

『满意』二字重千钧

□刘永胜 刘云飞 邓万奎

怎样为群众提供满意的服务？发自内心地自觉去做，发现群众所需主动去做！为群众提供满意的服务，没有最好，只有更好——这是在基层医疗卫生服务工作中，新安县南李村镇卫生院46名医务人员最深刻的理解和最生动的实践。

把窗口擦亮 把工作做实

南李村镇卫生院位于新安县城南5公里处，服务范围涵盖30个行政村的32172口人，是该镇为人民服务的重要窗口单位之一。

在“建设群众满意的乡镇卫生院”活动中，南李村镇卫生院医务人员结合创建工作要求，硬件、软件两手抓，高标准地完成了创建考评细则规定的六大项、22小项、96条工作要求。该院安全、有效、快速、便捷的医疗服务得到了群众的普遍认可，今年5月，一举通过省、市两级创建工作成果验收。

——医政工作从“细化”入手。南李村镇卫生院每周组织开展医疗质量大检查，内容包括院容院貌、卫生、工作纪律、病历书写、医患沟通、医疗安全、用电用火安全、设备运营情况等。该院发现问题，会在全院进行通报、反馈，并跟踪问效，确保整改到位。通过采取这些措施，医务人员的主观服务意识增强了，医疗服务质量提高了。

——基本公共卫生服务工作从“深化”入手。为了保证医疗服务工作与基本公共卫生服务工作并举，用“两条腿”走好路，南李村镇卫生院抽出6人专门从事基本公共卫生服务工作，分片包村，分工明确，责任落实。院长王丽霞还设计了孕产妇保健、儿童保健、老年人慢性病健康干预措施等相关表格，使乡村医生及公共卫生服务人员干起活儿来省时省力。2015年，该院基本公共卫生服务工作年终考核进入全县前3名。

——新农合工作从“量化”入手。3年来，南李村镇卫生院坚持每周通报一次各项指标的运行情况，发现指标异常及时整改。各项指标升降有序，人次均费用、药占比均控制在正常范围之内，实际补偿比例逐年提升，使群众得到的实惠更多了。该院未发现冒名顶替及套用新农合基金情况。

满意才能信任 信任才能发展

“我们的认识是，创建工作实质上是以打造‘群众满意的乡镇卫生院’为核心的信任工程。满意才能信任，信任才能发展！”王丽霞说。

统计显示，2011~2014年，南李村镇卫生院的诊疗量一直是573~786人次，通过开展“建设群众满意的乡镇卫生院”活动，2015年，一举跃升到1424人次。今年1~6月，该院门诊量、住院患者人数分别较上年同期增长了4.67%和40.85%。其精心打造的中医药服务、分级诊疗、消灭“吊瓶森林”3个亮点，备受人们称赞。

——积极开展中医药服务。今年3月10日，南李村镇卫生院中医药服务区正式接诊，开展了针灸、离子透入理疗、刮痧、拔罐、中药熏蒸、艾灸、耳穴贴压、穴位贴敷、中药煎药服务等项目，为当地群众搭建了一个健康平台，收到了很好的效果。

——认真做好分级诊疗工作。南李村镇卫生院建立了全镇慢性病谱并融入市、县、乡住院信息大数据，与县级医院建立对口帮扶关系。目前，该院每周二、三、四均有县级专家坐诊，大大方便了群众。同时，患者上转、回转和手术，都更加方便。目前，该镇的家庭医生签约工作正在有序进行。

——逐步消灭“吊瓶森林”。南李村镇卫生院在群众中广泛宣传“能吃药不打针，能打针不输液”的诊疗新理念，并出台具体措施，严格执行，门诊输液患者已从今年1月份的650人次减少到6月份的239人次。在不久的将来，“吊瓶森林”将在这里消失。

“‘满意’二字重千钧！我们一直在努力！”王丽霞说。南李村镇卫生院将在新医改征程中继续努力，在“建设群众满意的乡镇卫生院”的大道上走得更快、更稳。

■我和一附院的故事

一位新进护士的“心路”

