

医院风景线

“假如我是住院患者”

——山西医大第一医院81个护理单元改善服务速写

□特约记者 杨蕾

在就医早高峰时段，两位老人请护士帮忙看看当前的就诊顺序，什么时候轮到自己。一位护士先故意给出错误的回答：“我很忙，叫号屏上写的很清楚，自己看。”

在分析老年群体的特点后，护士改进了自己的服务方式，主动上前帮助老人。“大爷，您挂号的医生现在已经看到5号，您前面还有3位，您需要等一会。”说完，护士安排老人坐下，向老人讲解叫号屏的观看方式。

上述情节是山西医科大学第一医院神经内科分诊护士近日模拟如何提升患者就医感受的一个场景。

为进一步改善护理服务，日前，山西医科大学第一医院41个科室81个护理单元相继组织开展“假如我是住院患者”反思研讨活动。

在该院胃肠外科，护士小张扮演的一位伤口渗出患者被告知主管医生去做手术了，要等手术做完再换药。在分析患者有紧张焦虑心理后，大家提出要先抚慰患者情绪，联系值班医生或者请科内的伤口专科护士给出换药的解决方案，而不是让患者一味等

待。该科护士小康说：“这是我遇到的一个真实案例，当护理人员面对患者时，要站在患者的角度去思考，才能赢得患者的尊重、信任、理解与配合。”

一个反思研讨活动相继开展起来。

该院心血管内科病房则采用线上、线下相结合方式，对4种病房常遇到的沟通问题进行情景演练，生动再现了护患沟通场景。各病区提出CCU(冠心病监护病室)探视问题、家属与医生沟通问题、冠脉造影及支架手术后压脉带沟通问题等护患沟通中15项具体问题及改进措施，使护士知

道在遇到问题时该如何与患者沟通解决，提升护士服务意识。

该院耳鼻咽喉—头颈外科以“医生去做手术后，患者有事需要找医生沟通”为例，列出临床工作中可能出现的错误沟通，深入分析存在的问题，并与正确沟通进行对比，总结出使用肯定词、商量的语气、帮助式告知，语速缓、语调适中，态度真诚等沟通技巧。

该院眼科护士蒙上自己的眼睛，亲身体会单眼进出手术室的不便，梳理出门诊环境陌生、视力低下、老年患者行动不便，患者对眼科疾病专业性检查和治疗有疑问，处置室侵入性多

存在晕针、跌倒等风险隐患，提出防范及改进措施。

该院门诊部通过对各诊区护士与患者沟通时出现的问题进行调研，分诊护士及导诊演练起诊区常遇到的沟通问题并提出改进措施。

该院护理部主任商临萍介绍，医院各科室护理单元通过情景模拟、案例分析、集体讨论等方式，换位思考患者对护理人员的期许，让护士从内心深处反思护理工作，找出差距和问题进行改进。反思研讨活动使护士切实站在患者角度，通过共情认识到护患沟通的重要性及解决问题的迫切性。

医院动态

北京天坛普华医院
成立“磁波刀”中心

本报讯（记者张磊）近日，北京天坛普华医院成立“磁波刀”中心。该中心的成立，将进一步为北京市及周边地区的震颤患者提供更加安全、精准的治疗选择。

首都医科大学附属北京天坛医院主任医师冯涛介绍，脑部“磁波刀”手术是治疗震颤等神经系统疾病的理想选择。这种治疗方式与传统侵入式脑部手术相比，缩短近一半的手术时间，一般只需2~3个小时。

西南医科大学附属自贡医院
护航学生心理健康

本报讯（特约记者喻文苏 通讯员秦勇 解晶）记者近日从西南医科大学附属自贡医院获悉，该院在16所中小学校建立的医校流动专家工作站与全市46所学校建立全面深度合作关系，提供学生心理健康咨询服务，参与干预重大心理健康危机事件。

