



医视野

# 从服务细节感受医疗温度

## ——聊城优化医疗服务流程管窥

■ 金增秀 周长才

健康,是经济社会发展的基础条件,是广大人民群众的共同追求。近年来,聊城立足患者需求,以创新举措优化医疗服务流程、延伸服务链条,用实实在在的实际行动诠释以患者为中心的服务理念,为群众带来便捷、高效的就医体验。

### 从医院到家庭的温暖守护

“喂,是妇幼保健院吗?我家宝宝突然发烧,哭闹不止……”凌晨2点,聊城市妇幼保健院24小时客服热线7376666响起,值班护士一边耐心安抚新手妈妈王女士的情绪,一边详细询问宝宝症状,指导其进行物理降温,并建议观察后及时就诊。这通深夜的温暖电话,正是医院全天候服务的缩影。

为解决患者就医急难愁盼问题,聊城市妇幼保健院开通24小时客服平台,以

固定电话7376666为纽带,打造起集就医咨询、出院回访、投诉处理等功能于一体的服务网络。信息系统自动生成随访档案,根据患者出院后的康复及治疗情况给出合理的医疗建议,将医疗服务延伸至院后和家庭。

同时,该院建立出院计划制度,成立多学科出院计划小组,针对符合实施出院计划的患者,制定个性化照护计划。开展家属护理技能培训,提高出院患者的自我护理能力,提升照顾者的照护水平,确保患者在不同健康照护场所都能享受到全流程、协调延续的医疗服务。

“以前总担心回家照顾不好孩子,现在在医生护士教得这么细致,我们安心多了。”患儿家长李女士感激地说。

### “一站式”服务让就医更从容

走进聊城市第四人民医院门诊大厅,明亮整洁的环境中,“一站式”便民服

务“标识牌格外醒目。“以前挂号、缴费、取报告要跑好几个地方,现在在一个窗口就能办完,真是太方便了!”正在办理业务的赵大爷笑着说。

为解决患者“多头跑”问题,该院打破业务壁垒,将住院处、医保处、病案室等窗口整合升级。在智能叫号系统引导下,患者有序办理各项业务。就诊高峰期时,导诊志愿者穿梭在人群中,主动询问需求、协助操作,帮助老年患者填写表单、使用自助设备。

该院在门诊各楼层设置便民服务站,配备血压计、轮椅、充电宝等便民设施,将服务半径缩短至50米。“全周接诊制”让患者随时能挂上专家号,应急工作室随时为突发状况提供保障。5月4日,一位外地赶来就诊的患者感慨:“原本担心假期专家不坐诊,没想到顺利看上了病,节省了不少时间和费用。”

该院加强标准化建设,制定《志愿者管理办法》,打造了一支622人的专业

团队。经过医疗知识、应急处理等系统培训,志愿者们成为患者的“贴心向导”。银行级叫号系统根据人流动态调配窗口,使患者平均等候时间从22分钟缩短至8分钟。“主动问询制”让工作人员主动上前服务,减少患者等待的时间。

如今,聊城市第四人民医院门诊日均接待量增加600人次,专家号源利用率达95%,患者满意度提升至98.3%。从焦急等待到从容就医,从反复奔波到高效办理,这些变化生动诠释了便民医疗的深刻内涵。

从深夜里的暖心热线,到门诊大厅的便捷服务;从家庭中的专业护理,到诊室内的专家诊疗,聊城医疗系统用一个个务实举措,勾勒出便民医疗的新图景。这些看得见、感受得到的改变,不仅提升了群众就医的幸福指数,更彰显了全市医疗卫生事业为民服务的初心,为健康聊城建设注入源源不断的温暖力量。



一线传真

# 阿华医疗案例入选 国家健康企业建设优秀案例

本报讯(刘庆功)近日,国家卫生健康委办公厅公布了第四批健康企业建设优秀案例,东阿阿华医疗科技有限公司案例成功入选。

2024年12月,国家卫生健康委组织开展了第四批健康企业建设优秀案例征集活动,旨在总结推广好经验、好做法,带动更多企业参与。此次共遴选出行政推广优秀案例50个、企业优秀案例160个。

