

提升服务质量是医院加速发展的根本。多年来,宝鸡市人民医院一直为此不懈努力。连日来,一场“强医德、优服务、精医技、保健康”的提升服务专项活动有序推进,全院上下把患者的满意度作为衡量医疗服务质量的标尺,聚焦患者最急、最忧、最盼的紧迫问题,落实文明服务规则,规范医疗服务行为,“为医院发展凝心聚力、为患者健康保驾护航”的向上、向好的氛围日趋浓厚。

## 文明用语让人舒心

“您好,从这边走过去,对面那座楼直接下负一层就到影像中心了,您请慢走!”近日,记者刚刚走到市人民医院门诊楼大门口,正好碰上一位患者咨询导医该去哪里做B超,只见这位导医面带微笑,送患者走出门诊楼大厅后,为其指明了详细路线。

走进大厅,门诊药房窗口前,患者们正在等候取药。“请大家排好队耐心等待一下,我们药房工作人员正在为前面的患者服务,很快就到您了!”大厅的志愿者们一边为大家服务,一边引导大家排队。

“您好,这是您的药,请拿好,请慢走!”患者取完药后,药房工作人员说。

“现在感觉很好。”一位前来就诊的患者表示,本来到医院看病,心里又急又慌,如果再遇上医护人员态度不好,心里就会冒火。但是,这里的工作人员态度好,始终面带微笑,规范使用文明用



门诊大厅志愿者为看病群众讲解智慧医院手机挂号系统

语,大家听了后心里会舒坦很多。

记者了解到,为了改变医院医务人员整体形象,市人民医院对各科室、各团队

人员的服务用语和仪容仪表进行了重新规范要求,并外聘服务礼仪方面的专家老师来院开展培训。如今,亲切的笑容、温馨的话语、

贴心的服务已成为该院每位医护人员的“标配”,不仅带给广大患者良好的就医体验,也让医院整体服务工作焕然一新。



增设爱心轮椅,方便了患者。

## 便民服务细致周到

在院区醒目位置增设爱心轮椅,设置爱心驿站;

在窗口部位安装扩音器、专门设置老弱病残孕专用爱心座椅;

在手术室患者等候区、超声科门诊家属等待区增设空调;

在门诊大厅,院领导、行政人员、志愿者现场为患者答疑解惑,协调解决实际困难。

开展“强医德、优服务、精医技、保健康”提升服务专项活动,市人民医院给人最直观的感受就是“真抓实干,不走形式!”

走进心内二科,记者看到,为防止空调凉风直接吹到病人身上,科室医护人员给每个病房安装了空调挡风板;为方便患者和家属给手机充电,在病房的插座旁添置了存放盒;为保证患者睡眠质量,专门准备了电蚊香……

在内镜室,科室的医护人员将胃镜、肠镜、气管镜、肺功能检查的注意事项制作成二维码,患

者可直接扫码观看视频,以提高患者依从性;帮助行动不便的门诊患者约好出租车,并将患者安全护送到车上;为门诊肠镜检查患者配制清肠剂,指导用药……

为进一步改善医疗服务,让患者拥有更舒适和便捷的就医体验,该院全面启用了陕西省居民电子健康卡,开通了手机端智慧门诊,通过将患者就诊卡融合,实现诊疗信息共享。患者可通过手机端进行门诊当日挂号、预约挂号、就诊缴费,随时查看处方记录等,方便又快捷。

“连日来,全院各科室都在结合各自专业特点及服务群体的特殊性,多措并举,不断改进,先后开展了一系列便民、利民的优质服务工作。”院党委书记李凌表示,目前,“一切为了病人”的口号已经成为全院职工的自觉行动。下一步,医院将继续加大便民服务的力度,不断提高患者满意度。

## 就医环境干净整洁

良好的就医环境直接影响患者的心情和体验。步入市人民医院院区,走访各个科室,整体印象就是“窗明几净,整齐划一”。

“自专项活动开展以来,各科室都推行了以整理、整顿、清洁、规范、素养、安全为主要内容的6S管理,促使提

升工作横向到边、纵向到底,不留空白、不留死角。”院提升办一位工作人员介绍,全院上下都在努力为患者和家属营造一个干净、整洁、优美的就诊环境。

记者了解到,有些科室对病区内卫生实行专人管理,每日小清洁,周末大扫除,为

医护人员和患者营造舒适的工作和住院环境;有些科室严格落实每日晨、午、晚间护理,责任护士对所分管的病室进行物品整理,床单元清洁;有些科室医护人员重新规划并更换了旧地标线,并统一制作了一次性用品、无菌物品标签,把所有的物品分类放置,

使得科室面貌焕然一新,确保以整洁、安全的环境迎接患者就诊……

在医院的角角落落,都有保洁人员对各类台面和座椅进行擦拭、对管线进行冲洗,他们心里都有一份执念:“医院环境更干净整洁了,就诊患者也就更舒适称心了!”