据了解，工作站的专家根据学校需求，每学期到校讲授1~2堂心理健康知识，常态化到学校开展心理健康咨询和服务；对学校心理健康教师、班主任进行培训指导，提升其心理疾病早期识别、心理精神疾病学生管理、家长心理健康教育及常见心理问题应急处置等能力。据介绍，自贡医院成立川南地区首个儿童青少年心身医学中心，形成了青少年高危心理问题风险预警体系。

青岛大学附属医院
开展陪诊服务

本报讯 随着医院诊疗的智能化、电子化程度越来越高，许多老年人、残障人士、异地就医者等独自到医院就诊，常常因无人陪伴而产生诸多不便。日前，青岛大学附属医院推出“医路有我”免费陪诊陪检助医特色服务，解决无陪护老年人、残障人士等特殊人群就医过程中的诸多困难。自5月29日开展该项服务以来，获得帮助的患者达1100余人次。

患者王女士记忆力较差，想前往青岛大学附属医院崂山院区就诊。其家属因工作繁忙无法陪同，遂致电崂山院区导医台寻求帮助，工作人员向王女士家属详细介绍了医院的免费陪诊陪检助医特色服务。患者到达医院后，陪诊志愿团队的志愿者全程陪同，完成CT、超声、采血等检查项目及缴费、取药等就诊流程。陪诊过程中，有时候患者不能完全理解医生的说法，志愿者便耐心地解释说明，帮患者把每一个细节都考虑到。就诊结束后，志愿者致电家属，告知患者的治疗方案及注意事项，并把王女士送上回家的出租车。

“医院的陪诊服务真是太贴心了，幸亏有你们帮我啊。”王女士感激地说。

目前，青岛大学附属医院市南、崂山、西海岸及平度院区均配置了专业的陪诊志愿团队。志愿者们具备一定的医学专业知识、熟悉医院科室分布和就诊流程、了解院内专家信息，作为“临时家人”为患者提供陪同就诊、陪伴检查、取药、取检查结果及办理住院手续等全流程就诊服务和指导，不仅帮助患者节省就诊时间，还能凭借医学知识准确分诊，提供专业的健康教育和咨询，像家人一样设身处地为患者排忧解难。（谢小真）

江苏连云港 疟疾防控“多问一句”

本报讯（通讯员刘永波 特约记者程守勤）近日，江苏省连云港市卫生健康委印发通知，要求该市各级各类医疗机构预检分诊、门诊、住院等重点岗位医务人员，如接诊发烧、打寒战怕冷、出汗烧退、头痛、恶心、腹泻及四肢酸痛的患者，在询问病史、流行病学史时，一律再多问一句“近一年是否出过国，特别是非洲、东南亚等国家”。对有疟疾流行病学史的患者，进一步了解其途经国家、同行人员等相关情况，评估疟疾感染风险，采取相关鉴别诊断措施。

该市要求，加强疟疾患者救治闭环管理，对有高疟区旅居史、高度怀疑疟疾可能的患者，医疗机构要及时开展疟原虫检测。对确诊疟疾患者，医疗机构要立即电话报告辖区疾控机构，及时填写传染病报告卡并录入中国疾病预防控制中心信息系统；疾控中心要对医疗机构报告的疟疾患者治疗情况全程追踪随访，指导患者规范用药、规范防护。

黑龙江佳木斯 拉网式摸排医美机构

本报讯（特约记者董宇翔）近日，黑龙江省佳木斯市卫生健康委把规范全市医疗美容服务市场秩序作为攻坚破难项目，有力有序推动该市医疗美容行业规范健康发展。截至目前，该市已办理非法医疗美容案件9件，罚款、没收违法所得24.55万元。

该市卫生健康委坚持把调研检视作为查改问题的有力抓手，组织全市卫生监督机构对辖区内各级各类医疗机构进行拉网式摸排，全面掌握全市3家公立、26家社会办医疗美容机构相关信息。该市卫生健康委成立专项调研组，随机抽取医疗美容机构，深入查摆检视医疗机构超范围执业、手术消毒措施不符合要求等突出问题，及时纳入整改台账。同时，该市围绕《医疗美容服务管理办法》等法律法规条款，对卫生监督系统工作人员进行专题辅导，并同步将全市29家医疗美容机构负责人纳入培训范围，促进医疗美容机构依法依规开展医疗美容活动。



