

# 门诊护士变身患者就医小助手

## ——市二院做优门诊护士服务

文/图 张琪 苏含

“护士,请问怎么挂号?”“请问超声科怎么走?”……4月14日早8时,聊城市第二人民医院(以下简称“市二院”)门诊大厅变得热闹起来。面对来院患者及其家属的咨询,医护人员耐心解答,并提供帮助。

门诊部人来人往,有位老人静静地待在一旁,注视着忙碌的门诊部护士长庄广云。过了一会儿,庄广云注意到老人,连忙打招呼:“大爷,您来了?看您一直等着,啥事呀?”“闺女,我又来检查了,跟你打个招呼。”

老人名叫李耕田(化名),今年75岁,孩子在外地工作。不久前,李耕田来到市二院就诊,看到需要用手机挂号,不知所措:“年纪大了,不太会操作智能手机,心里犯怵。”

庄广云看到后,热情地为李耕田引导,帮他挂号,又搀扶他去诊室看病、检查、取药……“整个就诊过程,她一直陪在我身边,让我很感动。”李耕田说。

门诊是患者就诊的第一站,也是群众对一家医院感受最直观的地方。市二院结合服务能力百日攻坚行动,提升门诊服务,门诊护士在收款处、自助机、住



市二院医护人员引导市民就医

院等处引导群众就医。每当看到老年患者,她们就上前搀扶或协助推轮椅,带领他们检查、缴费、取报告单、拿药等。

“察言观色”是门诊医护人员的必备“技能”。对于医院整体布局、门诊诊室楼层分布、当日专家坐诊信息、专科专家设

置、各门诊检查流程、自助机业务范畴等,她们都了然于心,并向患者耐心解答。

“门诊就医往往存在就诊环节多、患者多等现象,我们医院简化就诊流程,分诊导诊岗位前移,主动询问患者需求、介绍看诊流程、引导患者合理选择医生等,变‘要我服务’为‘我要服务’,用实际行动改善患者的就医感受。”庄广云说。

不久前,李耕田在社区医院查出血糖高,控制血糖一直是他的一块心病。他跟庄广云打完招呼后,来到糖尿病护理专科门诊咨询如何控制血糖。市二院医生为他开了药,但他还有很多不解的地方,便来到由护士坐诊的糖尿病护理专科门诊咨询。坐诊护士耐心地为她讲解糖尿病相关理论、家庭护理等相关知识,李耕田脸上的愁云渐渐散去。

除此之外,该院还开设高血压管理门诊、心衰教育门诊、房颤教育门诊及健康呼吸门诊,由经验丰富的护士长或专科护士坐诊,为高血压、糖尿病、心脏病等慢性病患者进行疾病讲解、用药指导、注意事项、功能锻炼等服务。

李耕田走之前,又去跟庄广云打了声招呼。医患成了朋友乃至家人,这就是医院改善服务能力的意义和目的。

## 4岁男童因肠胃炎呕吐致出血

### 专家提醒:频繁呕吐须禁食禁水

□ 鞠圣娇

“之前怕孩子吐了不舒服,给孩子喂点水,让他养胃,没想到却害了孩子!”4月13日,聊城市中心医院儿科病房内,4岁的小亮(化名)就要出院了,说起孩子因为急性肠胃炎导致上消化道出血的经历,小亮妈妈直言后悔。

小亮平时肠胃不好,稍微不注意就容易呕吐、腹泻。4月10日,他早晨5点醒来后,又一次出现了呕吐,先是吐了食物残渣,又吐白色黏液。小亮妈妈怕他脱水,就给他喂了水,可小亮喝了水就吐了,他妈妈又喂了一次,可小亮这次吐了一口鲜

血。小亮父母吓坏了,赶紧带他到聊城市中心医院就诊。

门诊医师判断小亮是因频繁呕吐引起食管或者胃黏膜撕裂,造成吐血,这种情况最好不要喂水喂食。但小亮妈妈担心孩子胃里难受,总是想给孩子喂水,到了医院后,小亮又吐了三次鲜血。考虑到小亮出血量大,医师建议小亮住院治疗。住院后,医师牛俊红嘱咐小亮家长一定要禁食禁水,并为小亮开了保护胃黏膜和止吐的药。“孩子吐血是因为频繁呕吐导致黏膜撕裂。如果继续频繁吐血,需要采用内镜下止血,否则有可能引起休克、贫血、窒息。”牛俊红说,小亮频

