

医药卫生报

YIYAO WEISHENG BAO

专业角度 健康深度 情感温度

2026年6月11日 第62期
星期四 丙午年四月廿六

□主管主办单位：河南省医学会 □医药卫生报社出版
□国内统一连续出版物号：CN 41-0024 □邮发代号：35-49
□总第4508期 □今日8版 □网站：www.yywsb.com

时政要闻

□6月9日下午，中共中央总书记、国家主席习近平在圆满结束对朝鲜国事访问后回到北京。

□当地时间6月9日下午，中共中央总书记、国家主席习近平结束对朝鲜的国事访问离开平壤。朝鲜劳动党总书记、国务委员长金正恩和夫人李雪主到机场送行，为习近平和夫人彭丽媛举行隆重的欢送仪式。

“好好说话” 让医患感受大不同

本报记者 刘 畅 通讯员 肖婧菁

“这几天，我在这家医院皮肤科就诊时，明显感受到医务人员服务的变化。沟通时，医务人员比以前更加亲切，说话以‘请’‘您’等字开头，让人感到被尊重，心里很温暖……我就在附近住，常来这家医院就诊。这次的就医感受最好！”5月底，患者吕先生多次到河南省直第三人民医院（以下简称省直三院）门诊一站式综合服务中心，表达对该院医务人员专业尽责、服务暖心的感谢。

今年3月，省直三院启动“请好好说话”行业作风建设专项行动，切实解决个别医务人员在工作中沟通不规范、解释不到位、态度不耐烦等突出问题。该院从“好好说话”这一简单朴实的举措开始，把作风转变作为作风建设的突破口，结合正在进行的树立和践行正确政绩观学习教育，持续提升医疗服务态度、提升患者就医体验、构建和谐医患关系，取得了明显成效。

4月至5月，省直三院服务态度相关领域连续实现“零投诉”；“请好好说话”行业作风建设专项行动已覆盖至院内门诊、收费、药房、医保、医技、行政、后勤等各类岗位及第三方服务岗位，并延伸至所辖社区卫生服务中心；医务人员生硬、不耐烦接诊等现象明显减少，患者表扬、好评量明显上升；医务人员服务意识、文明素养整体提升，就医氛围更加和谐。

“好好说话”增进医患信任

“冲洗眼部时会有些疼，您不舒服了请马上举手示意我”“睁开眼、坚持住，真棒，您配合得非常好”……在一次10分钟左右的术后眼部冲洗操作中，省直三院眼科（梅杰综合征诊疗中心）护士刘小线轻声细语、不断鼓励患者李女士配合治疗，并耐心讲解、告知操作中需要注意的事项。

“治疗时，哪里会疼一下，哪里会不舒服，护士讲得可清楚了。我一点儿也不紧张，配合好、好得快！”李女士说，护士的耐心解释、温情服务，让医患之间有了信任、配合默契。

71岁的退休教师齐女士因膝关节炎在省直三院东院区关节外科住院治疗。“来的时候她很焦虑，每见一位医生就问一次病情，一件小事要反复唠叨好几回，犹豫四五天还不愿接受手术治疗。”该院关节外科副主任医师延净德说起齐女士的手术过程时，反复强调：“好好说话不只是讲客气话，还要把专业术语翻译成通俗语言。”

听了延净德及其团队连续多天就手术方式、术后功能恢复等问题的细致讲解，齐女士在住院5天后同意接受保膝手术，术后5天顺利出院。如今，齐女士特别信任延净德，主动添加了他的微信，不时联系他咨询术后康复问题。

两个多月来，省直三院细化全岗位服务用语、仪容礼仪、服务流程与考核细则，明令禁用“催什么催”“说了多少遍还不懂”等生冷禁语。医务部、护理部创新打造“首眼微笑标准化流程”“七步人文住院全周期服务”，从入院接诊到出院随访，全链条嵌入人文关怀。

医务人员的行动也带动了院内保安、保洁、餐饮等近300位第三方服务人员积极参与其中。“请好好说话”行业作风建设专项行动开展一个月时，省直三院东院区地下停车区的保安祝先生收到了患者王先生送来的感谢信。

“匆忙赶往病房的过程中，我一着急便将车停在非指定车位，无意遮挡了其他车辆。那车主就就医心切，特别急躁地到处找我……贵院停车场的师傅主动伸出援手找到我，确认车辆信息、拿到钥匙后，耐心细致地将车挪至合适位置，完美解决了这场小麻烦……我向当天帮助我的师傅致以崇高的敬意和真诚的感谢！”看到这封500多字的

手写感谢信时，祝先生既感动又激动：“把车钥匙交给我，是患者对我最大的信任。当时我没想到别的，只想好好沟通，赶紧把这件小事儿解决好，给患者行方便。”