## 医疗技术不断精进

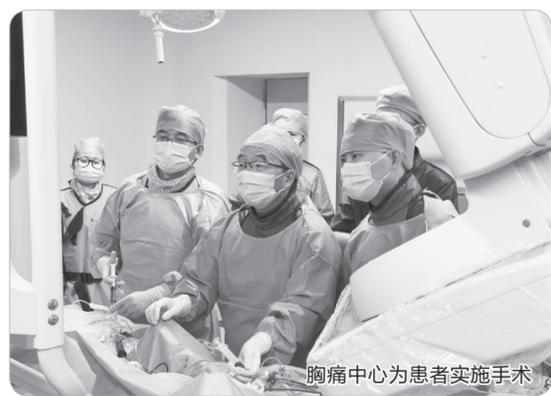
近日,市人民医院普外肝胆胰脾外科主任刘益民和他的团队顺利为一位年过花甲的患者完成了中下段胆管癌手术,虽然他疲惫不堪,但心里很高兴——这是科室自主开展的第五例腹腔镜十二指肠切除术。这意味着,该项技术在科室临床上有有效且稳定。

同日,该院对因冠心病、房颤病史6年入住心内一科的患者李大爷,确定了实施一站式三维下房颤射频消融术+左心耳封堵术的方案。面对宝鸡地区从未开展过的手术,该院心内一科与超声科、麻醉科等相关科室进行了多学科讨论,经过筹备、安排和协调,在大家的通力协作和紧密配合下,于次日顺利完成了这例难度高、风险大、时间长的手术。

“左心耳封堵术是房颤治疗的另一可行选择,同时实施射频消融术消除患者的房颤症状,为房颤治疗提供‘双保险’。”该院心内一科主任白志生告诉记者,这种全新的“一站式”治疗技术通过微创的方式,既能消除房颤的症状,又可以闭合房颤病人血栓发生的根源部位左心耳;同时也减少了房颤患者多次治疗的痛苦,降低了卒中致残或致死的风险,消除了患者对长期口服抗凝治疗的依赖性。

此项新技术的成功开展,为宝鸡及周边地区房颤患者提供了一种更有效、更保险的治疗方式,这是市人民医院乃至全市心血管专业在心脏电生理技术上的一大突破,也标志着该院心血管专业在结构性心脏病治疗及介入治疗技术上迈上了新台阶。

卒中中也是严重威胁人类生命健康的疾病之一。67岁的潘大爷,既往头晕3年,近期出现视物模糊,在市人民



胸痛中心为患者实施手术

医院神经外科住院后,通过颈部血管超声检查,全脑血管造影检查及头颈部CTA检查,发现右侧颈总动脉末端狭窄已经达到95%,并且颅脑核磁共振可见右侧大脑半球多发腔隙性脑梗死,尤其是在右额叶发现了亚急性期梗死病灶。

如果只通过内科保守治疗,很难避免脑卒中的发生。主管医生孙峻峰认为,此时进行颈动脉内膜斑块切除术,可以有效预防患者由于颈动脉狭窄引发的后期疾病。

术前,神经外科联合手术麻醉科、神经内科、心血管内科、介入科、功能科、重症医学科等科室进行了大讨论;术中,所有相关科室准备充分,紧密配合,神经外科主任毛小林、副主任医师孙峻峰准确地找到并打开患者颈动脉,精确地切除完整斑块,随即缝合血管,手术顺利完成;术后第二天,患者神志清楚,头晕、视物模糊现象明显缓解,有效缓解了脑梗血症。

“这是市人民医院首次开展此手术,在宝鸡地区处于领先水平。”毛小林解释,颈动脉内膜斑块切除术(CEA),是切除动脉粥样硬化斑块、重建正常管腔和血流的外科手术

方法,是预防脑梗塞的疏通式手术;它能够有效防治缺血性脑血管疾病,是颈动脉狭窄治疗的金手术。”

患者就诊,精湛医术是“硬件”。作为一家三级甲等综合医院,市人民医院在追求医疗质量与技术高度的路上,从未停歇。

糖尿病足是糖尿病患者最严重的并发症之一,为下肢血管病变和局部神经异常所致的足部感染、溃疡、深层组织破坏,呈现高病发率、高致残率、高死亡率、高花费的特点,截肢有时是不得不采取的治疗方法。因此,对于一个糖尿病足患者而言,如何能保住自己的脚,能保留自己行走和生活的能力,是病人自己和家属最大的心愿。前不久,来自咸阳市秦都区的张大娘患糖尿病足来到宝鸡市人民医院,该院骨科为其实施胫骨横向往骨搬移手术后,目前,张大娘足部创面已经完全愈合,逐步回归正常生活。记者了解到,该科室在宝鸡地区首家开展胫骨横向往骨搬移治疗糖尿病足技术,至今已累计治疗20余例患者,取得了良好的效果,保肢率高达96%。