□典方方

我是河南科技大学第一附属医院新区医院2016年的新进护士。当我看到自己被分配到儿科时，脑子里对儿科的构想就是：每个孩子都是家里的宝贝，捧在手里怕掉了，含在嘴里怕化了，不能看到孩子受一点儿委屈；肯定和家长难以沟通，治疗难以进行。但面对分配结果，我只能接受。

我第二天就到儿科报到了。我看到浅绿色调的病房，加上作为点缀的卡通图案，显得温馨又活泼；偶尔有一两个家长举着输液架，上面挂着液体，推着坐在小车里的孩子在走廊上散步，并没有我想象中的压抑气氛。去给孩子做治疗的时候，他们会瞪着大眼

睛忽闪忽闪地看着你，惹得你真想去抱抱他们。当康复中的孩子需要在NICU(新生儿重症监护室)做抚触时，我会从家长手中接过孩子，把这软软的一团紧紧地抱在怀里。那一刻，所有的母爱情怀一股脑儿地从我心里涌出，仿佛这个世界上所有的美好、希望和爱，都凝聚在这怀抱里。

有一次，病房里新来了一个小男孩儿，我去给他做皮试。他的妈妈下楼交费了，留下他一个人孤零零地坐在床上。我担心妈妈不在时他会害怕，于是轻轻地走过去，放下手里的治疗盘，柔声细语地与他说话，并拿起他放在床头的恐龙玩具，陪他玩奥特曼大战

恐龙游戏。等他的妈妈回来后，我才开始治疗。

在治疗过程中，我分明看到这个小男孩儿咬牙坚持，却始终没掉一滴眼泪。语言的力量就是这么神奇，会在短时间内让两个完全陌生的人拉近距离，产生信任。这种信任，足以让一个孩子坚信，即使有疼痛感，护士姐姐也不会伤害他。

在病房工作的第二周，有一天做护士满意度调查，一个家属仿佛等了很久，看到我立刻迎上来，说：“给我说下您的名字吧！”我看着他手里的调查表，思忖着难道是因为我业务不熟练引起了患者家属的不满意，就试探着

问：“是我有什么地方做得不好吗？”家属连忙解释道：“不，不，是因为您服务态度好，值得表扬，实事求是嘛！”

每个孩子都是天使，每个生命都值得被认真对待。在病房工作久了，我看到孩子便不由自主地温柔起来。有时，我也会被自己的改变吓一大跳：原来，护士是会让人们变得善良的职业啊！

热烈庆祝

河南科技大学第一附属医院
建院60周年
(1956年~2016年)

生命的礼物

□李优良 陈银生

王松丽是嵩县人民医院的儿科护士长。13年来，她先后22次无偿献血，总量达8800毫升。她用一份份生命的厚礼，点燃着生命之光；用自身的行动，鼓舞带动了更多的人无偿献血，为生命加油。

助力生命 让我先来

2003年，嵩县开始倡导无偿献血，当时很多人对此不了解，甚至很恐惧。嵩县人民医院首先在本院医务人员中宣传。王松丽想到工作中有时会遇到血液供应紧张的情况，再想想患者和家属的焦虑，就第一个报了名，带头献出了400毫升鲜血，成为嵩县无偿献血第一人。

此后，王松丽每年都坚持两次无偿献血，先后获得“全国无偿献血奉献奖”铜奖、银奖、金奖。

涓涓细流 汇成大爱

2014年，由于血液供应紧张，嵩县人民医院医务人员自发无偿献血。王松丽更是深刻地体会到，一条小溪，只有汇聚众多的细流，才能变成奔腾汹涌的大江。

在和同事们一起积极无偿献血的同时，王松丽更加注重无偿献血宣传工作。2015年，她先后到嵩县车村镇和黄庄乡，组织了两次大型宣传活动，并当场无偿献血，向群众讲述自己的献血经历，使越来越多的人打消了顾虑，踊跃无偿献血。仅车村镇，两天之内就有近400人无偿献血。

王松丽说，如今，无偿献血在嵩县人民医院蔚然成风。她说，身为一名医务人员，无偿献血是大家给生命的礼物，是对生命最高的敬礼。

从出色到出彩 从优秀到卓越

——河南科技大学第一附属医院心血管内科掠影

□刘永胜 刘群 梁靛

“河南科技大学第一附属医院心血管内科是该院的‘大科室’之一，是中原地区以技术实力名列前茅的‘名科室’之一。该科是豫西地区实力较强的心血管疾病诊治基地，没有之一，只有唯一！”这是洛阳市卫生计生系统一位老专家的一段话。

