痛科就诊。近日我市气温骤降,据该科医生介绍,骨关节疼痛病患者由于病变局部受冷空气的刺激,血管收缩造成关节局部血液循环障碍,易导致关节炎、腰痛,所以患者在降温时节要注意全身和关节部位的保暖,尤其是病变部位要特别加强保护。

(本报记者 姜涛 摄)

细化专科 不断创新

市中医院周围血管病科着力打造特色专科

本报讯(记者牛璞璞)几天前,受下肢静脉曲张疾病困扰多日的刘先生找到市中医院周围血管病科主任马立人。经详细了解病情后,马立人为他实施了激光微创手术,刘先生目前恢复良好。据了解,近年来该科室在激光微创治疗静脉曲张、中西医结合治疗糖尿病足等血管外科疾病上积累了丰富的临床经验。

据介绍,由于治疗效果好,很多患者慕名而来,有时候甚至需要提前预约两周以上才能做手术。“科室技术能得到患者的广泛认同,离不开对现代医学发展趋势的紧跟不舍。”马立人告诉记者,过去许多除心脑血管疾病之外的外周血管疾病一直属于外科的范畴,随着医学的发展和专科细化,周围血管病科逐渐从外科分离了出来,而市中医院周围血管病科率先在我市完成了这种分离和细化。

“科室除了在血管病的专科细化上走在鹰城医疗行业的前列,对于相关创新工作的开展,科室也丝毫没有懈怠。”作为河南省卒中筛查委员会委员,马立人说,近年来因卒中导致偏瘫的患者逐年增多,而引起卒中中三分之一的原因在于颈动脉狭窄,为了加强对卒中中等疾病的预防,科室正在开展相关的筛查工作,并准备在下一阶段开展针对卒中疾病的颈动脉内膜剥脱术,从而有效提高卒中患者的临床就诊率。

近年来,马立人带领的科室团队不仅时刻坚持着引导领先技术的医

疗战略,还不断秉承着让科室先进经验“走出去”的医疗理念。今年初,在开展的“关注血管病,健康鹰城行”活动中,以马立人为首的科研团队走访了叶县中医院、人民医院、鲁山县中医院、人民医院、宝丰县中医院、人民医院等10家县级医院和50多个乡镇卫生院,并专门针对基层医疗工作者做了数场专题讲座,极大提高了他们对血管外科疾病诊断与治疗的水平。

作为鹰城唯一一家以中西医结合诊断、研究和治疗周围血管疾病的特色专科,市中医院周围血管病科凭借精湛的医疗技术、合理的医护梯队、专业的诊治设备已经逐渐被广大周围血管病患者所信赖。

曾有一位患者在家发病后自行服药,数小时因病情不缓解才到医院,到了医院后又排队挂号、检查等,时间又耽误了两个多小时,最后到神经内科时其病情已不可逆转。“一旦发现有出现说话不流利、头晕、吞咽困难、偏侧肢体麻木无力、嘴歪眼斜、走路不稳等症状时要第一时间去医院就诊,医院会根据情况开通绿色通道让患者得到及时治疗。”薛文俊说。

近年来,卒中中越来越多地威胁着青壮年患者生命,因此,建立规范的卒中急救绿色通道非常重要。

薛文俊表示,患者一旦发生急性卒中,就是一场生命和时间的赛跑。越快到

鹰城第一届“平心尔论”专业论坛成功举办

本报讯(记者牛璞璞 通讯员王彦霞)10月26日上午,在平煤神马集团职工疗养院,市全民健康促进会心脏·血管疾病防治专业委员会、市中西医结合学会心血管病专业委员会成立大会暨第一届“平心尔论”专业论坛隆重举行。来自各县市各医疗机构的相关专业医疗人员参加了本次大会。

据介绍,大会由当天成立的市全民健康促进会心脏·血管疾病防治专业委员会、市中西医结合学会心血管病专业委员会主办,市第二人民医院、市心血管病诊疗中心承办。

大会上,市卫生局相关负责人表示,此次论坛启动仪式是鹰城健康促进事业发展史上具有里程碑意义的一件大事,标志着全市心血管疾病的防治

从此翻开了崭新的一页。市卫生系统的医疗工作者要以此为契机,加强学习交流和研讨,提高全市心血管疾病预防水平,并积极开展健康教育和健康促进工作,通过各种形式向群众普及心血管疾病预防知识,从而减少罹患心血管病风险。

来自北京阜外心血管病医院业务院长杨跃进、北京安贞医院心内科房颤中心主任董建增等多位知名专家,现场进行了急性心肌梗死的现状与挑战、房颤诊治现状与挑战等多个精彩专题报告。来自市第一人民医院、市第二人民医院、平煤神马医疗集团总医院的专家也就临床上的精彩病例在论坛上进行了相互交流与分享。

市妇幼保健院皮肤科专家提醒：

秋季荨麻疹高发应做好防治

本报讯(记者牛璞璞 通讯员王春英 苗四海)“原来以为以荨麻疹就是皮肤过敏,身上痒,没想到会这么严重。”10月24日,前去市妇幼保健院皮肤科接受治疗的赵先生说。

当日下午,20多岁的赵先生匆匆来到该科门诊急切地说:“医生,快帮我看看,我身上出了很多红疙瘩,痒死了。刚才在外面喝了一碗酸辣汤后,感觉更加难受,头晕、呕吐,有点上不来气。”该科主任胡卫彬立即帮他查看,确诊病人患了急性荨麻疹,引起皮肤和呼吸道黏膜过敏反应,造成喉头水肿,严重影响呼吸通畅,致使病人出现以上不适症状。经过过敏原检查后,发现病人对食物中的调味品、添加剂、香料等严重过敏。查出病因后,胡卫彬立即对他进行抗过敏治疗,并再三叮嘱病人辛辣汤等含有添加剂、调味品的东西以后都

