

医院风景线

“重症患者表情沟通指南”上,每个动作、微表情都对应着患者无法用言语诉说

的具体需求

重症监护室里的“表情包”

□通讯员 陈炉芬 沈眉
本报记者 郑纯胜

“以前看着亲人躺着不能讲话干着急,也不理解她的意思。现在有了这份‘指南’,沟通顺畅多了。”近日,在浙江省龙泉市人民医院(浙江大学医学院附属第二医院龙泉分院)重症医学科病房里,患者小尹的家属看着小尹与护士借助“指南”进行无声交流,感慨良多。

在医院重症监护室里,记者观察到,一张特别的纸片贴在小尹的病床边。上面清晰地写着:眨眼——换尿不湿,张嘴——吃东西/吸痰,向左看——呼吸机管不舒服……这是重症医学科医务人员为她量身定制的“重症患者表情沟通指南”。这份特殊

的“指南”,源自该院重症医学科护士长助理杨敏在浙大二院进修后带回来的经验。

“指南”上,每个动作、微表情都对应着患者无法用言语诉说

的具体需求。当小尹的眼睛向下看,护士会心领会地轻轻帮她活动脚

踝;当她微微张嘴,护士便知道该为她进行口腔护理或者评估是否需要吸痰。

“重症监护室是一个被层层隔离的空间,这里的患者大多不能正常交流,许多需求难以被准确捕捉和理解。比如,患者敲击床沿,是想喝水,还是觉得热。每位患者生活习惯不同,表达方式也不一样,了解他们的想法常常只能靠猜。”杨敏向记者表示,参与设计“指南”,正是源于一次“打哑谜”的护理经历。14岁的小尹在气管

插管后失去了发声能力,她每次有需求,护士就只能从头到脚一遍遍检查。一次全身检查后,她还皱着眉头。护士折腾一番后,才了解原来是尿不湿过紧了。

“如果把平时患者通过微表情、动作表达出来的需求,通过文字制定成‘表情大全’,沟通会不会不再如此艰难?”杨敏说,萌生想法后,重症监护室里夜班和白班的护士们在忙碌的间隙反复观察、逐条记录。这些零散的信息,经过反复验证,最终形成了给每位患者定制的“指南”。

这份“指南”是涵盖日常生活护理、医疗需求、情绪表达等多个方面的表情示意明细。它极具个性化,对于不同患者,“向下看”可能是“能动脚”,也可能是“换尿垫”的意思。杨敏告诉记者,重症医学科病房护理人员较多,

“指南”首先帮助不同的护士快速熟悉患者的需求。

重症医学科护士长梅春娥表示,在重症监护室里,有数不清的监测仪器。现代医学仪器可以精确显示心跳、血压、血氧饱和度,却无法捕捉患者“伤口很痛”的呻吟或者“想翻个身”的微小诉求。在很多人眼中,护理工作就是打针、发药、监测生命体征。其实,护理的深度和精度,往往体现在对“不可言说”的体察与回应上。

“我们的工作就是努力‘听’那些仪器捕捉不到的声音。这份‘指南’是医院服务理念——‘建设一家有温度的医院’的具体表现。”梅春娥表示,她们还会根据实际情况持续更新内容,让“指南”更丰富,持续提升护理的效率和

深圳东部区域医疗协同发展迈出关键一步

本报讯 近日,中山大学附属第七医院(深圳)(简称“中山七院”)与广东省深圳市龙岗区第二人民医院(简称“龙岗区二院”)签订合作协议,成立中山大学附属第七医院疑难病例诊断中心龙岗分中心。这标志着深圳东部区域医疗协同发展迈出关键一步。

据了解,中山七院与龙岗区二院自2023年开启交流互访活动以来,在远程多学科会诊、胃癌防治队列研究等领域取得诸多实质成效。龙岗区委、区政府高度重视,龙岗区卫生健康局全程协调,促成双方达成深度合作。中山七院院长何裕隆表示,中山七院将把帮扶云南省凤庆县人民医院的“凤庆模式”复制到龙岗区二院,以中山七院的学科优势助力龙岗区二院履行区位优势,为深圳建设中国特色社会主义先行示范区贡献力量。

