

□当前正值防汛关键期，8月8日，省委书记刘宁、省长王凯在郑州市督导调研防汛备汛工作，强调要贯彻落实习近平总书记关于防灾减灾救灾工作的重要论述和在河南考察时重要讲话精神，坚持人民至上、生命至上，绷紧防汛安全之弦，守牢安全生产底线，压紧压实各方责任，落实落细各项措施，坚决维护人民群众生命财产安全。

河南省卫生健康委召开 全系统防汛防台风视频调度会议

本报讯（记者朱晓娟 许冬冬）8月10日，河南省卫生健康委召开全省卫生健康系统防汛防台风视频调度会议，深入学习贯彻习近平总书记关于防汛救灾工作的重要指示批示精神，全面贯彻党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作要求，认真落实省防指台风防范应对会议精神，全力做好台风防范应对工作，坚决维护人民群众生命安全和身体健康。河南省卫生健康委党组书记、副主任侯红主持并讲话。

会上，传达了省委书记刘宁批示和省防指台风防范应对会议精神，通报了全省卫生健康系统

防汛安全和应急准备情况；郑州市、洛阳市卫生健康委，河南省人民医院、郑州大学第一附属医院相关负责人发言。

侯红指出，做好防汛防台风工作是重要政治责任。各地卫生健康部门、各级医疗卫生机构要深入学习贯彻习近平总书记关于防汛救灾工作的重要指示批示精神，认真践行“四个宁可”理念，坚决贯彻中央和省委、省政府一系列部署要求，强化底线思维、极限思维，进一步做好防大汛、抗大洪、抢大险、救大灾思想准备，时刻保持临战心态、备战状态、应战姿态，以“时时放心不下”的责任

感和“事事心中有底”的行动力，从严从细落实各项防范应对措施，确保万无一失、安全度汛。

侯红强调，要确保重点事项紧盯不放、严防死守，加密会商频率，第一时间了解情况，同步启动应急响应；强化力量前置，完善应急预案，按“极端场景”备齐救援力量和救援物资；加强重点部位防范，严防医疗机构地下空间内涝倒灌风险，落实关键功能区域、核心医疗区域防范措施，确保水、电、氧等基础保障系统稳定运行；做好突发事件紧急医学救援，保障生命通道畅通；加强临水、临崖、临山乡镇卫生院、村卫生室风

险防范，该停的停、该撤的撤；保障值班系统高效运转，严格执行24小时值班值守制度，主要负责同志要在岗在位；统筹落实转移安置点医疗卫生服务工作，加强汛后饮水安全保障和卫生防疫。要确保防汛工作高效联动、协同作战，强化指挥系统上下联动、医院之间及部门之间的协同联动，做到人员物资保障支援、患者承接分流“一盘棋”、高效率。要确保“生命为大、避险为要”要求落地，严格按照“三避让、三个紧急撤离”原则，全面做好转移避险工作；摸清人员底数，对风险区域所有人员登记造册，优先转移急危

重症、孕产妇、婴幼儿等重点人群，做到安全转移、不漏一人。要确保汛令畅通、纪律严明，压紧压实防汛责任，坚决服从统一调度指挥，严格执行信息报告制度，做好舆情引导，坚决守牢防汛防台风安全底线。

河南省卫生健康委防灾减灾救灾工作领导小组全体成员在主会场参加会议；各省辖市、济源示范区卫生健康委，航空港区教育局、体育局，南阳市中医药管理局，省直医疗卫生单位主要负责同志、分管负责同志及防灾减灾救灾工作领导小组成员等在分会场参加会议。

郑州完备急救体系挽救年轻生命

本报记者 丁玲 通讯员 田果

盛夏的郑州持续遭遇高温热浪，闷热环境下人体大量失水、电解质快速流失，极易诱发恶性心律失常、重度酸中毒，甚至会导致心脏骤停。

面对高温急救救治高峰，郑州搭建的“120远程指导—院前急救转运—院内高级生命支持”一体化急救体系全速运转。近日，郑州市第七人民医院危重症医学部监护团队全线联动，依托成熟的ECMO（体外膜肺氧合）救治技术与无缝衔接的急救流程，成功挽救一名因高温引发电解质紊乱、心脏骤停的21岁青年。

当日，郑州120指挥调度大厅接到家属紧急呼救：一名21岁青年在家中突发意识丧失、心脏骤停，家属惊慌失措。调度员第一时间安抚家属情绪，同步开启远程心肺复苏指导，规范讲解胸外按压操作要点，全程在线把控施救节奏，牢牢守住心脏骤停救治的“黄金4分钟”，为后续院内抢救争取关键救治窗口。

