

提升医疗服务 进行时

汤阴恒泰康精神卫生专科医院

打造精神障碍患者的“心灵家园”

本报记者 王 婷

在汤阴县城关镇南园村南约1公里处，有一座淡黄色的三层小楼，这里是汤阴恒泰康精神卫生专科医院，也是汤阴县唯一一家二级精神卫生专科医院。

步入二楼病区，患者相互结伴，或散步，或下棋，或看电视，或打乒乓球，一派闲适安然之景。

对于精神疾病患者来说，他们需要的不仅是专业化的医疗技术，还有温暖贴心的医疗服务。汤阴恒泰康精神卫生专科医院发挥自身潜能，采取居家托养、社会助养、部门联动、政府兜底等措施，走出了一条独具特色的提升医疗服务新路子。

优化流程 疏通就医“堵点”

时先生患有精神分裂症，因家中贫困从来没有住院看过病，也无法办理医保证明。汤阴恒泰康精神卫生专科医院得到消息后，组织专家上门进行诊疗及残疾评定。经评估，时先生长期进食差，已经重度营养不良，电解质紊乱，受幻听、妄想症状支配，拒绝进食，随时可能危及生命，急需入院规范治疗。

医务人员当即将患者接到医院，治疗一个月后，患者的病情有了明显好转。出院当天，经过精神残疾评定程序，时先生一次性办好了所有手续，医院为其免除了全部鉴定费用。

精神残疾评定是办理精神残疾证

的重要环节，涉及精神障碍患者的切身利益。在以前，汤阴县没有精神残疾评定医疗机构，本县的精神障碍患者只有到县外的精神病院住院，才能进行残疾评定。然而，高昂的花费和路途奔波给众多精神障碍患者带来诸多不便。

2019年8月14日，汤阴恒泰康精神卫生专科医院开诊两个月，便被汤阴县残疾人联合会、汤阴县卫生健康委员会确定为汤阴县精神残疾类别等级评定医疗机构，解决了全县精神残疾人精神残疾评定的问题。

优化精神残疾评定流程，每周固定两天全天进行评定，对评定对象只需要来院一次即可办理全部手续。为了进一步降低评残费用，对于贫困人员，免除评残费用；对于来院评定，确有困难的，医院组织专家上门进行评定。截至2021年3月底，医院共为275名精神障碍患者进行了精神残疾等级评定，共为贫困人口减免评定费用15810余元。

由于精神障碍患者的特殊性，在管理和治疗上都需要“区别对待”，这一点，汤阴恒泰康精神卫生专科医院想得比较周全。

针对封闭病区无家属陪护的患者，医院于2021年年初设立“住院管家”岗位，即招聘一名有多年精神疾病院工作经历的员工，为患者和家属之间搭起一座沟通的“桥梁”。患者入院时，由

“住院管家”全程陪同，帮助患者家属办理住院手续，向患者家属介绍患者住院期间的安全管理和生活管理事项，解除了患者家属的后顾之忧。

考虑到精神障碍患者需要长期服药等问题，2019年11月1日，医院开设了慢性病门诊，为全县精神障碍患者提供慢性病鉴定和用药服务。截至2021年3月底，共对341名精神障碍患者进行了慢性病鉴定。

多方联动 助精神障碍患者重返社会

2019年12月30日，对于精神障碍患者小吴来说是一个特别的日子。他幸运地成为“汤阴县特困精神残疾人托养服务”项目的一名受益者。

当天，在当地乡镇、村委会干部的带领，汤阴恒泰康精神卫生专科医院的医务人员来到了小吴家里，一进门便被眼前的一幕惊呆了。

13年前，小吴被诊断为精神分裂症，鉴定为一级精神残疾，病情反复发作，在社会上打、砸、伤害路人。家人对其无法管理，万般无奈之下，只能将其锁在铁笼中。2019年年底，小吴入住汤阴恒泰康精神卫生专科医院托养中心，接受抗精神病药物正规治疗以及社会功能康复训练。目前，小吴的精神症状有了明显缓解，生活自理能力得到了提升，也能与人正常交流了。

