

辽宁省精神卫生中心：

“医”心“患”心 医路同行

□本报记者 邹欣芮
通讯员 高尚

“您好，这里是辽宁省心理援助热线96687，请问您需要什么帮助？”

“您这是不是辽宁省精神卫生中心？”

“是的，很高兴为您服务。”

“我家孩子精神方面有些问题，我想问一下外省患者到您那里治疗用不用排队挂号？医保能报销吗？”

“您可以在网上预约挂号，在院内扫码进行缴费，不用排队等候的。检查报告、费用账单也可以自助查询，外省就诊患者在您当地办理医保备案后，就可以报销了。如果您来院就诊，门诊志愿者会为您提供导诊服务，您不用担心。”

在心理援助热线室，心理咨询师每天及时帮助来电者解决各种心理困惑，也经常遇到这样的就诊问询。在心理咨询师和风雨地解答后，许多患者及家属会得到内心的释然。



辽宁省精神卫生中心医护人员与患者亲切地打招呼

人文关爱 亲情服务

许多人对精神心理疾病患者的救治过程存在误区，他们对精神专科医院印象也还停留在人云亦云中。然而，当患者及家属走进位于辽宁省开原市的辽宁省精神卫生中心，面对整洁漂亮的病房楼、鸟语花香的园林景观和“一科室一特色”的温馨病房，就会彻底颠覆他们以往对精神专科医院的认知。

周到护理，情暖医患 在辽宁省精神卫生中心内，医护人员或与患者正常沟通，或笑呵呵地为她喂水、喂药，或轻柔地给重症患者洗头、洗脚、

收拾床铺……这些细小琐碎的生活“点滴”，每一件都体现着医护人员服务的温度，让那些整日“忧心忡忡”的患者感到“抚心安神”的温暖。辽宁省精神卫生中心的亲情服务“一传十、十传百”，不少省内外患者纷至沓来。

分类管理，服务到位 记者注意到，辽宁省精神卫生中心设有两种病房，一种是封闭病房，家属可预约探视；另一种则是心理病房，患者可以在家属陪护下出入病房。封闭病房的大门会随时锁闭，能更好地保护患者和其他人员安全，严防患者发生各种风险或进行冲动行为，也更利于有效救治患者。小宽是辽宁省精神卫生中心封闭病房的一位患者。刚入院时，他的眼神中充满恐惧，身体也会不停地颤抖，双拳握得紧紧的，还经常蜷缩在

床角。据医护人员回忆，小宽曾以为，周围人都想害他，饭菜和水中也有毒，因此他特别害怕，并会拒食拒饮，拒绝服药。医护人员多次劝说无果，只得通过鼻饲给予其进食和药物治疗，并在重点病室里采取不离视线地监护。为证明饭菜无毒，医护人员每顿饭都和小宽一起进餐。两天后，小宽也许是发现医护人员是真心实意地在照顾自己，他逐渐产生了安全感，开始试探着少量进餐。一周后，在药物治疗和物理治疗下，小宽的精神症状有了明显改善。

病友交流，气氛温馨 老关是一位即将出院的患者，他试探着坐到小宽的床边跟小宽说：“哥们，不要害怕，我刚来时和你差不多，现在好了，下周就能出院，我和你说说我的感受啊。”没

等老关说完，另一个病友抢着说：“得了心病有‘医靠’，及时治疗很重要，安心养神办法多，重获新生真美妙。”“精卫治疗真有效，不光打针和吃药，关心关爱真付出，用心服务真周到。”几个病友像起哄似地一起说。“你们怎么抢我的词呀？”老关嗔怪地说。“你这几天和谁这么说说，我们都记住了，哈哈……”病友回答。值班护士在旁边说：“老关真有才，都编到顺口溜了。大家要向老关学习，积极配合治疗，都争取早点出院啊！”

用情治愈，将心比心 “罹患精神心理疾病的患者，深受身心双重折磨。一方面，一些顽固的精神症状如幻听、妄想难以自控，反复纠缠，让患者经受难以名状的痛苦；另一方面，一些患者又背负着沉重的思想负担，害怕被歧视和排斥，担心影响日后的学习、工作以及婚恋等。”辽宁省精神卫生中心相关负责人说，“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰。对于治疗精神心理疾病患者尤为重要。”

“五健”康复 风格独到

辽宁省精神卫生中心一直倡导“人文关爱、亲情服务”，将“左手是治疗，右手是工娱疗”的治疗理念贯穿于患者治疗的全过程，并创新开展了“五健”康复模式，努力为患者充心能、增智能、强体能、复技能、享趣能，让患者的住院生活变得丰富多彩。“五健”康复模式是指开展健心课堂、健智活动、健体运动、健能训练和搭建健趣环境。辽宁省精神卫生中心还建设了“五健”厅，并在各病房设有工娱疗室。

