

改善群众就医体验

这家医院的做法很特别

本报记者 李季

7月12日,在开封市妇幼保健院办公会上,一个个视频和音频被播放,里面有礼貌和气的接诊人员、对患者爱答不理的门诊人员、上班玩手机收费人员……随即,一份处罚通知被发布。处罚证据(视频和音频)从何而来?原来,医院里最近出现了一批“神秘人”。

如何改善群众就医体验,一直是医院管理中的难点。开封市妇幼保健院决定从小事做起,以规范职工服务语言为具体抓手,开展“会说话、说好话”规范服务主题活动。开封市妇幼保健院要求职工始终把为患者服务放在各项工作的首位,强化服务意识,工作中要做到“会说话、说好话”,用简单、亲切的语言跟患者问好,关心和体贴患者,尽己所能解除患者的困难,让患者切实感受到医务人员关怀和温暖,打造有温度、有爱心的医疗机构。

然而,事虽小,做好却难。每天络绎不绝的患者和忙碌不停的医务人员能和谐相处吗?出现矛盾后怎么划分责任?既不能委屈医务人员也不能偏袒患者。于是,在开封市妇幼保健院领导班子指挥下,一支由医院与第三方机构签约组建的“神秘人”队伍悄无声息地出现在医院里。

这些“神秘人”进入医院后,以患者及家属等身份,每周对医院各科室暗访两次,并将暗访结果以视频、音频和检查情况小结等形式进行反馈。除了对医院职工规范服务活动情况进行暗访检查外,“神秘人”每月还随机向患者及家属做问卷调查,全面了解医院的服务现状、评估服务水平,发现服务短板,提升服务水平,推动服务质量持续改进。

记者虽然无缘见到“神秘人”,但是看到了一张“神秘人”填写的检查表,针对问题直言不讳:“语言关怀意识一般,个别门诊科室和病区医务人员未向患者问好及送别,关心和体贴患者意识有待加强;化验室、妇科门诊科室环境较乱,有衣物乱堆乱放的情况……”“神秘人”不但指出问题,而且给出处理意见:告知本人,立即整改,检查结果纳入本月绩效考核。

开封市妇幼保健院院长郝建民告诉记者,医院这种创新督导机制以自查和“神秘人”暗访相结合的形式,对规范服务活动开展情况进行检查督导,切实将活动落到实处,确保每一位医务人员将安全、质量、服务贯穿于整个医疗工作始终。该院力争通过改善医疗服务,提升医院品质,提升医院管理水平,实现便捷就医、人文就医、安全就医、明白就医、智慧就医,不断提高群众的就医信任感、获得感和幸福感。

新乡医学院三全学院药学院 党日活动诉衷情



本报讯(记者朱晓娟 通讯员王德胜 侯婷婷)日前,新乡医学院三全学院药学院党总支李印省带领党员学生走进太行山腹地,开展“不忘初心跟党走,牢记使命献青春”特色党日活动,以培养大学生的爱国情怀,激励新时代大学生学好专业知识。

当日,李印省带领学生走进太行山腹地的辉县市万仙山,感悟太行精神,学习、认识中药。李印省和学生用红花、月季、菊花等传统中药材拼出了一面长3.8米、宽1.9米的巨幅党旗(如上图),菊花做成的金色镰刀和锤头在红色的红



7月8日,平顶山市中医院助力健康扶贫医疗志愿服务队来到郏县渣园乡范寨村开展义诊活动。在活动现场,队员们悬挂宣传标语,发放健康知识宣传材料,为群众测血压、检查身体,并详细询问群众的身体状况,耐心分析病情,讲解注意事项,认真解答群众关于常见病、多发病的问题,为有需要的患者指出诊疗方向。此次义诊活动的开展,不仅普及了健康知识,增强了群众的自我保健意识,还助推了健康扶贫工作。

弘扬 陈胜/摄

急救故事

晨练时 他们救了一位老人

本报记者 丁宏伟

7月14日早上7点,在驻马店置地公园,一位正在南岸健身步道行走的老人突然倒地。看到老人倒地,晨练的人惊呆了,正好走到这里的晨练者魏列恒反应最快,当即拨打了120。接受过急救专业培训的胡军剑跑上前去,将老人扶起来,呈平躺姿势,迅速开始为老人做心肺复苏。

此时,老人双眼紧闭、脸色蜡黄,已无意识,情况危急。站在一旁的人都急切地大声呼喊:“老人晕倒了,快来帮忙救他!”