精神障碍患者一旦失去生活和劳

动力，再加上没有直系亲人的照顾，他们的生活变得艰难，同时也是社会稳定的隐患。2019年12月26日，受汤阴县人民政府委托，汤阴县民政局、汤阴县卫生健康委员会联合决定，在汤阴恒泰康精神卫生专科医院成立汤阴县精神残疾特困人员集中托养中心。该中心为汤阴县第一家精神残疾医养结合单位。截至2021年3月底，该院已集中托养精神残疾特困人员70余人。

对于精神疾病患者来说，临床治愈不是终点，重回社会才是终极目标。为此，汤阴恒泰康精神卫生专科医院推出居家托养服务，实施“阳光家园计划”。针对恢复期的患者，医院派医务人员上门进行用药指导和心理疏导等。此外，医院设立精神障碍社区康复中心，为全县处于恢复期的轻型精神障碍患者提供用药指导、心理健康教育、康复训练等服务。

从汤阴县首家残疾类别等级评定医疗机构到“福利彩票公益金自主精神障碍社区康复服务”依托机构，从汤阴县“民办医院先进单位”到安阳市“残疾人之家”，汤阴恒泰康精神卫生专科医院为全县精神残疾患者提供了从医疗、护理、精神残疾评定到居家托养、集中托养、社区康复、流浪救助、慢性病门诊等全治疗周期服务，这里已成为汤阴县精神障碍患者的第二个家。

社旗县健民医院

医疗与人文并重 全面提升就医感受

本报记者 王 婷

多年来，社旗县健民医院始终坚持“以人为本”“牢固树立“以病人为中心”的服务理念，以“救死扶伤，实行革命人道主义”为宗旨，以“仁爱、精诚、专注、卓越”为院训，把“规范、严谨”贯穿于工作中，全心全意为人民提供健康服务。医院的患者满意度达到95%以上，获得全国、省、市“敬老文明号”单位、南阳市“慈善优秀项目合作单位”“社旗县医疗卫生服务能力提升先进单位”等。

细细品读该院“提升医疗服务十大举措”的做法，不难发现，“人文关怀”贯穿其服务理念始终。

从关注疾病到关注患者

80多岁的李老太太患腰骨痛病20余年。多年来，她四处求医，治疗效果不佳。经人推荐，她来到社旗县健民医院骨科住院治疗。每天8点前，医务人员就进入病房查房，耐心询问病情、病况，然后对症治疗。日常相处中，医生护士彬彬有礼，总是亲切地称呼老人“大娘”。护理人员更是贴心地把饭菜送到病房，并帮助喂饭。

经过10天的治疗，困扰老人20多年的顽疾基本得到控制。出院时，科室医务人员全程陪同家属进行报销结算。李老太太和家属备受感动。

在社旗县健民医院院长周海林看来，医者所面对的是有血有肉的人，是

有七情六欲的人。医学模式的转变，要求医务人员从传统的关注疾病转移到关注患者，即以患者为中心，将尊重患者、关怀患者的思想贯穿于诊疗过程的始终。

走进医院门诊大厅，标识清晰的导视系统，安静、整洁的诊疗环境，便民箱、热水、一次性杯子、轮椅等一应俱全，就医指南、住院指南、就诊咨询等标识栏应有尽有。在病区徜徉，会不时听到从病房传出的一阵阵歌声。在社旗县健民医院，有这样一些有意思的现象：每一位住院患者在体质得到好转以后，都会主动为病友讲故事、唱歌、跳舞等。

把原本压抑的病房变成轻松的“娱乐室”。这是医院平日里就注重医患沟通，对患者进行心理疏导的结果。

在患者住院期间，医务人员经常对患者，特别是卧床患者进行心理疏导，让他们感受到温暖和关心；加强与患者与家属的沟通，及时了解患者的需求和心理变化，做好宣教、解释和沟通工作。另外，医院还通过官方网站、宣传栏、流动字幕、科普讲座等形式，开展健康科普宣教，让患者明明白白治疗，轻轻松松康复。