根据合作协议,双方将围绕医疗协作、学科建设、人才培养、科研创新、文化建设“五大核心领域”展开联动。双方将以共建中山大学附属第七医院疑难病例诊断中心龙岗分中心为切入点,重点推进呼吸与危重症医学科、骨科等六大专科建设,建立双向转诊“绿

色通道”,填补深圳东部区域百姓在疑难重症就医方面的需求缺口。目前,龙岗区二院已正式加入中山七院牵头实施的华南胃癌防治队列项目,将通过胃癌早筛提升消化道疾病的早诊早治率。

在人才培养方面,中山七院将派驻专家团队定期到龙岗区二院开展教学查房,龙岗区二院也将选派骨干参加中山七院开展的继续教育培训。在科研合作上,双方将以数字技术与医疗服务融合为切入点,实现多学科诊疗(MDT)全流程信息化。

签订合作协议当日,中山七院泌尿外科、儿科、消化内科、骨科等专科的11位专家与龙岗区二院11位科主任组成义诊团队,为百余名群众提供了健康咨询、疾病筛查、用药指导等服务。专家们耐心细致的服务赢得群众的交口称赞,不少人当场预约了后续诊疗或转诊服务。

双方将以此次签约为新起点,深化医联体建设,构建“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗格局,为塑造健康湾区、推进医疗卫生事业协同发展,探索可复制、可推广的“龙岗方案”。(黄银霞)

安徽六安多措并举让群众就医“少跑腿”

本报讯 (通讯员沈贤中 王倩特约记者刘路)“这次看病省了19元专家费。门诊部导医给我办了复诊免费号,直接就能去门诊看病!”近日,市民王忠婷在安徽省六安市人民医院复诊时,体验到就医服务的便捷,不禁连连称赞。此前,王忠婷的部分检查项目需1~3天出具报告,医生告知她可享受该院“一号管三天”政策,3天内复诊无须再次挂号。这一制度切实为群众看病节省了时间与费用。

据悉,该市28家二级及以上医疗机构全面推行“一号管三天”政策,并积极实施门诊“一站式”诊疗服务。通过优化布局与流程,这些医疗机构有效减少患者跨楼栋、楼层的奔波,确保患者在30分钟内完成候诊、就诊及检

查等全流程,极大提升了患者就医效率。针对慢性病患者,该市积极推动医疗资源下沉基层,在5个乡镇提供血液透析服务,在3个乡镇提供精神卫生服务,方便患者就近治疗。同时,全市各乡镇卫生院均可提供慢性病诊疗、开方、取药的“一站式”服务。

此外,该市依托沪六对口合作、合六同城化等契机,引入省内外心血管、肿瘤等学科领域三甲医院专家开展现场坐诊及远程会诊服务超3000人次,将优质医疗资源延伸至群众家门口,累计惠及2.9万余人次;在医学检查检验环节,大力推进365项检查检验结果互认工作,既解决了群众同一项目重复检查的困扰,也减轻了其经济负担。

□特约记者 辛源
通讯员 龙佳丰

近日,西藏自治区阿里地区普兰县人民医院出现了温暖人心的一幕——初三藏族学生扎西意外骨折,援藏医生杜晓龙带领当地医生用精湛的微创技术,保障孩子不误中考。

扎西是普兰县一所学校初中三年级的学生,中考临近,却遭遇了意外——在一次校园体育活动中不慎摔倒,导致右尺桡骨骨折。距离中考

只剩4天,扎西忍受钻心的疼痛,心里想的是:“完了,我的中考可能要泡汤了。”