与此同时，来自郑州市第七人民医院危重症医学部的院前急救队伍火速抵达现场，持续开展基础生命支持，开通急救绿色通道，争分夺秒将患者转运至医院急诊复苏区，实现“呼救不空档、转运不停救”。

患者送入抢救室后，救治团队立即为其急查动脉血气。患者各项检查结果异常危急，体内循环濒临崩溃。内环境极度紊乱造成患者反复室颤，监护仪警报声不绝于耳。救治团队不间断开展电除颤，一次次逆转致命心律失常；同步动态调整补液方案，持续补钾、补钙，大量纠正酸中毒，全力纠正患者身体失衡状态。考虑到患者心肺功能衰竭，常规治疗已难以维持循环，经快速评估，现场即刻启动ECMO高级生命支持预案。医务人员配合默契，迅速完成无菌置管、管路搭建，顺利建立体外循环，依靠“人工心肺”临时替代衰竭的心、肺功能，为脏器修复争取宝贵时间。

从120调度远程指导家属施救、院前现场急救、极速绿色通道转运，到院内快速进行血气检测、反复电除颤、精准调控酸碱与电解质、急诊ECMO上机支持等，一套完整闭环的郑州急救救治链无缝衔接，无一处延误、无环节脱节。目前，患者生命体征逐步平稳，整体预后情况良好。

今日导读

溺水的现场急救

3版

从实验室走向病床旁

4版



近日，浚县妇幼保健院孕妇学校开展手工制作孕妇枕暖心主题活动，为准妈妈们带来沉浸式孕期保健体验。活动现场，医务人员结合2026年母乳喂养周主题，科普母乳喂养的重要意义、正确哺乳姿势、产后哺乳误区等知识。在随后的手工制作环节，医务人员手把手指导准妈妈们裁剪、填充、缝制孕妇枕，现场氛围温馨融洽。

王平 杨慧敏 靳慧沙/摄

坦桑尼亚老人万里闯关记

本报记者 朱晓娟 通讯员 李伟博

日前，河南省人民医院肝胆胰脾外科的病房内，来自坦桑尼亚的患者，65岁的萨迪基（音译）正缓缓收拾行囊。两天后，他将踏上归国的旅途，带着临床治愈的希望重返家乡。这段跨越万里的生命救治，缘于7年前的一个求学邂逅。当时，坦桑尼亚青年阿里（音译）远赴中国求学，成为河南省人民医院主任医师李天晓的博士研究生。几年间，阿里从懵懂的留学生逐渐成长为成熟的医学从业者。

学成归国后，阿里始终与母校、导师保持紧密联系，这份跨越国界的师生情谊，悄然成为联结中非医学交流的温暖纽带。也正是这份信任，让阿里在叔叔罹患癌症时，毫不犹豫地选择了让叔叔远赴中国，找到肝胆胰脾外科副主任医师何俊闯完成手术。那次成功的诊疗体验，让这份跨越国界的信任扎下了更深的根。

今年5月，一通紧急的越洋求助电话再次拨通，来电者依旧是远在坦桑尼亚的阿里，而此次亟待救治的是他同事的岳父萨迪基。老人长期遭受上腹部疼痛困扰，伴随皮肤、巩膜严重发黄症状，经坦桑尼亚国家医院确诊为胰腺肿瘤。

受限于当地薄弱的医疗条件，当地医院无法开展高难度胰腺癌根治手术，仅能为患者实施姑息性胆肠吻合术与胰头活检。令人揪心的是，术后不到两周，致命并发症接踵而至，胆漏、腹腔出血反复发作，老人的身体状况持续恶化。

接到阿里的越洋求助后，何俊闯当即梳理患者病情、评估转运风险，第一时间向科室汇报情况。肝胆胰脾外科团队高度重视，协助萨迪基一家快速办理跨国就医、入院检查等各项手续，为生命救治抢出宝贵时间。