东阿阿华医疗科技有限公司是专业从事医疗器械及外用贴膏产品研发、生产的国家级高新技术企业。公司产品涵盖两大品类百余种规格,核心产品市场占有率居行业前列。近年来,公司先后获评山东省瞪羚企业、山东名牌产品,已成为国内最大的玻璃体温计生产基地。

在健康企业建设中,阿华医疗在三维健康管理体系建设上,构建了“领导小组—专职管理—网格专员”三级管理体系;投资购置智能设备,降低劳动强度,建成数字化生产车间,设立职工健康驿站;构建“预防—诊疗—康复”服务体系,年度健康体检覆盖率达100%,设置心理咨询室等。

在绿色生产转型升级方面,公司承担新材料体温计开发标准化试点项目,研发无汞产品实现汞污染零排放;创新设计环保型体温计;加强环境治理,厂区绿化率达35%。

在健康文化生态培育上,实施“健康积分”制度,将健康行为与绩效考核挂钩;打造“健康大讲堂”平台,邀请专家授课并设置互动环节;践行“员工健康至上”理念,打造职工活动中心,组织丰富文体活动等。

阿华医疗参与制定行业标准,填补国内技术空白,推动行业汞污染治理;社会效益突出,完成东阿县医疗机构无汞体温计替代,疫情期间捐赠物资,开展健康科普进社区活动;经营绩效提升,员工请病假率下降,研发投入强度持续提升,近三年营收稳步增长。

## 聊城市人民医院东昌府院区

### 成功抢救一例农药中毒患者

本报讯(鞠圣娇 谢鑫楷)从服下大剂量农药生命垂危到被医护人员救回,30岁女性患者小静(化名)在过去的一个半月经历了一场生死保卫战,是聊城市人民医院东昌府院区急诊科医护人员全力以赴,让她转危为安。

3月中旬,小静被救护车送到东昌府院区急诊科时,已经神志恍惚。由于小静所服农药剂量大、毒性强,入院时情况十分糟糕,急诊科医护人员开通绿色通道,启动应急预案,给予紧急处理后,将其收治到急诊重症监护室。第二天,患者病情迅速恶化,出现呼吸衰竭、急性肾衰竭等症,生命岌岌可危。急诊科重症团队根据最新中毒救治指南,结合患者情况,制定了个体化急救方案,使用包括早期气管插管呼吸支持、床旁血液净化、全胃肠道灌洗、连续性血液滤过透析加灌流治疗等治疗,在黄金救治时间窗内,以最快的速度降低血药浓度,保护重要脏器功能。

经过十余天的精心守护,患者脏器功能逐渐好转,神志转清,相关脏器功能、指标逐渐好转;入院15天成功拔除气管插管;第18天,患者肾功能好转,开始经口进食……经过20多个日夜,患者被拉离死亡的边缘。随着状态进一步稳定,患者目前已出院返回家中。

这是该院近年来救治的血药浓度最高的农药中毒患者。急诊科主任刘乃正介绍,处理早期即出现多脏器功能衰竭、病情迅速的患者,必须争分夺秒。医护人员秉持“哪怕有一分希望,也要尽百分之百努力”的理念,打赢这场生命保卫战,展示出该科室在救治农药中毒患者方面的丰富经验。

## 东阿县铜城街道社区卫生服务中心

### 开展世界手卫生日宣传活动

本报讯(周长才 王殿申)“小朋友,你能记住宣传页上这些洗手的步骤吗?”“阿姨,我知道,要先洗手心。”“真聪明!那阿姨再教你后面几步好不好?以后你学会了,还能教爸爸妈妈正确洗手呢。”