我国医疗应急能力持续“上台阶”

（上接第1版）

郭燕红指着发布会现场摆放的一个写有“中国卫生”的红色箱子和一个双肩背包说：“这里面有事先准备好的医疗物资、信息通信以及相应保障设备，既可以随急救车到达一线，也可以不依赖于机械化车辆到达现场。”

在地方，医疗应急队伍建设持续发力。浙江省卫生健康委副主任俞新乐介绍，浙江已建立1支国际应急医疗队、2支国家紧急医学救援队、8支省级专业医疗应急队，依托二级以上医疗机构全部组建县级应急队伍，每个乡镇卫生院都有应急小分队，确保发生重大突发事件时，乡（镇）级医疗应急力量15分钟到位，县级医疗应急力量30分钟响应。

医疗应急队伍规模将不断扩大，郭燕红表示，“十四五”末，国家医疗应急

队伍将由40支增加至60~70支。同时，在全国增设国家重大疫情医疗救治队伍，负责重大疫情应急救援和支援。

基础保障越来越坚实

一旦发生突发事件，短时间内对于应急救治药品、设备和物资的需求量会很大。应急医药物资保障是国家应急体系建设的重要内容，也是医疗机构成功应对大规模突发公共卫生事件的基础和关键。

“2008年5·12汶川特大地震发生后，医疗救援面临的最大挑战是医疗救援物资供应不足。”四川大学华西医院院长李为民坦言。在这样的启示下，华西医院坚持“平战结合”原则，加强与相关企业的储备合作，不断做好医

药物资保障工作，目前已经有效应对了雅安芦山地震、九寨沟地震以及去年的泸定地震等重大突发公共卫生事件。

针对突发公共卫生事件发生后医疗救援关键阶段，华西医院做了进一步探索。比如，构建了3种应急医药物资储备方式：一是实物储备，建立医疗应急队物资库房，对紧急医学救援需要的常用物资、设备和应急快速反应分队所需物资采用实物储备，能在半小时内将模块化、集成化的储备物资迅速装车启动。二是目录储备，对于有效期需要的医疗耗材类、药品类等物资，实行医院统筹协调管理。三是合同储备，对不常规使用但又有效期管理的物资，采用合同储备方式，与本地大型商超供货商签订协议，半小时内将物品送达。

李为民补充道，所有日常消耗物

资均从战略储备库调拨，调拨后随时进行补充，确保战略储备库的基数量。医院已将所有重要应急急救类设备进行信息化管理，实时监控设备定位、使用、运行及故障等情况。

在浙江，该省通过应急物资在线系统，对流通领域和医疗机构重要的应急物资进行数字化管理。俞新乐介绍，平时，进行战略性储备，做到物资家底清楚，知道哪些在医疗机构，哪些在流通企业；战时，应急物资做到精准调配，能满足整个医疗应急需求。

在应急医疗的数字化上，浙江在全省层面做了探索。俞新乐介绍，在日常医疗救援方面，打造“浙里急救”数字化应用，归总全省急救车辆、人员、机构、任务、AED分布等相关数据，通过重组急救资源，重建服务模式，重构服务流程，打造全省急救一张网。在重大事件医疗救援方面，建设浙江卫生应急指挥系统，集成公安、消防、院前急救、网信舆情监测等应急网络实时数据，推动医疗应急工作业务流、数据流“双流合一”，同步做出医疗应急响应。

成都三院呼吸与危重症医学科规范化建设获认可

第19轮“呼吸与危重症医学科规范化建设项目”二三级医院认定结果日前公布。本轮共有43家单位通过认定，其中，三级优秀单位3家；二级示范单位2家，优秀单位17家。四川