健心课堂，轻松有趣 医护人员会讲解防病养心小常识，并进行有奖问答；开展交流谈心会，实现患者间的互相鼓励和帮助；做团体心理治疗，帮患

者舒心解郁。在康复中心健心厅，医护人员会组织多个科室的患者开展读书交流、涂鸦解压等活动。医院还时常开展心理健康大讲堂活动，并通过现场直播形式向患者家属和公众进行科普宣传，呼吁全社会对精神心理疾病患者给予更多关爱。

健智活动，安神养性 为促进患者大脑功能康复和肢体运动协调能力提升，各病房医护人员会带领患者积极开展书画、编织、剪纸、插花等活动，患者作品也会在科室醒目位置进行悬挂或摆放。医护人员说：“患者们最喜欢参与象棋、跳棋等各种棋牌活动，患者们可以在棋牌活动中增强信心。”

健体运动，内外结合 在病房内，医护人员每天都会组织患者们做韵律体操，以锻炼身体。康复中心内还设有休闲娱乐区和有氧运动区域，方便患者们进行活动。医院院内也设有患者康复活动专区，各种健身器材应有尽有。每年春、秋两季，医院都会举办趣味运动会，各科室的患者们能在趣味运动会中锻炼身体并重拾快乐。

健能训练，重拾技艺 叠被、洗漱、做饭，这些普通人看似很简单的事，对一些重症精神心理疾病患者来说，都需要反复教习。小灿入院时，就是蓬头垢面，且生活完全不能自理。辽宁省精神卫生中心的医护人员就手把手教她穿衣、洗漱、用筷子，带领她参加各种康复娱乐活动。经过一年多系统的康复治疗，小灿病情大为好转。医护人员会在节日组织患者一起包饺子、滚元宵、做月饼、煮佳肴。人们这才发现，原来小灿是一位心灵手巧的姑娘。小灿说，感谢这里的医护人员，把她从“野人”变回了“正常人”。

健趣环境，用心融情 辽宁省精神卫生中心舒适的住院环境，对患者是一种尊重和接纳，温暖的人文关爱更能促进患者疗愈和成长。各病房还会经常开展生日祝福、节日联欢、爱心捐赠等暖心活动，让患者感受“家”的味道；同时，定期组织的正念冥想、社交模拟、职场再现等活动，也会促进患者早日康复，帮助他们回归家庭与社会。

□本报记者 邹欣芮
通讯员 陈大刚

辽宁省葫芦岛市中心医院党委书记刘馨：

奋力谱写医院高质量发展新篇章

锻造“品牌”求突破

医院想实现高质量发展究竟靠什么？在刘馨看来，重点学科建设是重中之重。医院要为群众提供优质高效的医疗服务，手中必须有“王牌”，这个“王牌”就是人们常说的“品牌”。

医院检验科作为辽宁省重点专科，不仅是集医疗、教学、科研、保健、预防与康复检验为一体的综合性现代化临床实验诊断中心，还是葫芦岛市临床检验质控中心、市医学会检验专业委员会单位、市检验医师规范化培训基地、市产前诊断中心。科室有血液及体液、生化、免疫、分子生物、产前诊断及急诊等多个亚专业，可开展检验项目770余项，能满足全院各临床科室诊疗业务需求。

为促进分级诊疗，医院还依托检验科优势，大力推动区域医学检验中心建设，并不断优化流程，引进自动化检测设备，搭建多个信息化平台，成立重点医学检测实验室，开展精准医学检测。医院还以建设市临床检验质控中心工作为抓手，以构建紧密型医联体建设为依托，着力推动辖区内检验资源共享及检验信息互联互通等。

检验科无疑是葫芦岛市中心医院的“王牌”，与之类似的还有急诊医学科。近年来，医院急诊医学科也得到快速发展，如今该院急诊科是中国地市级医院急诊专科医联体常务理事单位、葫芦岛市急诊医疗质量控制中心、中国医师协会急诊分会辽宁省急诊联盟成员单位和国家住院医师规范化培训基地，且年抢救患者近万人次。

刘馨表示，为进一步提升医疗服务能力，医院在着力打造重点专科的同时，也在持续推进亚专科建设，推行专病专家专治。医院细化了骨科、普外科、妇产科等一批亚专科建设，以专科发展带动诊疗水平的提升，提出“内外科化、外科微创化”的转变思路，并重点提升外科、急诊急救和危重症救治水平；加强胸痛中心等五大中心建设，提升急危重症患者的救治能力，