胰腺癌本身被称为“癌中之王”，手术难度大、创伤风险高，再加上患者已有术后并发症、身体基础条件差，二次手术的难度和凶险程度远超常规手术。

更糟糕的是，检查显示患者肿瘤

位置凶险，竟然包绕着肠系膜血管生长了180度。血管粘连紧密、解剖边界模糊，术中极易引发大出血、血管破裂、脏器损伤等危重意外，根治切除难度极大。

7月1日，肝胆胰脾外科主任、主任医师秦涛主刀，如期为萨迪基实施手术。术中，秦涛凭借娴熟的技术和默契的团队配合，完整剥离了肿瘤。

术后的康复是另一场硬仗。考虑到患者年龄偏大、病情复杂，且存在语言、饮食、生活习惯的差异，科室医护团队给予患者全方位、精细化的专属护理。

从阿里远赴中国学医成才，到万里之外的同胞放心将生命托付，这场跨越山海的救治，是医患信任的双向奔赴，也是中非医学交流最鲜活的见证。

医患
好故事

347



『上门回访』闭环机制背后的服务升级

“王先生，您好。我是温县妇幼保健院副院长赵璐，今天专程过来感谢您为我院工作提出宝贵建议。收到您反映的小米汤温度偏低的问题后，我们全面梳理送餐流程，更换升级保温餐盒，彻底解决餐品凉冷问题。后续，我们欢迎您持续监督、建言献策，这份薄礼还请收下……”

8月6日，赵璐带队，联合后勤科室、月子中心工作人员前往赵堡镇大黄庄村，当面回访村民王先生，就其此前提出的“小米粥偏凉”的意见进行专项答复。

现场上门回访、当面反馈整改结果，已是温县妇幼保健院一项常态化服务举措。

从2025年6月以来，温县妇幼保健院以改善就医体验、提升群众满意度为核心，全面规范患者诉求处置全流程，建立闭环管理机制：全院门诊、住院患者全部完成电话回访并留存完整记录；群众反馈问题由对应职能科室两日内完成根源排查，制定整改方案；完成线上回访沟通后，由医院领导班子成员牵头职能科室工作人员主动登门，当面致谢并通报整改成效。

“就医体验好坏、服务短板在哪，患者感受最为真切。”温县妇幼保健院党支部书记、院长苗小勇说，“推行上门反馈机制，就是要让全体医务人员正视每一条群众诉求，以群众意见倒逼服务提质，让每一位主动建言的百姓感受到医院的重视与诚意。”

据了解，温县妇幼保健院对于意见的处理有着严格的流程。该院统一印制《电话满意度随访整改通知书》，内容涵盖：存在的问题、整改要求、原因分析、整改措施、整改结果、效果分析等，所有环节均需对应责任人签字确认。每日行政晨会专门通报随访收集的各类问题，相关科室现场汇报核查整改进度；若科室无法独立处置，院领导当场统筹协调，确保“事事有承接、件件有落实”。

“这项工作刚开始实行时，我们收到的群众意见比较集中。2025年6月，我院单月就收到97条群众意见，但7月就降到了40条；现在，每个月收到的群众意见不超过10条，而且大部分都是因为沟通导致的小问题。”温县妇幼保健院一站式服务中心主任王艳敏说，“所有的问题，除了个别患者拒绝上门的，我们都会上门反馈整改结果。患者对我们的解决方案也都表示满意。”

赵璐就带队去过很多次患者家中，上门反馈整改结果。“我们会根据患者的要求，或上门，或到村口，当面向患者解释和致歉。这也是一次面对面询问患者就医感受的机会。”赵璐说，“同时，我们也会送上一份小礼物，里面包含一封感谢信和一张体检卡。”

依托一条条群众意见，温县妇幼保健院系统性优化全院就医服务体系：重新规划门诊布局，整合妇科诊疗区域，增设隔断帘布、独立门禁，全方位保障女性就诊隐私；针对医保、药房窗口开展专项服务培训，要求工作人员兼顾专业解答与微笑服务；在预防接种观察区添置滑梯、跷跷板等游乐设施，缓解患儿等待就诊期间的焦躁；组建由5名资深医护构成的出院随访专班，逐户上门回访产后母婴，提供母乳喂养指导、新生儿黄疸检测等上门服务；升级孕妈课堂课程内容与授课形式，同步在预防接种区域增设早教科普专区，覆盖全周期孕产育儿知识科普。

在早期的群众意见中，涉及餐厅的意见偏多。温县妇幼保健院综合考虑后，将餐厅收回自营，聘请专业大厨，由医院营养师出具相关营养食谱，后勤科工作人员每天抽查菜品质量，保证让患者和产妇吃到卫生、营养、实惠的餐食。

温县妇幼保健院在重视患者诉求的同时，畅通职工建言渠道，专门设立院长信箱、二维码及独立意见反馈室，配备电脑、打印设备，供全院职工匿名提交工作建议。对于职工所提的建议，医院领导班子均会逐条核实、专项答复。

“职工满意了，才能更好地为患者和产妇服务。”苗小勇说，“职工和患者提出的每一份意见，都有助于我们工作的推进。”

（王正勋 侯林峰 马雪）

记者在现场



请扫码关注
微信、微博