作为在河南省较早、洛阳市率先开展心血管病介入诊疗技术，全省首批通过原卫生部(现为国家卫计委)心血管介入诊疗准入的23家医院之一，河南科技大学第一附属医院的介入诊疗水平位于国内先进行列。同时，这里还是原卫生部命名的冠心病介入诊疗培训基地之一、河南省重症监护专科护士培训基地之一。社会各界评论说，该院那种从出色到出彩的佳绩，从优秀到卓越的奋进，令人叹服，更值得大家学习和借鉴。

一路走来 一路辉煌

“在我院心血管内科的历史上，有这样几个令人难忘的时间节点！”河南科技大学第一附属医院“金牌专家”、心血管内科主任杨旭明说。1997年，全省首家“心脏起搏及导管介入治疗中心”在这里建立。1999年，该科成为省级临床医学重点专科、特色专科；2005年，获内科学硕士学位授予权；2008年，被省教育厅命名为重点学科。2011年，在全国急性心肌梗死救治研究中，该院收治的病例被纳入238例，在全国75家项目医院中排名第二。2014年，在国家心血管病临床医学研究中心的一个研究项目总结评审中，该院成为获得特别奖励的两家医院之一。

据介绍，目前，河南科技大学第一附属医院心血管内科分设5个病区，包括CCU(冠心病监护室)、冠心病及高血压病区，心律失常病区，先天性心脏病、瓣膜病、心力衰竭病区，设置固定床位170张；拥有先进的心导管室、动态心电图室、临床起搏及电生理室、临床试验研究室、基础实验室等；配备有电化学发光法免疫检测仪器、大型心脏彩色多普勒超声诊断仪及便携式彩超机、平板DSA(数字减影血管造影)、SPECT(单光子发射计算机断层成像)、MRI(磁共振成像)、64排螺旋CT、冠状动脉内超声等先进设备。近年来，该科每年完成心血管病介入治疗3000余例次、近4000例次心血管常见病及急危重症患者诊治。其中，



呵护有加

刘云飞/摄

2015年，该科共收治心血管病患者6514人次、出院6773人次、手术6627人次，救治成功率高、并发症极少，处于国内先进水平。

杨旭明说，目前心血管内科已开展的先进技术包括：急性心肌梗死的急诊介入诊疗；复杂冠状动脉病变及合并严重临床症状的急诊介入诊疗；房颤的射频消融术；各种类型的心脏起搏器安装(包括三腔起搏器及植入型心律转复除颤器植入)；射频消融治疗阵发性室上心动过速；二尖瓣狭窄经皮球囊扩张术，肺动脉瓣狭窄经皮球囊扩张术；各种常见的先天性心脏病如主动脉导管未闭及房间隔缺损、室间隔缺损的介入封堵；肥厚型梗阻性心脏病的化学消融术等。

专科优势首先是人才优势

专科优势首先是人才优势。目前，心血管内科共有专业技术人员70余人。其中，有高级职称者14人，有中级职称者16人。近年来，该科医务人员已先后完成科研项目20余项、获奖15

项，获国家专利局实用新型专利多项，发表专业论文200多篇，出版著作7部，每年培养研究生数名。

名院有名科，名科名家多。请看：董平松 省级医学重点学科带头人，第二届“中国医师奖”、首届“河南省优秀医师奖”获得者，河南科技大学第一附属医院院长；在临床一线工作近30年，对冠心病、高血压病、心脏病的诊疗，尤其是急性心肌梗死、严重心律失常、心力衰竭的救治经验丰富，擅长各种心血管病介入治疗，对冠心病的发病机制有深入研究；先后在SCI(一种美国编辑出版的引文索引类刊物)及核心期刊上发表论文50余篇，出版专著3部，参编著作5部，获省、市、厅级科技进步奖十几项，参加国际及国家多中心临床研究10项。