患者孙先生因“水肿伴胸

闷、气短”住院治疗,根据临床及检查结果评估,患者肾功能损害已达尿毒症标准,需要进行肾脏替代治疗。经商议后,患者决定选择血液透析,首要问题就是是否有合适的血管通路。由于患者长期患有糖尿病、高血压,血管条件差,血管彩超发现患者血管内径无法达到自体动静脉内瘘的要求,只能在右侧颈内静脉置留隧道带涤纶套导管来进行透析,这样不仅影响美观,还存在感染、血栓、中心静脉狭窄等风险。

本着一切为病人着想的原则,肾内科决定为患者实施人工血管内瘘成形术。鉴于人工血管内瘘成形术以前在该院尚未开展,且技术难度高,为保证患者手术质量及安全,该科室副主任医师王静及科室团队对患者全身情况以及血管情况进行了详细评估考量。手术当天,在西安交通大学第一附属医院杨世峰教授的指导下,王静和科室团队及麻醉科工作人员密切配合,经过一个小时的通力合作,顺利完成了手术。术后,孙先生的前臂人工血管内瘘震颤明显,声音清晰,手术非常成功。

人工血管内瘘术的成功开展,标志着市人民医院在血液透析血管通路技术方面迈上了新台阶,至此,该院可完成血管通路方面的各项技术,如中心静脉置管、自体内瘘、人工血管内瘘的建立以及并发症的处理,其中包括内瘘的经皮腔内血管成形术(PTA),可解决绝大多数血液透析患者的通路问题。

“较强的技术实力和鲜明的技术特色是我们医院发展的基础。”院党委书记李凌表示,医院会进一步提高医疗技术水平,以此提升患者治愈的信心。

## 健康指导形式多样

“健康宣教”是优质服务的“金指标”之一。如何为患者做好健康指导,一直是市人民医院全体医护人员的“心上事”。

神经内科的患者大多年龄大、生活不能自理,压疮和误吸等并发症多,因此,在做好患者基础护理的同时,必须重视对患者及其家属的健康宣教。为此,科室医护人员积极拓展护理服务,开展健康宣教,采用蒙脱石散涂抹创面促进压疮Ⅱ期、Ⅲ期的愈合,收到良好效果。与此同时,科室还创建了马宝山主任脑血管风险评估微信平台,让患者足不出户就能了解自己的脑血管风险,做好防范;每周二、四下午,护士带领患者做前庭功能保健操,锻炼平衡能力,促进患者早日康复。医护人员还

制作了面神经功能锻炼及肢体功能锻炼视频,对患者和家属进行健康知识普及。

普外肝胆胰脾外科建立健康宣教专栏,向患者普及出入院注意事项、术前准备健康教育、术后护理健康教育,把“以患者为中心”的服务理念落实到行动中。

肾病内分泌护理单元,通过微视频、健身操等多种形式开展健康宣教,针对患者入院前、入院中、入院后的各种健康需求进行科普指导,护士成了患者信赖的“健康小助手”……

“有医术,更要有温度!这样才能让群众和患者信得过。”市人民医院院长、市急救中心主任李竹林表示,全院上下将进一步开展健康宣教活动,加强内涵建设。

## 医患关系更加和谐

“祝你生日快乐,祝你生日快乐……”前不久,患者张先生在市人民医院骨科病房内度过了自己的26岁生日。这场特殊的生日会,让张先生脸上有了笑容,他直言:“太开心了,这是我过的最难忘的生日!”

原来,一场无情的车祸让对未来憧憬不已的张先生饱受折磨,他变得脾气暴躁,又哭又闹,这些都被骨科医护人员看在眼里,记在心上。利用查房或治疗的时间,医护人员常常与他聊喜欢的电影、音乐、偶像等,鼓励他战胜病魔。当了解到张先生的生日时,大家利用班后时间精心准备、安排,为他送上祝福,张先生被突如其来的“幸福感”包围,脸上露出了久违的笑容。

骨科病区护士长王艳说:“我们给予患者的不仅有医学的精心治

疗,还有人文关怀与心灵的慰藉。”

服务是命题,患者是考官。自提升服务活动开展以来,全院各科室不断收到来自患者的感谢信和锦旗,字里行间都饱含着患者对医疗技术与医护服务的认可和满意。为了让医务人员真正学会换位思考,急病人之所急,想病人之所想,更好地为患者服务,重症医学科还特别举行了“假如我是患者”的角色体验活动,护理人员转换角色,模拟患者身份,体验病区环境、感受护理操作,从而改变护理人员“机械化”的护理工作模式,让患者享受更舒适的医疗护理服务。

“医患同心,让医院更有温度。”市人民医院院长、市急救中心主任李竹林表示,日后,医院将把患者的意见作为改进工作的依据,确保医院各项服务工作水平持续提升。

(本版稿件、照片均由本报记者张丽萍采写、拍摄)