就在扎西一家陷入焦虑之时,陕西省西安市红会医院援藏医生杜晓龙联合其他援藏医生与当地医生一起伸出了援手。杜晓龙是手外科专家,经过细致检查和会诊后,他决定采用微创技术为扎西治疗,力求在最短时间内恢复其右手书写功能。

在扎西受伤当天,经过全面检查评估确认扎西无手术禁忌后,杜晓龙与当地医生立即投入这场“与时间赛

跑”的手术。在C型臂X线机的精准引导下,医生们默契配合,成功完成骨折复位并植入克氏针固定。这种手术方式具有创伤小、恢复快、并发症少等优点,能够最大限度地减少对扎西身体的影响,为他争取宝贵的中考备考时间。

手术结束后,扎西被安全地送回病房。“手术很成功。”杜晓龙高兴地对扎西的父母说,“只要按照我们的康复计划进行,他很快就可以恢复得很好,完成中考。”

在中考前短短的手术后恢复期,杜

晓龙为扎西量身定制了阶段性康复方案,从功能锻炼到日常护理都作了细致指导。在医护团队的精心照护下,扎西的骨折处愈合良好,疼痛日渐消退,其右手的功能也在循序渐进地恢复,握笔写字的重要动作一点一点重新变得灵活。

“普兰县医院援藏医生和当地医生就是我的恩人!没有他们,我可能就没办法参加中考了。”近日,顺利参加完中考的扎西激动地说,“我一定会努力学习,不辜负杜医生和所有帮助过我的人。”

西安医学院第二附属医院：

“春风”暖心 打造有温度的医院



医院开展义诊活动

医院各方面情况的深入调研,穿梭于门诊、住院病房和手术室之间,与患者、家属及一线医护人员进行沟通交流。他敏锐察觉到,在当前的医疗环境中,人文关怀不足已成为制约医疗服务品质提升的短板。为此,他创造性地提出“两个始终”服务理念,这一理念的提出,不仅是对传统医疗服务模式的深刻反思,更是对现代医疗理念的创新性诠释。

在创新理念的指引下,一系列服务患者的暖心举措一一落地。医院建立暖心话语模板,组织沟通技巧培训与日常训练,引导医护人员给予患者情感上的支持与慰藉,并主动倾听患者诉求,让患者在就医过程中感受到温暖。医院每周定期开展“院领导接待日”活动,畅通患者意见反馈渠

道,不断提升患者就诊体验。医院强化窗口一线人员服务意识,为患者提供细致的服务。此外,为进一步优化门诊流程,医院完善预约诊疗制度,建立了“向阳助老驿站”和线上“爱心分诊群”,设立24小时预约电话,并提供7种门诊预约方式。同时,医院开展午间、班后及无假日出院结算服务,方便了患者及其家属。

优化布局
细节之处见真章

西安医学院二附院以患者为中心,优化医院功能布局。医院先后对收费、医保管理、药房、门诊检验

等窗口进行统一规划、改造,曾经挡在患者面前的玻璃窗被无障碍、无遮挡的敞开式窗口取而代之,医患沟通更加顺畅。医院更换门诊区域候诊座椅,改造停车场道路,修缮外科楼楼体墙面,启动内科楼升级改造工程,为患者营造更贴心、更温馨的就医环境。

2018年,西安医学院二附院在陕西省率先推出夜间门诊。作为日间门诊的延伸,夜间门诊缓解了日间门诊的工作压力。医院专家、专科医生正常坐诊,挂号、缴费标准与日间门诊相同。医院开设多学科诊疗(MDT)门诊,打破各学科之间的壁垒,为患者制定规范化、个性化、连续性的综合诊疗方案。患者在诊疗过程中,有专人负责采集其病史资料、

安排检查检验、联系床位、开展诊疗效果评价、进行术后复诊及随访等,避免患者辗转于多个科室,缩短其候诊时间,一站式为患者健康保驾护航。

近几年,西安医学院二附院不断创新,开设中医减重专病门诊、医学营养减重门诊、健康体检管理门诊等,为肥胖患者量身定制管理方案,满足不同患者就诊需求。

2024年10月,西安医学院二附院成立综合服务中心,整合门诊部、财务科、医保管理科等功能,打通医保、门诊、收费、信息、便民服务等多个窗口的业务,实现多种服务联动办理。