现在，因为“好好说话”，细致沟通收获患者感谢信的祝先生，成了省直三院第三方服务人员争相学习的对象。门诊、病房安检口的安检人员通过“好好说话”，将患者主动接受进门安检的比例提升了近30%；病区保洁服务人员规范使用文明礼貌用语，让病房里的“谢谢”多了，微笑也多了；餐饮服务人员沟通质量的提升，带动了食堂等第三方服务窗口效率的提高……在省直三院，“请好好说话”逐步成为受患者认可与好评的服务品牌。

“好好说话”助推提质增效

省直三院急诊科接诊的都是危急重症患者，患者病情急、家属心情也急，因为沟通产生误解、大声说话的现象时有发生。“急诊科全员响应医院‘请好好说话’行业作风建设专项行动，优化急诊接诊流程，推广规范用语，积极做好患者及其家属情绪的安抚工作。现在，大家明显感觉急诊接诊区域的音量小了，反复无效沟通减少了，院前接诊、院内转诊的沟通时长都明显减少，这些转变为抢救患者争取了时间。”省直三院西院区急诊科医生李鹏说。

4月16日起，省直三院财务部规范了收费人员必须说的“十句话”和严禁说的“十句话”。“财务窗口现在推行‘首问负责制’，我们解决不了的会由首问负责人第一时间与相关临床、管理部门沟通，确保问题高效解决、医患双方都满意。”省直三院财务科东院区收费组组长程巧育介绍道。

现在，程巧育和10多位同事分班次、24小时开展省直三院东院区的收费业务。“临床科室午

夜打来电话咨询问题，会对我们说‘不好意思，深夜打扰了’，我们会关心地回复他们‘深夜加班辛苦了’并加紧解决相关问题。这种同事间的关爱传递，让人觉得暖暖的。”程巧育说。

该院全科医疗科收治的多为复杂多种疾病的高龄老年患者，他们的病情瞬息万变，“沟通不畅”是影响治疗的大问题。为此，该科将“好好说话、马上就办”服务理念化为每一次耐心倾听、每一次迅速响应，化为急诊通道“零延迟”、患者诉求“首问负责”、跨科室协作“无缝衔接”等核心制度。“不论是发起多学科会诊，还是在科室转诊的过程中，医生之间、医生与护士之间的换位思考多了，说话轻声细语、不急躁，也让病情交接得更准确、更高效。”省直三院全科医疗科医生李莹说。

据省直三院护理品牌服务组组长朱媛媛介绍，院内护理团队是较早开始“请好好说话”行业作风建设专项行动的。该院护理部聚焦护理工作全流程，围绕护理部主任与护士长、护士长与护士、医生与护士、护士与护士、护士与患者5个核心沟通关系，规范沟通态度、优化沟通方式，强化情感支持。“全院护理团队杜绝工作中冷、硬、横、推、烦等现象，让5个护理核心沟通关系无冲突、高效率、有温度。两个多月来，‘好好说话’已经从医院要求变成了护理人员的行为自觉。”朱媛媛说。

全院上下说暖心话、说知心话，让医务人员的感受也悄悄起了变化：职能部门更加主

动服务临床一线，临床科室间相互体谅，沟通更顺畅，效率也更高了。

“好好说话”催生创新升级

在省直三院，“请好好说话”行业作风建设专项行动除了让医患双方的获得感满满外，还催生了一些科室工作方法的创新与升级。

“住院部6楼病区窗帘需要更换清洗，病区护士长将这一情况反映给后勤保障部包干人员，包干人员第一时间协调维修、保洁等相关人员，3天内将病区窗帘清洗、更换到位，比之前节省了近一半的时间。全过程不需要护理人员的帮助与参与，为护理人员减负了，把时间还给了临床护士。”省直三院后勤保障部干事梁晨说，“请好好说话”行业作风建设专项行动带动了省直三院后勤保障部的主动沟通、积极作为，把真正服务临床一线作为工作目标。

目前，后勤保障部全面推行“后勤服务包干制”，东、西院区各楼层以“定人、定责、定区域”为原则，每位后勤人员包干负责，职责涵盖环境卫生、餐饮服务、安全生产、水电气暖保障等所有后勤班组业务，实行“首接负责制”。包干人员负责收集、汇总问题，及时上报科室并跟踪闭环，实现“一人对接、一站响应、全程跟进”，把“报修快不快、物资到不到位、环境安不安全、饭菜热不热”这些琐碎的事做好，做成制度、做成习惯、做成有据可查的靠谱服务。