让患者感受“家的温暖”

思路决定出路，角度决定高度，提

升医疗服务，离不开“患者视角”。在社旗县健民医院领导看来，只有将心比心，真正把患者当成家人，才能把服务做得更精细。

一天上午，刚刚住院3天的李老太太得知自己病情严重，怕拖累儿女，说自己“不治了”，要提前回家。得知这个消息后，李老太太的主管医师和护士长赶紧来到李老太太的病床前，动之以情，晓之以理，让李老太太静下心来、树立信心，早日把病治好。当李老太太透露出对丈夫性格内向而感到生气时，护士长告诉她，要学会取长补短、和睦相处，并祝愿他们白头偕老。

39床的刘老先生的医疗费续费了，但老伴儿将工资卡放在家中，想回家拿，又不放心刘老先生一个人在医院。正在纠结时，主管医师陪同刘老先生的老伴儿一起到收费处，交代收费处暂且不缴费，所有的治疗正常进行，等患者出院时再一并结算。

“来到社旗县健民医院，有一种家的温暖。”这是该院新老患者口中说得最多的一句话。每年春节，医院都会对一些不能回家的患者提供节日饭菜；对一些恰逢生日住院的患者，特别是子女不在身边的老年人，组织医务人员送去鲜花和生日蛋糕；定期召开患者及家属座谈会，征求患者及家属对医院医疗服

务等方面的意见，对提出的意见或建议进行及时采纳；组建志愿者服务队，并开通服务热线，热心为群众服务；改建科室，增添设备，对全院公厕进行改造和无障碍公厕建设。

“医务人员有了归属感，才能更好地服务患者。”医院管理者深知这一道理的重要性。为此，医院在关心、关爱患者的同时，还把职工的大事小情处理得恰到好处。

医院领导及分管领导每月都主动与职工沟通，了解职工的工作、学习、生活情况，提高了职工的满意度；对全院职工生日进行登记，每一位职工过生日，医院领导都会送去鲜花和蛋糕；每逢春节、端午节、中秋节、国庆节、医师节、护士节等重大节日，医院都会向职工予以慰问；定期或不定期组织医院职工外出进行红色旅游，使职工受到教育。医院职工或家属患病时，医院领导都会前去看望慰问。在医师节、护士节重大卫生日期间，医院举行演讲、技能比赛等活动。

有一样东西，能使铁石心肠变得柔软；有一样东西，能让灰暗的人生充满希望。这就是人文关怀。社旗县健民医院拥有着既温暖而又坚韧的力量，正以踏实的态度和行动，朝着患者需要的方向奋进。

给特殊儿童家长一些“喘息”时间

——安阳晨星康复医院提升医疗服务纪实

本报记者 王 婷

每一个残疾儿童的背后，都有一个苦苦挣扎的家庭。残疾儿童康复是一个漫长的过程，在残疾儿童家庭中，往往父母一方需要外出工作保证康复和生活的经济来源，另一方需要全天候、全身心投入孩子康复治疗中。有什么办法，能让这些被压得透不过气的父母暂时放个假呢？在河南省安阳市，这一困境正在被破解。

2020年初，安阳晨星康复医院向在院康复的残疾儿童家庭推出“残疾儿童家庭喘息时间”志愿者服务，为残疾儿童家庭排忧解难，成为河南省“提升医疗服务十大举措”中的一项创新之举。

“喘息”时间服务2000余人次

5岁的程程患有自闭症，从他生病那天起，妈妈就辞了工作，全职照顾程程。每天，他们都要到安阳晨星康复医院做康复训练。傍晚，结束了康复训练的程程还要继续上训练课，回到家已是21时。哄睡程程后，妈妈还要收拾家务，等自己洗刷完躺下休息时，已是深夜。周一至周六，程程的妈妈每天都是如此，只有周日稍有一些休息时间。尽管如此，程程的妈妈仍会力所能及地在家帮助程程进行