葫芦岛市中心医院党委书记刘馨进行行政查房

降低患者死亡率；多措并举不断提升医疗、护理质量和水平，加大质控工作力度，最大限度保证医疗安全。

2023年，医院深入开展“党建提升年”活动，以“名医、名科、名院建设”为载体，全力推进“铸魂固院、人才兴院、筑基强院、整风治院、党建立院”五大工程。为人民群众提供全生命周期、全学科、全要素的医疗健康服务，并在此基础上打造行业特色专科，被医院设定为发展目标。

医院结合“改善就医感受，提升就医体验”三年行动、“提升医疗质量安全”三年行动、“进一步改善护理服务”三年行动，开展“门诊提升”工程，开通“365天无假日”门诊，增加专家门诊，增设多个多学科联合门诊及护理门诊，满足群众门诊就诊需求。

人才兴院促发展

“医院发展离不开人才，拥有高素质人才是医院可持续发展的不竭动力源泉，也是提高医院核心竞争力的关

键。”刘馨说。

为不断加强医院人才队伍建设，推进医院学科资源整合，推动专科向高精尖方向发展，葫芦岛市中心医院坚定实施人才兴院工程，外引内培、多措并举，加强实用型人才培养。医院在急需及紧缺专业的人才引进上采取“一人一策、一事一议”的策略；努力给高学历人才搭建发展平台；鼓励医护人员进修或进行学历提升等。

2023年，葫芦岛市中心医院结合工作需要，共引进病理科、骨科、小儿外科、分子病理科、普外科、产科等专业博士等高层次人才9名，推荐12人攻读博士学位。同时，医院每年还积极参加医学高校招聘活动，适时引进硕士研究生以上学历人才，壮大医院高层次人才队伍。

刘馨说：“一所医院想要为患者提供更优质医疗服务，关键还是要提升自身医疗水平。葫芦岛市中心医院一直致力于强化学科建设。医院通过引进和培养高素质的学科带头人，并充分给予学科带头人空间以发挥其带头作用，为医院打造一批优势学科群。医院医疗水平因此不断提升。”

“互联网医院”誉满辽西

记者了解到，自葫芦岛市中心医院“互联网医院”2020年12月9日上线以来，功能持续升级，流程持续优化。如今，医院线上、线下诊疗服务已实现紧密融合，并成为辽宁省内在线专科多、分科齐全、入驻专家多、操作便捷的“一站式互联网医院”之一。

为进一步满足广大群众全方位就医需求，葫芦岛市中心医院“互联网医院”相继开通“护理、药师、检验免费咨询”服务，由专家在线上为群众答疑解惑。这是该院“互联网医院”继实现“结核患者药品免费配送”后开通的又一公益性特色服务，深受广大患者欢迎。

为改善医疗服务，实现“信息多跑路，患者少跑腿”的目标，葫芦岛市中心医院“互联网医院”开通了图文问诊、在线开具处方和检查检验单据、在线完成支付（自费）等功能，患者就医体验获得全新升级。

据了解，葫芦岛市中心医院共有

39个学科，互联网医生518人，审核药师81人，22名互联网护士，互联网诊室99间，可为患者提供7×24小时的互联网诊疗服务。

患者用手机扫描“患者端二维码”或关注葫芦岛市中心医院微信公众号，点击“医疗服务”菜单就能进入“互联网医院”，享受医生问诊、开药、开化验单等服务，并可进行网上支付。

刘馨介绍，医院加大信息化建设投入，并不断进行升级，目前依托56个软件系统，医院信息化已覆盖医疗业务及运营管理的各个方面，实现了就医流程优化和工作效率提升。医院也高度重视网络安全及信息安全建设，主要业务系统连续多年都通过了国家网络安全等级保护三级测评。

秉承公益显担当

医院上下在新冠疫情防控期间，恪尽职守、勠力同心、精准施策、统筹协调，全力守护当地人民群众的生命安全和身体健康。疫情发生时，全院医护人员纷纷主动请缨，毅然逆行，以强烈的使命担当全链条参与疫情防控各项工作，全力以赴筑牢疫情防控安全屏障。医院也多次派出医疗队前往湖北武汉等疫情发生地支援医疗救治工作，担起使命、服务人民，践行了医者的初心使命。

葫芦岛市中心医院在为广大人民群众提供高水平的诊疗和疑难病症救治的同时，也不忘医院公益属性，先后组织医护人员参与抗击“非典”、汶川地震救援、防控人感染H7N9禽流感等工作。医院还积极选派骨干医护人员组成医疗队赴国内外多地开展对口支援，彰显了大型公立医院的责任担当……

本专版由辽宁省卫生健康委主办
图片由各医院分别提供