（下转第2版）

让「医」「养」无缝切换 卫生院牵手敬老院

本报记者 常娟

“我年纪大了，身子骨一天不如一天，以前最发愁的就是有个头疼脑热，身边没人照看。如今不一样了，这里有医生、护士24小时值守，看病特别方便，平日里还能和老伙计们同住相伴、唠嗑散步，日子过得热闹又舒心。”6月6日，在信阳市平桥区高粱店乡敬老院，一位老人满脸笑意地对记者说。

养老事牵民生，如何让乡村老人安享晚年、病有所医、住有所安？高粱店乡探索医养融合新路径，由乡卫生院托管乡敬老院，创新打造医养、医护、医康、医保“四位一体”健康养老服务模式，让辖区老人实现“老有所依、老有所养、老有所乐”。

“医”“养”无缝切换

走进高粱店乡敬老院，这里每个卧室都拥有卫生沐浴间、空调、电视，以及适用于老年人的无障碍设施；院内还设有书画室、文化活动室、棋牌室、心理咨询室、康复室、医务室等公共空间，全方位满足老年人的文化娱乐与健康需求。

“我们设有40个房间，配备7名护理员、2名厨师、2名管理员，共有养老床位54张，目前已入住52人。”高粱店乡卫生院院长余明星说。该卫生院按照护理标准将这些老人划分为失能、半失能、失智、高龄、全自理5个等级，并实施分级护理、分级动态评估。

“分级动态评估每半年开展一次，遇到特殊情况随时评估，确保老人无论何时都能得到适宜的服务。”余明星说，“我们为老人确定了个性化诊疗与康复方案，实现‘医’‘养’无缝切换。当老人病情稳定时，养老院对老人进行医疗养老照护管理，医生定期查房，护士对老人进行基本生命体征监测及慢性病管理；当老人病情发生变化时，我们为老人开通就医绿色通道，直接将老人的医疗养老照护模式转变为住院模式，及时采取救治措施，实现医疗救治‘零时间差’。”

高粱店乡敬老院还设有独立的医务室，实行医生、护士24小时值班在岗制度，日常为老人定期测血压、血糖，指导用药，遇到突发情况还能随叫随到。

健康科普赋能

“大爷，降压药不能随便减量。您早晚适当锻炼一下，比如散散步、打打太极拳，这对降低血压很有好处。”不久前，高粱店乡卫生院医务人员来到敬老院，开展了健康知识讲座。

活动现场，医务人员用方言开展拉家常式授课，重点讲解高血压、糖尿病、脑梗死的预防、骨关节的养护，以及合理用药、低盐饮食、季节养生等实用知识，引导老人树立健康观念。中医科医务人员还开展了体质辨识，免费为老人提供拔罐、针灸、按摩、熏蒸、艾灸等中医康复治疗。

这样的活动，每年这里都要开展很多次。除了该卫生院的医务人员，平桥区第四人民医院的专家也会定期来到这里开展健康知识讲座等活动。

此外，为提升入住老人的就医获得感和安全感，高粱店乡卫生院还先后选派骨干医务人员到郑州大学第一附属医院、信阳市中心医院进修学习，同时通过线上学习、邀请专家上门指导培训等多种方式，不断提升医务人员的诊疗技术，让入住老人享受专业、舒适、有效的康复治疗和生活照料服务。

深耕结硕果

截至目前，高粱店乡卫生院托管乡敬老院已有9年。9年来，高粱店乡敬老院为本地及周边乡镇众多家庭解决了老人看护难题。目前，在该敬老院入住的老人中，失能、失智、高龄老人占比达81.6%。高粱店乡卫生院累计抢救敬老院急危重症老人50余例，协助200余人次办理入院治疗，为20余名慢性病患者申报门诊报销，让老人的生活质量和健康水平显著提升。

2023年，高粱店乡卫生院获评信阳市基层医养结合创新发展实践样板入选机构；2024年，高粱店乡敬老院被河南省民政厅评为“二星敬老院”，是平桥区唯一获此荣誉的乡镇敬老院。

余明星说：“下一步，我们将持续完善现有养老机构设施，以及制度与管理体系，聚焦老人个性化需求，提供更精准、更贴心、更具亲情化的服务，尽全力守护好‘夕阳红’。”

记者在现场

今日导读

三门峡：搭建优质中医服务平台

5版

方剂治法中的取象思维

6版

虎符铜砭刮痧调治糖尿病

7版

班固洛阳著书存医经

8版



↑近日，在洛阳市洛龙区金科绿都天宸小区，洛阳市卫生健康委组织市疾病预防控制中心、市妇幼保健院，举办“科学灭蚊 守护健康”主题科普体验活动，将病媒生物防制知识融入趣味竞赛，让近百名儿童在趣味比拼中体验“科学灭蚊”。

刘永胜 徐礼扬/摄



请扫码关注微信、微博