在附近晨练的驻马店市中心医院骨科医生杨豪闻声跑过来。他检查发现,老人心跳骤停,瞳孔已放大,立即跪在地上,接力为老人进行胸外心脏按压,一下、两下、三下……连续按压后,复苏效果不好,杨豪感到体

力不支,于是赶紧打电话喊来同在附近晨练的同事——驻马店市中心医院儿童重症监护室的罗辉加入抢救行列。到达现场后,罗辉赶紧跪在地上为老人进行心肺复苏。杨豪和罗辉交替为老人做胸外心脏按压,汗水湿透衣服,他们一秒都不敢停歇。

旁观者看到这个场景,都为老人的生命安危担忧,也为施救人员的行为而感动,有人脱下自己的上衣,为老人扇风降温,有人一直蹲在地上双手捧着老人的头部,配合杨豪他们做胸外心脏按压。

由于时间太早,公园人口大门还没有打开,赶来的急救车不能入内。为了争取时间,120救护人员赶紧下车提着救护箱,扛着担架跑到事发现场,对老人展开抢救。老人放大的瞳孔开始

缩小,有了微弱的生命体征。罗辉帮助急救人员将老人用担架抬到救护车车上,才放下心来。

现场的人纷纷表达了对杨豪和罗辉等人的赞美之情。在医院,救治生命是职业责任;在工作之余,遇到患者需要急救,他们同样毫不犹豫,立即救人,这就是医务人员高尚的职业精神和文明素养的体现。

7分钟 她们救了一名路人

本报记者 乔晓娜 通讯员 赵刚

“太感激了,真的要好好谢谢你们。如果不是你们过来采访,我真不知道是谁救了我的命啊!”这些话语,道出了邓州市周先生对救命恩人的感激之情。

7月9日早上7点多,50多岁的周先生按时吃了治疗哮喘的药。没过几分钟,周先生便感到肚子痛,于是急忙让女儿骑着电动车送他去医院。当他们行至邓

州市政府附近路口时,周先生突然从电动车上摔下来,晕倒了。

“路人纷纷围了上来,有的说赶紧做心肺复苏,有的说先做人工呼吸,但是大家都不知道具体怎么做。有好心的市民用手指了我爸鼻子下的人中穴。”周先生的女儿说,正在大家不知所措的时候,听到有人喊:“大家让一让,我是医生……”说话间,周先生的女

儿便看到有人冲进了人群,并立即跪下来周先生进行施救。

“当我看到他时,他脸色苍白,毫无意识。根据我多年的从医经验判断,他的症状像是哮喘发作。我赶紧一边号脉,一边让护士闫晓雨清理他口中的异物,开放他的气道。”回想起当时的场景,封红晓说:“这不是我一个人的功劳,多亏了闫晓雨从患者

身上找出哮喘喷剂,通过及时用药和心肺复苏,才救了患者。”

封红晓和闫晓雨是邓州市妇幼保健院的女医生和护士,当时,她们正准备乘车下乡去做“两癌”(宫颈癌、乳腺癌)筛查工作。

经过大约7分钟的科学急救,周先生的生命体征渐渐恢复平稳。随后,邓州市人民医院急

救车赶到,把周先生接回医院做进一步检查。经过治疗,周先生已平安无事。得知是封红晓和闫晓雨把他从鬼门关拉了回来,周先生感激不尽。

“治病救人是我们每个医务工作者应尽的责任,事发突然,科学施救最主要。能够成功抢救患者的生命,我非常高兴。”封红晓说。



“大家可以过来试一下,学会心肺复苏术和海姆立克急救法,是可以救命的……”7月16日,焦作市妇幼保健院在高新区阳庙镇沈鹿宿村进行了一场卫生应急知识培训。医务人员首先对村民进行了健康讲座,随后现场展示了心肺复苏术和海姆立克急救法,一些村民还亲身体验了急救方法。

王正勤 侯林峰 邱承伟/摄

信阳规范惠民惠农补贴资金发放工作

本报讯(通讯员熊伟雨 蔡青)日前,信阳市卫生健康委员会采取3项举措,积极开展惠民惠农财政补贴资金“一卡通”自查清理和规范整改工作。

针对2017-2018年度中央、省、市、县“农村部分计划生育家庭奖励扶助”“计划生育家庭特

别扶助”“城镇独生子女父母奖励扶助”3项惠民惠农财政补贴资金管理使用发放情况,信阳市卫生健康委员会组织开展到村、到户摸底调查,确保补贴对象精准无误,资金发放精准到户、到人。

今年,信阳市各级卫生健康

部门自查工作有序进行,5月下旬,在全市集中开展了自查清理回头看,对前期自查工作中发现的问题整改落实,做好分类登记和资料更新工作。据不完全统计,全市共查出奖励扶助资金问题对象463人次,涉及资金64万余元,目前已主动上缴资金31

万余元,追缴资金33万元到县级财政账户。

信阳市卫生健康委员会组织督导组对部分奖励扶助资金落实不到位的县(区)进行督导,截至6月下旬,全市各县(区)均已将3项奖励扶助资金发放到群众个人账户。

沟通 从党龄纪念章说起

“大爷,您不要紧张,我们就要开始手术了,您配合一下,不要动……”