繁呕吐与胃肠功能紊乱、呕吐急性期依然喝水有关,在呕吐急性期(呕吐后5—30分钟),胃肠道处于兴奋状态,吃饭、喝水会刺激胃肠道,导致呕吐再次发生。经过解释,小亮的妈妈终于认识到这一点,小亮禁食禁水后没再呕吐、呕血,住院三天痊愈出院。

“近期,门诊上因呕吐、腹泻就诊的孩子增多了。看到孩子不愿意吃饭、精神头不好,家长很心疼,有的会满足孩子需求,让孩子乱吃乱喝,造成病情反复。”该院儿科主任医师韩永才说,因为孩子胃肠道发育不完善,在感染病毒或饮食不合理的情况下,都有可能出现肠胃

炎。如果孩子大便次数少于10次、腹痛不是持续性的,喝水不吐,这时情况还不算严重。如果大便次数继续增多、变得更稀,出现尿量减少、口唇皮肤干燥等脱水症状,就需要到医院就诊了。

“不建议家长自行给孩子使用抗生素。抗生素对病毒性肠胃炎无效,还有可能导致菌群紊乱、抗生素相关性腹泻等问题,不利于康复。”韩永才提醒家长,如果孩子频繁呕吐,需要禁食禁水,呕吐2小时后尝试喂温水;如果孩子食欲不佳,不要硬喂食物,保证水分的摄入比喂饱食物更重要,过度喂养反而会加重胃肠道负担,不利于康复。

## 聊城市人民医院

# 探索医防融合服务新模式

□ 李晓雯

随着全社会健康水平的提高,以及疾病谱的改变,以治疗为中心的疾病管理模式已远不能满足人民健康需求。近年来,聊城市人民医院积极探索切实可行的医防融合模式,着力为群众提供系统、连续、全方位的预防、保健、医疗、康复、健康教育和健康促进等服务。

加强医联体建设。近年来,聊城市人民医院与多家县医院、卫生院、社区卫生服务中心等签订医联体合作协议,派驻挂职“业务院长”到医联体单位长期帮扶;技术骨干定期坐诊、查房、教学、手术等;定期组织专家组开展健康义诊。通过形式多样的健康扶贫,让优质医疗资源下沉到基层,从而全面提升

我市的医疗质量,真正实现了让老百姓在家门口就能看好病。

积极推行双向转诊。相关专业的急危重症患者可以通过分院便捷的流程和绿色通道直接转往总院治疗,急性病恢复期患者、术后恢复期患者及危重症稳定期患者及时转诊至分院继续治疗和康复,同时紧密结合分院居家医疗护理工作,用三甲医院的服务水平和一级医院的收费标准,为患者提供疾病诊疗——康复——长期护理的全周期、连续性服务。双向转诊的实行,既减少了总院因承担大量常见病、多发病诊疗任务而造成的卫生资源浪费,又能够让患者在分院享受同质化医疗服务的同时减轻就医负担。

提供全病程管理服务。为提高患

者的就诊效率,聊城市人民医院采用“线上+线下”的方式,为院内、院外患者进行全周期管理。住院期间进入全病程管理的患者均有一整套个性化的治疗方案,出院后对患者定期随访。科学化、流程化、信息化的“全病程管理体系”,使病人获得有计划且无缝隙照护,最终达成医疗闭环式连接,精准推进了护理的优质化,解除患者的后顾之忧。

成立亚健康调理中心。中医“治未病”理念对于防控疾病发生、降低医疗资源消耗及减轻医疗负担都具有重要的指导作用。中医注重整体观念和辨证论治,有“未病先防、既病防变、瘥后防复”的治病理念,可在疾病的不同阶段进行干预。聊城市人民医院积极探索中医与

医防融合结合的新模式,成立亚健康调理中心,运用艾灸、手法按摩、刮痧、穴位点治等中医外治手段,改善亚健康症状,预防疾病,真正做到了关口前移。

目前,我国较成熟的医防融合模式大多是针对慢性病及慢性传染病,对于突发公共卫生事件的医防融合模式还没有明确和成熟的经验。为进一步强化预防为主、关口前移、防治融合的理念,聊城市人民医院与聊城市疾病预防控制中心合作,继续探索包括信息共享、人员流动、传染病防治等在内的医防融合模式,使疾病预防控制机构与医疗机构分工协作、优势互补,进一步推进聊城市医防融合工作,助力健康聊城建设。

(聊城市社会科学研究课题阶段性成果)