

倾听心声 抚慰患者

——聊城市退役军人医院主管护师宋玉凯的叙事护理故事

□ 刘庆功

“疼死我了,出去,都出去……”6月1日,聊城市退役军人医院消化内科病房里,陈前(化名)的怒吼声不断传来。这样的场景,从他住院起几乎每天都在上演。这一声声痛苦与烦躁的喊叫,引起了该院消化内科、肾内科主管护师宋玉凯的关注。

宋玉凯了解到,陈前平时喜欢暴饮暴食,因腹痛、腹胀1天入院,上腹部CT提示胰腺炎并假性囊肿形成。

一天,宋玉凯轻轻敲开陈前紧闭的病房门。只见陈前用被子蒙着头,听到声响就扯着嗓子喊道:“谁呀?别给我开

灯,有事说事,没事出去!”宋玉凯表明身份后,询问陈前的腹痛情况。陈前的语气稍有缓和:“还是那样,比昨天轻点,但是疼起来的时候我就想发脾气骂人……”见陈前的情绪逐渐稳定,宋玉凯拿出疼痛评分表,引导他评估自己的疼痛程度,陈前圈出“4”。在疼痛评分表中,0—10代表不同程度的疼痛,“0”为无痛,“10”为剧痛,4—6表示中度疼痛。

紧接着,宋玉凯抛出一个特别的问题:“如果给您现在的状态取个名字,您想叫它什么呢?”“害怕。”陈前的回答简短却有力。在宋玉凯为陈前调整好枕头、盖好被子、摇高床头后,陈前缓缓道出内心的恐惧:“以前家里经济条件不

好,日子过得很苦,苦日子我都过够了。如今生活越来越好,我有了房、有了车,工作稳定了,孩子也健健康康长大了。但是,日子越好,我遇到事情就越害怕。现在,我的肚子有时候还是会疼。”

“您不要喊,也不用怕,在医院有我们医生、护士呢。”宋玉凯一边安慰陈前,一边拿出他的CT报告单耐心地解释:“您看,CT提示您患的是胰腺炎,所以不用太担心。我们科专门治疗胰腺炎,医生、护士的经验都很丰富,只要您积极配合治疗,改变生活习惯,过不了几天,疼痛感就会消失,身体就会康复的。如果有什么需要,您可以按床头的呼叫器,我们随叫随来。”陈前不好意思地点了点

头。此后,在治疗过程中,他不再大声喊叫,病情也逐渐好转,不久即能康复出院。

“在冰雪覆盖的时候,我们需要一团火来取暖;在暗夜无边的时候,我们需要点点星光来照亮;在风雨来临的时候,我们需要一把雨伞来遮挡。而我们在患者眼里,是他们需要的火、星光和雨伞。”这是宋玉凯在工作日记上写下的一段话。“叙事护理就是倾听患者的故事,感受他们的情绪,用温暖的语言和贴心的关怀抚慰饱受病痛折磨的心灵,助力患者走出病痛的阴霾。这也是叙事护理在临床工作中的意义所在。”6月3日,宋玉凯感慨道。



5月31日,由聊城市妇女联合会、高新区党群工作部、聊城市妇幼保健院(聊城市中心医院)联合主办的亲子家庭健步走活动,在九州洼月季旅游景区举行,通过趣味运动与健康科普,促进亲子互动交流,护航儿童健康成长。图为参与者在保健操。

贾子国 摄

创新服务模式 提升就医体验

——新城街道社区医院热线专办架起医患连心桥

□ 赵彩霞 贾子国

“张先生您好!这里是东阿县新城街道社区医院热线专办,我是热线专办员刘明明。了解到您今天在我们医院就诊过,想耽误您1—2分钟时间,听听您今天就诊过程中的真实体验和建

议,可以吗?”
“哦,可以。今天就诊过程挺顺利的,医护人员的态度都挺好,指示牌也很清楚,就是候诊时间有些长,希望可以改进。”

“好的,明白。您关于缩短候诊时间的建议我们记下了,会认真研究改进方案。再次感谢您今天抽空反馈这么宝贵的意见。您的每一条建议,都是我们提升服务质量的动力。祝您早日康复!”

这是6月3日,东阿县新城街道社区医院工作人员刘明明拨通的一个回访电话。据了解,为切实转变工作作风、提升群众满意度,该院于2022年7月11日成立了热线专办。这一创新举措,打通了医患沟通“最后一公里”。

新城街道社区医院精心挑选从事临床工作多年、善于沟通交流、熟悉医院诊疗流程及相关科室情况的医护人员担任电话回访员,对所有来院就诊的患者及时跟进回访,从医院治疗效果、医疗服务质量、护理服务质量、后勤服务质量4个方面认真倾听患者及家属的真实评价,及时将反馈信息分类整理后,传递至专班办公室,由专班办公室协调相应科室解答疑问,并深入分析患者及家属反映的问题,及时开展整改工作。

近3年来,新城街道社区医院持续优化热线专办工作模式,建立问题台账,全力打造“问题清单化、清单责任化、责任时效化”的高效工作体系。此外,该院还定制了热线专办便民服务卡并发放至各个门诊科室,卡片上清晰列明了医院24小时热线电话、24小时投诉电话和院长信箱。如今,热线专办实现了每日对就诊患者进行回访,确保患者的诉求得到快速响应。

新城街道社区医院利用热线专办,不断优化工作模式,不仅有力维护了医患关系的和谐,还以科学、合理的方式推动了医疗技术与服务水平的持续升级,增强了群众就医获得感与满意度。未来,该院将继续坚守服务初心,不断完善工作机制,为患者提供更优质、贴心的医疗服务。

聊城市疾病预防控制中心 卫生监督宣传进集市

本报讯(刘庆功)5月29日,聊城市疾病预防控制中心开展2025年医疗卫生机构“双随机”监督检查暨卫生监督宣传进集市活动,以实际行动践行“执法为民、护卫健康”理念。

当日,卫生监督员严格遵循“双随机、一公开”工作要求,对随机抽取的2家村卫生室进行全面监督检查。检查围绕医疗机构执业许可、医护人员资质等关键环节展开。针对检查中发现问题,卫生监督员现场下达意见书,明确整改要求与期限,确保问题整改落地见效。

卫生监督宣传进集市活动同步启动。卫生监督员向过往村民发放《中华人民共和国中医药法》《贴“三伏贴”注意事项》等宣传资料,内容涵盖中医药法相关要点以及提供“三伏贴”贴敷服务的医疗机构的资质要求等。卫生监督员还结合实际,向村民讲解如何维护自身的就医权益,引导村民树立正确的就医观念。



5月29日,聊城市暨东阿县第38个世界无烟日主题宣传活动在东阿广场举行。

活动现场,东阿县直医疗机构和乡镇社区卫生服务中心的专家为居民提供测量血压、耳穴压豆、刮痧等义诊服务,并对常见疾病的预防和治疗给予健康指导,此外还发放了健康宣传手册。

贾子国 摄