“我找找,我找找,别弄丢了……”老人不听劝告,手一直翻口袋,嘴里还嘟囔着。

“大爷,您口袋里放了啥啊?这么惦记。”

“这可是我的宝贝,组织给我发的。”说着话,老人高兴地掏出了一块金灿灿的“50年以上党龄荣誉纪念章”。

这是发生在济源市人民医院手术室里的事情,患者是济源山区的李老先生,今年已经91岁。李老先生近段时间发现全身皮肤发黄,医生检查发现是胆管肿瘤侵犯所致。济源市人民医院多学科专家会诊后,决定对老人实行介入微创治疗。

可是李老先生有时清醒有时糊涂,在手术台上戒备心很强,不配合手术。就在这时,介入科医生侯明灵机一动,决定

全程陪李老先生聊聊纪念章的来历,稳定老人的情绪,“李爷爷,我也是一名共产党员,咱俩可是革命同志呢,您给讲讲当年的历史呗。”

这下,李老先生的注意力转移了,整个人也放松下来。而此时的医务人员一边听老人讲“革命历史”,一边手脚麻利地赶紧做手术。穿刺、置管、引流,不到半个小时,手术顺利完成。

手术结束后,李老先生还

意犹未尽地给医务人员展示着那块荣誉奖章。济源市人民医院介入科主任李金柱在术后对医务人员说:“咱们今天收获很大,老人家等于给我们上了一堂党课啊!老人躺在手术台上还不忘当年的奋斗历史和激情,还惦记着组织给的荣誉和肯定。我们要向老同志学习,不忘初心、牢记使命,更好地为患者服务。”

(王正勤 侯林峰)

三门峡举行卫生健康知识演讲比赛

本报讯(记者刘岩 通讯员王红岩)7月17日,三门峡市卫生健康委员会开展全市卫生健康知识演讲比赛。此次比赛选拔出的优秀者将被三门峡市卫生健康委员会聘请为三门峡市卫生健康知识宣传教育专家。此次比赛旨在加大卫生健康知识宣传力度,倡导健康生活方式,培养和造就一批卫生健康知识宣传人才。

此次比赛以《中国公民健康素养66条》为主题,内容贴近群众生活,广大群众易于接受。涉及专业包括:传染病和慢性病防治、妇幼保健及免疫规划、家庭护理、精神卫生及心理卫生、健康生活方式及中医养生、家庭合理用药、科学运动与意外伤害防护及其他卫生保健知识等。

通过这样的活动,三门峡旨在提升该市健康教育培训能力,探索和创新科普内容与形式,加强与推广科普知识的传播与推广,提高公民健康素养水平。

河科大一附院 利用ECMO成功救治重症心肌炎患者

本报讯(记者刘永胜 通讯员刘群 梁颀)近日,在河南科技大学第一附属医院景华院区心内科重症病区,高女士被确诊为重症心肌炎。

入院次日20时38分,高女士意识逐渐模糊,全身大汗,心电图提示有频发室速,血流动力学越来越不稳定,血压呈进行性下降。患者很快出现休克,紧接着后症状没有减轻,反而出现剧烈

胸痛、持续胸闷。来到河南科技大学第一附属医院景华院区心内科重症病区后,高女士被确诊为重症心肌炎。

入院次日20时38分,高女士意识逐渐模糊,全身大汗,心电图提示有频发室速,血流动力学越来越不稳定,血压呈进行性下降。患者很快出现休克,紧接着后症状没有减轻,反而出现剧烈

胸痛、持续胸闷。来到河南科技大学第一附属医院景华院区心内科重症病区后,高女士被确诊为重症心肌炎。

入院次日20时38分,高女士意识逐渐模糊,全身大汗,心电图提示有频发室速,血流动力学越来越不稳定,血压呈进行性下降。患者很快出现休克,紧接着后症状没有减轻,反而出现剧烈

胸痛、持续胸闷。来到河南科技大学第一附属医院景华院区心内科重症病区后,高女士被确诊为重症心肌炎。

入院次日20时38分,高女士意识逐渐模糊,全身大汗,心电图提示有频发室速,血流动力学越来越不稳定,血压呈进行性下降。患者很快出现休克,紧接着后症状没有减轻,反而出现剧烈

之前的60%升至99%。随着多巴胺、去甲肾上腺素等升压药物剂量减小,患者的心率也降了下来。之后,高女士一直处于清醒状态,能进行正常的进食与交谈。术后第六天,患者的血压很稳定,心脏射血分数55%,经动脉力泵注入患者的腹主动脉,患者的脸色很快红润起来,血压、心律也较之前稳定了,氧饱和度也由