这是5月5日在世界手卫生日当天,东阿县铜城街道社区卫生服务中心医护人员和健康指导员在琉璃井社区工业公司家属院普及“七步洗手法”活动的一幕。

在医护人员耐心讲解后,小朋友很快掌握了“七步洗手法”,还拉着父母现场演示起来。

为提升居民手卫生意识、养成良好卫生习惯,活动期间,东阿县铜城街道社区卫生服务中心组织医护人员和健康指导员深入社区和村居,携带宣传资料和医疗器械,通过悬挂横幅、设立咨询台和发放宣传品等形式开展宣传。在工业公司家属院,医护人员李振手持宣传手册,向围坐在一起的居民们讲解道:“大家知道吗,生活中很多细菌和病毒都是通过手传播的,正确洗手能大大减少生病的概率。”说着,他将印有“七步洗手法”彩色宣传页分发给居民,并为大家演示“七步洗手法”。

此次宣传活动共发放宣传彩页150多张,提供健康咨询40余人次,有效提升了公众对手卫生的认知水平,不少居民表示,通过活动,他们学会了科学洗手方法,今后会把这些好习惯融入生活。



5月7日,患者小双(化名)向北京积水潭医院聊城院区门诊部护士韩真真献上鲜花,感谢其在自己治疗期间的悉心照料。小双因膝关节疼痛入院,韩真真耐心陪伴,通过分享其他患者的励志故事给予鼓励,并持续关注其病情,以温暖关怀,陪伴患者度过了病痛最艰难的时光。 ■ 刘庆功

# 重启被震颤困住的人生

## ——聊城市人民医院脑科医院帕金森病诊疗走笔

■ 刘庆功

5月5日,患者李如珍(化名)因手抖症状来到聊城市人民医院脑科医院神经外科就医。手术前,她的手颤抖得拿不稳笔,连在纸上画圈都无法完成。然而,术后的她竟能稳稳地在纸上写下自己的名字。这令人惊叹的转变,正是聊城市人民医院脑科医院在帕金森病治疗领域高超医术的生动写照。

帕金森病是老年人常见疾病,65岁以上人群发病率为1%—2%,且随年龄的增长发病率递增。聊城市人民医院脑科医院副院长、主任医师张士刚介绍,帕金森病主要表现为震颤、僵直、运动功能障碍和平衡障碍。静止性震颤表现为患者在坐着休息时双手双腿会不由自主抖动,且病情发展会使震颤加剧;僵直则导致患者肌肉僵硬,穿衣、活动困难;运动障碍常引发跌倒等问题,晚期还可能出现认知、精神障碍及功能紊乱,严重影响患者的生活质量。

在对抗帕金森病的战场上,聊城市人民医院脑科医院实力强劲。医院每年完成神经调控手术近百例,涵盖帕金森病、肌张力障碍等,其中超90%的患者来自外省市。技术优势是吸引患者的关键因素之一,自2011年开展相关治疗以来,经过长时间的积累,医院形成了一套成熟的技术流程,组建了由神经内科、神经

外科、康复科、麻醉科、心内科、消化科等多学科专家构成的会诊团队,从术前评估、术中操作到术后随访、程控,为每位患者定制个性化的治疗方案。同时,医院与北京天坛医院、宣武医院、上海华山医院、瑞金医院等国内顶尖神经调控中心保持密切合作,还聘请了天坛医院专家、教授孟凡刚,宣武医院专家、教授李建华等作为首席专家,为技术提升提供坚实保障。此外,医保政策,大大减轻了患者经济负担,让更多人能够接受先进治疗。

众多患者在这里重获新生,一位前来复查的罕见患者王成(化名)心情激动地谈起了他的治疗经历。他说,去年10月

自己因手抖严重,端不起碗,在邻居(曾是该院帕金森治愈患者)的介绍下,入院第二天接受手术,术后第二天手就不抖了,能正常端碗拿筷。聊城市人民医院脑科医院健康管理中心副主任李国梁介绍,该患者的邻居一年前在脑科医院接受脑起搏(DBS)手术,术后症状明显减轻,正是这份实实在在的疗效,吸引了更多患者慕名而来。