康复训练。

程程一家，只是众多不幸家庭中的一个缩影。据有关调查数据显示，60%的残疾儿童由母亲一个人照料，且因残疾儿童存在的各种障碍，让他们很难与不熟悉的人相处。这样一来，外人就很难代替妈妈照料孩子。

“我们在医疗工作中发现，在院康复的残疾儿童家长们承受着经济和精神的双重压力，残疾儿童的妈妈们更是没有一丝空间和时间能得到喘息，特别是遇到各种突发状况，妈妈们往往束手无策。”安阳晨星康复医院院长薛哲说。

哪里有需求，哪里就有服务。本着“想患者所想、急患者所急、做患者所需”的理念，安阳晨星康复医院成立患者服务中心，携手安阳市残疾人联合会、安阳市“8号公益”志愿者组织，向来院就诊的残疾儿童家庭推出“残疾儿童家庭喘息时间”服务项目。

据介绍，“残疾儿童家庭喘息时间”即由医院提供安全的场地，康复师贡献专业能力，培训指导社会志愿者利用业余时间到残疾儿童家庭义务提供短时的患儿看护托管服务，使残疾儿童家长能从常年照料残疾儿童的

状态中暂时脱离。“喘息”时间服务自2020年初推出以来，已累计服务患儿家长2000余人次。

志愿者当起孩子的“临时父母”

“欣欣，我来做房间，你来做窗户，好吗？”在与欣欣相处的半天时间里，孩子只有一些词不达意的表达，但志愿者小丽却觉得很充实、很快乐。

小丽是安阳晨星康复医院“残疾儿童家庭喘息时间”服务项目志愿者中的一员。今年“六一”国际儿童节，安阳晨星康复医院患者服务中心联合安阳市残疾人联合会、安阳市北关法院、8号公益志愿者组织、安阳师范学院爱心人士组织、安阳职业技术学院学生志愿者团队，共同为残疾儿童家庭提供了一次特别的“儿童节喘息服务”活动。

在活动当天，志愿者们准备了歌舞表演、图画手工、运动游戏、电影院、点心时间等欢乐的节目；康复师和有点孩子经验的志愿者组成团队，托管一名残疾儿童，照料孩子的生活，带孩子进行游园活动；患儿家长把孩子托付到该服务项目，独自享受一天难得的“喘息”时间。

在这里住院的孩子们大多数患有

自闭症，具体表现为不爱说话、具有语言障碍、无眼神交流、不与他人互动、喜欢独处等，虽然小朋友们只是偶尔与志愿者们进行简单的交流，但志愿者们仍然用独特的方式热心地看护、鼓励、夸奖他们。

“这次医院给家长的喘息时间，是我收到的最特别、最有意义的礼物，想家长所想，如家长所愿。感谢每一位康复师和志愿者，让家长能自由放松一天，你们辛苦了……”正如一位患儿的家长所说，他们利用这项服务提供的独处时间休息、充电、处理紧急事务，大大缓解了他们的心理压力，解决了生活上的困难。

始于此而不止于此。安阳晨星康复医院对于提升残疾儿童就医体验的探索一直在路上。在“喘息”时间项目基础上，医院患者服务中心又推出了“晨星家长康复课堂”，每周四下午下班后，医院组织康复师和志愿者义务托管残疾儿童，康复师举办康复知识讲座，家长把孩子托付给志愿者，自己能够安心学习康复训练方法和技巧。此举大大提升了家长的居家康复能力，为残疾儿童早日康复提供了有力保障。



用绿水青山书写党员的新时代“答卷”

——记中国人寿北京市分公司原党委办公室主任李学亮

本报记者 王 平 通讯员 刘富安 王菲 文/图

开荒种树，栽下满山生命的希望；扎根大山，种下绿色中国的梦想。退休不褪色，他用绿水青山写就最亮丽的军功章。两鬓霜华，风吹尘沙，这里没有惊心动魄和叱咤风云，但平淡中矗立的党旗迎风飘扬。