省成都市第三人民医院呼吸与危重症医学科被认定为三级优秀单位。

2018年，中国医师协会呼吸医师分会、中华医学会呼吸病学会等机构共同发起“呼吸与危重症医学科规

范化建设项目”。5年来，按照项目高标准，成都市第三人民医院呼吸与危重症医学科在业务建制、人员建制、设施建制、管理建制及文化建设等方面持续发力，并取得显著成效。

接下来，成都市第三人民医院将继续通过呼吸与危重症医学科规范化建设先行探索，积累经验，为提升其他专科建设水平提供经验。（陈先益）

朝阳区非公有制医疗机构协会换届

日前，北京市朝阳区非公有制医疗机构协会第四届会员代表大会在京召开。会议选举产生协会新一届理事

会、监事会成员及领导班子成员。

据介绍，目前，朝阳区有非公有制医疗机构1400余家。为加强行业队

大兴区人民医院新增3个症状门诊

为牢固树立服务群众无小事理念，精准施策，持续改善医疗服务质量，日前，北京市大兴区人民医院新

增3个症状门诊：眩晕门诊、肺结节门诊和胃食管反流门诊。

医院门诊一般按照内、外、妇、儿

伍管理，2005年，朝阳区成立非公有制医疗机构协会。多年来，协会不断加强行业自律，壮大队伍，会员单位从6年前的137家增至如今的245家。

接下来，新一届领导班子将通过进一步完善协会运行机制，搭建更有效的交流协作平台，推动朝阳区非公有制医疗行业健康发展。（王天鹅）

及身体部位等维度设置，如神经外科、心内科、消化内科等。但因一种症状可能是多种疾病的外在表现，所以患者往往不知道应该挂哪一科的号。症状门诊的开设可降低挂号难度，实现对症挂号。同时，以症状为核心，医生可为患者提供更便捷、精准、系统的诊疗服务。（谢婷）

高浓度氧与溶栓联合治疗脑卒中研究项目启动

一项由首都医科大学副校长吉训明教授牵头的多中心临床研究于日前启动。该研究旨在依据更高级别的临床循证医学证据，进一步探讨常压高浓度氧联合静脉溶栓治疗急性缺血性脑卒中的有效性与安全性，从而优化脑卒中治疗策略，进一步提高静脉溶栓良好预后率。

武汉市肺科医院成功救治结核性脑膜炎患者

湖北省武汉市某高校学生小星，日前在宿舍突然失去意识，被送至学校附近医院急救。经抗感染、抗病毒及脱水降颅压等治疗1周后，小星的意识虽已恢复，但仍存在间断性发热、记忆错乱等症状。

之后，小星被转至武汉市肺科医院治疗。据其持续多年腹泻且久治不愈及检查结果，该院结核二病区主任黄海判断小星患的是结核杆菌导致的结核性脑膜炎、脑积水、脑

水肿、脑梗死，于是立即邀请脑科专家会诊。

在抗结核治疗过程中，治疗团队对小星实施了5次脑室钻孔引流术及侧脑室—腹腔分流术。小星先后出现胃肠道不良反应、关节疼痛、血红蛋白和白细胞数量下降等情况。因此，治疗团队多次调整治疗方案。经过1个多月的治疗，目前，小星的记忆基本恢复，可与同学在线交流及在线听课。（张全录）

秦皇岛一院为超重“镜面人”切除胰腺肿瘤

患者陈先生因腹部疼痛近日到河北省秦皇岛市第一医院就诊。根据检查结果，医生判断其可能为实性假乳头状瘤。同时，医生发现，其心脏、肝脏、脾脏等器官的位置与正常人相反，是一名完全性胸腹腔内脏器反位患者，即“镜面人”。

经讨论评估及医患之间的充分沟通，治疗团队决定对陈先生实施腹腔镜下保留脾脏胰体尾切除术。手术挑战较大：肿瘤位于胰尾部，且体积较大；患者超重，并发支气管扩张，心肺功能有待提高；腹腔脏器反位，对患者能力提出更高要求。治疗团队不畏挑战，历时2个多小时最终成功为患者切除肿瘤。（刘淑礼 冯钟煦）