“我们将在医疗技术革新的道路上笃定前行,实现新的提升,同时全方位提升服务能力,从细节入手,让患者感受到更便捷、更贴心的就医体验,为帕金森病患者点亮希望之光,帮助更多人摆脱疾病困扰,重拾美好生活。”张士刚说。

# 爱洒透析室

## ——聊城市退役军人医院点亮叙事护理之光

■ 刘庆功

作为聊城市退役军人医院血液透析科的主管护师,杨晓萌将叙事护理理念融入日常工作。在她看来,叙事护理如同打开患者心灵的钥匙,能让那些隐于病痛背后的动人故事得以显现。而透析室里一位患者的故事,正是叙事护理在临床实践中传递温暖、彰显人文关怀的生动缩影。

李大娘是透析室的“常客”,每周二、四、六,她都会在老伴李大爷的陪伴下准时出现。李大爷就像李大娘的“生命管家”,保温杯里精确到毫升的温水、一口一口喂进嘴里的热饭,这些生活细节里的爱,早已成为透析室里一道温暖的风景。然而,近期,李大爷因冠心病住院,打破了这份持续多年的默契。

李大爷住院的第三天,杨晓萌敏锐察觉到李大娘的异样。她望着陪人室的门频频叹息,紧锁的眉头藏着深深的担忧。失去了李大爷这个“人体报警器”,李大娘多喝了汤水,导致液体量难以透析干净。女儿远在外地无法陪伴,儿子守在李大爷身边,透析后的李大娘常常无人搀扶,只能在病床上等待。

“您看,又在叹气,您现在什么心情,能用一个词来描述一下吗?”杨晓萌没有直接讨论病情,而是以温和的提问开启了叙事护理的对话。在这样的引导下,李大娘倾诉出内心的担忧与焦虑。杨晓萌没有急于给出建议,而是耐心倾听李大娘讲述李大爷的病情、女儿的忙碌,以及妹妹接送自己透析的不易。通过倾听,她不仅了解到李大娘的困境,更触碰到老人内心深处对老伴的牵挂和对正常生活的渴望。

“我非常理解您,之前一直是大爷陪您来透析,现在他住院了,您去不方便,还记挂着您。”杨晓萌用共情的语言回应,让李大娘感受到被理解的慰藉。接着,她以故事般的语言劝说道:“您看,大爷的身体一天比一天好,别等他好了,您又倒下了,这样大爷又会担心您,您说是吧?”这种叙事化的沟通,没有生硬的说教,而是将健康管理的道理融入两人相互关爱的情感故事中,让李大娘欣然接受。

在杨晓萌叙事护理的温情守护下,李大娘的心态悄然发生转变。通过一次次耐心倾听与情感共鸣,李大娘逐渐意识到自身健康对老伴的重要性,开始主动配合控制饮水量,以积极的状态等待李大爷康复。

两周后的一个透析日,李大娘笑着对杨晓萌说:“我饿了,让老头子买饭去。”话音刚落,李大爷便端着温热的饭菜出现在

在床边,像往常一样耐心喂饭。看着老两口默契的互动,杨晓萌笑着打趣,病房里随即响起欢快的笑声。

“叙事护理不是简单的安慰,而是通过倾听和对话,让患者说出自己的故事,发现故事中的力量。”杨晓萌说,“李大娘的故事,让我看到爱是患者对抗疾病的强大支撑。在护理过程中,我们用叙事护理挖掘这份爱,传递这份爱,让患者在病痛中感受到温暖与希望。”

在聊城市退役军人医院,像这样通过叙事护理传递温暖的故事每天都在上演。医护人员用倾听与对话,为患者搭建心灵沟通的桥梁,让护理不仅是对身体的照料,更是对心灵的滋养。在与疾病的漫长较量中,叙事护理正以独特的方式,点亮患者心中的爱与希望,书写着一个又一个温暖的故事。