李学亮，1962年参加工作，如今80岁高龄的他已入党55年，同党一起走过了人生的一大半。退休前，李学亮供职于中国人寿保险股份有限公司（以下简称中国人寿）北京市分公司，曾担任西城区支公司经理、分公司机关党委副书记、党委办公室主任等职务。党的百年华诞，他送上一份18页手写“答卷”。

前段时间，已经80岁高龄的李学亮在建党百年之际向党递交了一份特殊的答卷：一份题为《庆祝中国共产党成立100周年——一名共产党员的汇报》的手写心得，整整齐齐的18页手写文字。“今年，我80岁了，要在有生之年把自己的经历和感悟写出来，向党汇报，交上一份真实的答卷。”李学亮说。

在这份手写汇报材料中，李学亮再次回忆了自己过去38年工作生涯中的点点滴滴，并怀着一颗党员的赤诚之心，讲述了自己对党这100年来的个人所知和感悟。这里面，有对党的历史经验总结，有对严惩腐败的高度认同和更高期待，有对乡村振兴的思考建议，有对自己工作经历的总结，有对自己思想行为的检视与约束。

始终严于律己，李学亮为自己“约法三章”：第一，要政治观点鲜明，立场坚定；第二，要保证经济清廉；第三，要作风正派。在汇报文字中，曾担任西城区支公司经理、分公司机关党委副书记、党委办公室主任等职务。党的百年华诞，他送上一份18页手写“答卷”。

他放弃颐养天年，回乡垦荒种树。十多年前，作为中国人寿北京市分公司的一名退休干部，本该颐养天年的李学亮做出一个让周围人惊讶的决定：扎根大山，开荒种树。

北京市门头沟区潭柘寺镇有一片连绵起伏的群山，李学亮的家乡就位于山脚下的鲁家滩村，祖辈都是以种地为生的村民，李学亮心中有一份对土地的坚守。2000年，李学亮从工作岗位上退下来以后，就开始思考如何退休生活过得充实、有意义。当时，鲁家滩村鼓励村民开荒开矿脱贫致富，李学亮几经思量后，毅然决然地向村里提出承包荒山种树。李学亮说：“我相信，保护土地能孕育财富，还能留住绿水青山，我要为乡亲们探索一条可持续发展的致富道路。”

开辟一片绿水青山，这就是李学亮想要的退休生活。2004年，与村里签订承包合同，他走进了方圆500多亩（1亩=666.67平方米）的大山。从鲁家滩村到山上，道路崎岖难行，10里（1里=500米）路往返要走4小时。每天带着干粮上山，中午饿了就吃口干粮、喝点水。他开春上山、初冬下山，每年在山上劳作的时间近9个月。

为了节约时间多干活，2012年，李学亮在山上建起了土坯房，由每天往返变为每周往返。开荒很艰苦，最难的是山上没水。种植树木的水是李学亮从山下村里买来，再雇人用农用车拉到山上的。就这样日复一日，年复一年，他花光了自己的积蓄以及村里拆房补助的近百万元补助款。李学亮在山上种植了柿子、苹果、梨、花椒、杏、桃、李子、核桃等多种经济林木。每到果子丰收的季节，红红的苹果、橙黄的柿子、透亮的白梨……昔日荒山变成了郁郁葱葱的“财富山”。

在这片山上，飘扬着两面红旗：党旗和国旗。往山顶上走时，李学亮总爱回头眺望。李学亮说：“常年独自一人走在山上，难免感觉孤单寂寞，看到火红的党旗、国旗，感觉与党、与国家离得特别近，特别有干劲、有精神。”2005年，承包荒山种树的头一年，李学亮做的第一件事就是在山上插上了党旗和国旗（如图）。

李学亮说：“要尽自己所能为社会多做事，发挥积极作用，增添正能量。我是一名共产党员，虽然工作退休了，但共产党员的身份永远不会退休！”2019年，李学亮被中国共产党中央委员会组织部授予“全国离退休干部先进个人”荣誉。

莫道桑榆晚，为霞尚满天。“一朝入党，一生为党。不计个人得失，为党和国家奉献终身”，这是李学亮作为一名共产党员永葆的初心。



协办：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司