不要接触,避开所有过敏原,按时服药。

赵先生走后,胡卫彬又接诊了4位荨麻疹病人。据了解,近段时间,该科一天最多时接诊荨麻疹病人达20多人。胡卫彬介绍说,荨麻疹俗称风疹块,形态不一,随着搔抓会逐渐增多增大,有时会融合成一片。它大多是由冷热空气、潮湿、日光等各种物理因素,以及食物、药物、细菌感染等化学因素引发的。每当季节交替,发病率更高。荨麻疹在春秋季节也是一个高发期,它可在患者局部皮肤发生,也可遍及全身,严重者可累及肠道、呼吸道黏膜产生过敏反应,造成腹痛、喉头水肿,致使病人呼吸困难,甚至发生窒息、危及生命。

胡卫彬提醒,过敏体质人群应到该院做过敏原检查。如果一旦出现过敏现象,应尽早到医院检查治疗。

这几天,市民赵先生一直庆幸自己的运气好。一周前,他突然出现言语不利索,伴有右侧肢体瘫痪,家人发现后立即拨打了120急救电话,家人描述的症状让接诊医生第一时间想到了卒中,在赵先生被送到市第一人民医院急诊科的途中,该院急诊科已通知了卒中单元的值班医生做准备工作。抽血、急查头颅CT,一切检查均在第一时间进行,当赵先生被确诊为急性脑梗死时,医生又第一时间为他进行溶栓治疗,使得症状很快缓解。“医生说我的治疗时间一点也没有耽误,市第一人民医院的急救绿色通道是我得以恢复的主要原因。”赵先生说。

绿色通道让患者得到及时治疗,减少致死率

在市第一人民医院卒中单元主任薛文俊眼中,卒中患者的及时超早期治疗非常关键,这就是近年来医学界提出的“时间就是生命,时间就是大脑”。

市一院卒中绿色通道:确保患者及时治疗

“医院开通绿色通道的目的就是争取在第一时间挽救患者的生命。”薛文俊说,患者入院后直接通过绿色通道收入神经内科病房,快速完成抽血和CT等各项检查。在判断具有溶栓治疗指征后,医生立即予以溶栓治疗,救治效果明显,约50%患者能血管再通,神经功能恢复正常。

时间就是大脑的生命,脑梗死一旦发生,梗死部位中心区的脑细胞可在短时间内发生不可逆性损害,据研究,每提前一分钟的血管再灌注可减少大约两百万神经元的死亡。只有及时再通脑动脉,才能有效挽救脑梗死患者的生命,降低致死率。而实际上,大多数患者一旦发生脑梗死后,通常自行处理,甚至病急乱投医,这样往往错过急性脑梗死的最佳治疗时间。脑梗死溶栓治疗的最佳时间为发病6小时内,且越早处理血管再通的概率越大,并发病越少。溶栓治疗目前仍是急性脑梗死最佳的治疗手段。

针对我市急性脑梗死发病情况,市第一人民医院建立了急性脑梗死溶栓治疗绿色通道,协调急诊科、CT室、检验科和神经内科,快速实施和完成急性脑梗死溶栓治疗所需要的各项必须检查项目及一系列救治手段,从而显著缩短急

性脑梗死患者从发病到住院治疗的时间,使更多急性脑梗死患者获益。

切勿错过6小时最佳治疗时间

10月24日下午,市第一人民医院神经内科三科病房住着60多岁病人,走廊加满了床,其中有不到40岁左右的青壮年。薛文俊说,平时接诊的患者90%以上发病时间错过了6小时的最佳治疗时间,只能按照常规治疗,恢复时间远比得到及时治疗的患者长,致死率高。这就要求市民掌握脑梗卒中的发病症状,以便及时就医。

曾有一位患者在家发病后自行服药,数小时因病情不缓解才到医院,到了医院后又排队挂号、检查等,时间又耽误了两个多小时,最后到神经内科时其病情已不可逆转。“一旦发现有出现说话不流利、头晕、吞咽困难、偏侧肢体麻木无力、嘴歪眼斜、走路不稳等症状时要第一时间去医院就诊,医院会根据情况开通绿色通道让患者得到及时治疗。”薛文俊说。

近年来,卒中中越来越多地威胁着青壮年患者生命,因此,建立规范的卒中急救绿色通道非常重要。

薛文俊表示,患者一旦发生急性卒中,就是一场生命和时间的赛跑。越快到

医院,抢救的效果就越好,发病后3小时内,最迟不超过6小时,是静脉溶栓的最佳时间。超过6小时,病变血管支配区就会形成梗死灶,再给药也不会完全逆转。然而在临床上,大多数病人却错过最佳治疗时间。

为缩短抢救时间,开通卒中绿色通道显得尤为重要。然而薛文俊坦言,目前急性卒中患者在抢救的“绿色通道”并不是很通畅,原因在于很多家属盲目选择就近治疗的医院,但并非所有医院都能做到及时规范的治疗。

“所以,选择专业性、能及时让病人得到最佳的溶栓治疗时机的医院非常关键。如果能够严格按照急救规范去做,卒中中的死亡率和致死率将会明显大幅下降。”薛文俊说。

(本报记者 牛璞璞)

走近鹰城金牌科室