勇攀高峰
创新实干谋发展

在西安医学院二附院,新技术、新疗法不断迭代。

神经外科成功开展国内首例神经电生理监测在基底节区高血压脑出血手术中的应用,极大提高了手术的安全性和有效性;成功实施西北地区首例帕金森病智能感知脑起搏器植入术,为帕金森病患者带来新的希望,显著改善患者的生活质量。

脊柱外科在微创技术领域取得创新成果,完成国内首例应用单孔技术行胸腰段椎管内硬膜外自发脓肿清除术,这一技术不仅降低了患者的创伤发生率,而且缩短了术后恢复时间,展现了医院在脊柱外科领域的创新能力。

心血管外科紧跟前沿,开展西北地区首例经心尖二尖瓣钳夹术,为心脏疾病患者提供了更加高效的治疗选择。

消化内科成功开展经内镜逆行性阑尾炎治疗术,该技术在保留阑尾的前提下根治阑尾炎,不仅避免了传统手术的创伤,还降低了术后并发症的发生率,标志着医院消化内镜微创治疗技术达到了新的高度。

“春风”送暖
在点滴中传递人文温度

今年4月,西安医学院二附院在总结成绩的基础上,进一步加强顶层设计,推出了名为“春风行动”的患者服务体系打造工程。“春风行动”包括五项重点任务,即提升患者术前体验、提升患者门诊体验、提升患者住院体验、提升患者术后体验、提升后勤服务保障能力。

医院要求医务人员对待患者要做到“五个一”,即“一个微笑”,接待患者以一个微笑相迎,做到不带情绪上岗,用微笑服务回馈患者;“一声问候”,做到主动问好、来有迎声、问有答声、走有送声;“一份倾听”,在与患者交流过程中,注重交流方式和技巧,以倾听的方式对待每一名患者;“一次告知”,群众到医院就诊或咨询有关事宜时,工作人员必须一次性告知其所要办理事项的时限、流程、手续等全部内容,手续烦琐的可以通过告知单等形式进行告知;“一句指引”,严格落实首问负责制,做到有问必答,主动为患者疏通就医堵点,必要时引导其找到相关人员解决问题。

西安医学院二附院鼓励有条件的科室结合实际开设夜间门诊、节假日门诊等,鼓励床旁一站式结算,重视为患者提供义诊、慢病随访、上门护理等额外服务。对于临床医技科室提出的需要协调解决的问题,医院及时协调相关科室跟进解决。

如今,该院正以“春风行动”为抓手,不断探索创新医疗服务模式,持续提升医疗服务质量,用实际行动书写守护人民群众健康的新篇章,全力打造充满人文关怀的有温度的医院。

图片由西安医学院第二附属医院提供

专题

从“两个始终”(始终站在患者立场、始终陪在患者身边),到“六个多”服务(多听暖心话语、多听患者心声、多为患者答疑、多替患者着想、多给患者便利、多做科普宣讲),再到“春风行动”五个提升(提升患者术前体验、提升患者门诊体验、提升患者住院体验、提升患者术后体验、提升后勤服务保障能力),西安医学院第二附属医院(以下简称西安医学院二附院)将“改善就医感受,提升患者体验”作为核心目标,推动服务模式升级转变,赋能医疗服务品质持续提升,打造有温度的医院。

□本报记者 张晓东
特约记者 李杰

更新理念
问题导向补短板

西安医学院二附院背靠白鹿原,怀抱产瀾之水。医院经历过多次更名、迁址,于2008年划转至西安医学院,并更名为西安医学院第二附属医院,2018年晋升为三级甲等综合医院。

2023年,赵海康担任西安医学院二附院院长。履新后,他迅速投入对