杨旭明 河南省心脏起搏与电生理学会委员，主任医师，副教授，硕士研究生导师；具有冠心病、导管消融、起搏器治疗、先天性心脏病介入资质；擅长冠心病、高血压病、心力衰竭、严重心律失常的诊治，对心血管疾病介

入诊疗技术及急危重症的诊治经验丰富；获省、厅级科研成果奖5项；正在进行省、市科研项目2项，发表论文20余篇、专著1部。

李志娟 河南科技大学第一附属医院“金牌专家”，新区医院心血管内科主任，主任医师，硕士研究生导师；具有冠心病介入治疗资质；临床经验丰富，擅长冠心病、高血压病、心律失常的诊疗及急危重症患者的救治，在冠心病及外周血管病介入诊疗方面有一定特长；发表论文十几篇，完成科研项目2项。

王红雷 河南科技大学第一附属医院心血管内科副主任，副主任医师，医学硕士，有丰富的心血管内科临床工作经验，擅长心律失常和冠心病、心力衰竭、高血压病及危重疑难病的治疗，对心律失常及电生理有深入研究；在快速心律失常的射频消融及冠心病药物、介入治疗和慢性心力衰竭的长期治疗方面有独到之处；发表论文十几篇，完成科研项目2项。

王绍欣 河南科技大学第一附属

医院“金牌专家”，主任医师，副教授，硕士研究生导师；具有冠心病介入资质；擅长冠心病、高血压病、代谢综合征等诊疗，对高血脂症有深入研究，在心血管疾病介入诊疗方面有一定特长；获市级科研成果奖4项，正在进行省、市科研项目2项，发表论文40篇。

“群星璀璨，各有专攻！”杨旭明说。河南科技大学第一附属医院心血管内科还有“金牌专家”杨喜山，副主任医师朱继红、汪砚雨、王可、李道麟，医学博士来利红，护理专家李转珍、尚喜艳等。仅去年一年时间，该科就完成了4项科研鉴定，完成国家实用新型专利4项、国家发明专利2项、省市级科研立项3项；出版心血管病方面的专著2部，发表高质量论文多篇，收获颇丰。

畅通了24年的急诊绿色通道

“我们是医疗上的实战部队，科研上的尖兵部队！”杨旭明说。从1992年的心肌梗死急诊介入，到1998年的冠状动脉联合救治，这里的绿色通道已经运行了24年，一直畅通无阻。每年通过心血管内科急诊绿色通道获得救治的患者为305~500人，这在全省也是不多见的。

嵩县18岁患者冬冬(化名)就是心血管内科急诊绿色通道的受益者之一。2014年11月28日，冬冬突发心肌梗死。载着冬冬的救护车一下高速公路，在交警的一路“护航”下，仅用8分钟就赶到了河南科技大学第一附属医

院。载着冬冬的救护车一到该院，医务人员就迅速进入状态，急诊绿色通道迅速开启。经诊断，冬冬为急性广泛前壁心肌梗死，堵塞的位置在心脏前降支血管的近端(指距离冠状动脉起始端的远端)，影响面积大，造成大面积心肌梗死。心血管内科医务人员紧急实施微创介入手术，将已经堵塞了九成的血管撑开，血流顿时畅通，冬冬转危为安。

“‘时间就是生命’这句话，在心血管内科尤为明显！”杨旭明说。急诊绿色通道的开启，就是为了与死神赛跑，为生命接力。在接到急诊命令后，医务人员一般在10分钟内做心电图，30分钟内手术医生要赶到患者身边，争分夺秒地开始工作。自急诊绿色通道开启以来，该科的4名急诊医生每天做四五十台急诊手术，通宵忙碌是常有的事。去年12月的一天，急诊医生做急诊手术达17台。目前，在该科接诊的急诊患者中，还有来自三门峡、南阳等地的。其中，年龄最大的急性心肌梗死患者已经92岁了。

一切为了患者，为了患者的一切，河南科技大学第一附属医院心血管内科就是这样一个团队。30多年来，无论白天还是深夜，在这里，生命的绿色通道都有医务人员坚守。这已经成为了习惯。当急救的铃声再次响起，您会看到一个忙碌的身影在奔波——他们一天的工作还没有结束，生命的接力仍在继续……尽管此时已是深夜。



一丝不苟

董国琼/摄