

行风通报

第4期

黑龙江省医院

2022年1月21日

提升患者就医满意度 (3)

编者按：全科医疗科深入贯彻落实黑龙江省卫健委提出的《黑龙江省医疗“暖民十项”举措》，以务实管用的便民、惠民、利民措施，持续提升患者就医满意度。科室全体工作人员严格贯彻落实《九项准则》，坚持“以人民为中心”的医疗理念，不断深化细化优质医疗护理服务工作。

润物细无声 暖心我先行

2021年，面临疫情的肆虐，全科医疗科在高展主任的带领下，团结一心，众志成城，不断的克服困难，一方面保证科室医疗质量和安全；另一方面，积极协调科室人员支援发热门诊、疫苗接种和核酸采集任务；圆满完成了全科住院医师规范化培训管理及带教任务，获得了诊治患者的赞誉和规培学员的认可。在新的一年里，科室将继续提高服务质量，改善患者就医体验，坚持“以人民为中心”的医疗理念，为冰城百姓的健康保驾护航。

一、不忘初心，仁心仁术立医德

高尚的医德和责任意识的培养是医生必须具备的素质。在老主任赵丽波近20年的培养下，全科医疗科的医生一直秉承“以人为本”的服务理念，全心全意的为患者服务。做为国家级全科专业住培基地，住培带教教师以身作则树榜

样，潜移默化感染着并不断规范学员，同时高展主任和赵丽波主任在查房过程中，不断地结合工作中所遇到的具体情况有针对性的进行分析、讨论，抓住典型，深入剖析，培养规培学员坚决抵制非道德行为。曾有一名外地女患，因多方诊治效果不佳，在高展主任的门诊就诊，因求医迫切，家属已经心力交瘁，经过高展主任的仔细询问发现患者是一名严重抑郁伴焦虑的患者，这种类型的病人一直是临床中的难治顽疾，面对患者及家属殷切的期望，高展主任将该患收入病房，在诊治查房中，反复的和患者聊天、谈心，追问患者发病的时间和病因，抽丝剥茧，终于发现病人因老伴去世后一直独居，儿子有孩子也不需要其照顾，想念孩子却不能经常陪伴，逐渐形成了失眠、焦虑的病态模式，迁延至今，多方治疗也没有发现实质性疾患。发现病因到解决病因，需要家属和医生的共同努力，通过药物治疗和心理疏导，病人逐渐解开心结，认识到自己问题所在，积极配合治疗好转出院，并在以后的时期成为全科医疗科忠实的粉丝，提高了医院及科室的知名度，也在规培学员中传授了仁心和仁术的理念。在科室浓厚的“仁心仁术立医德”的氛围下，大家都有自己暖心的做法。面对“三无人员”的困窘，祝鸿雁副主任医师拿出自己的饭卡嘱咐护理员阿姨买上一份暖暖的饭菜，体现了医德和医术相结合的高贵品德。魏成群医生和徐秀芝医生在接诊和管理患者中，全方面的问诊…不厌其烦的回答患者的问题也是一种立德树人，治病救人的典范。

二、换位思考 加强医患沟通树形象

融洽的医患关系能有效的预防和减少医疗纠纷的发生，而沟通障碍是导致患者和家属对医院和医护人员信任度下降的重要因素，也是引发医疗纠纷的重要潜在因素。因此，全科医疗科医护人员，一直提倡“换位思考，真诚关心患者”。一些微不足道的动作和言语可以换来患者的信任和好感，比如查房时与病

人握握手，主动询问患者饮食质量和数量，家庭关系，晚上查看患者时一句小心跌倒的嘱托，都能提高沟通的效果。就是这样，一句暖心的话语，一个工作的细节都在体现着“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰”。在过去的一年里，多地出现疫情的反复，在“外防输入，内防反弹”的原则下，高展主任带领全科医护人员严格执行各项疫情防控措施，不仅要防止疫情的出现，也要保证科室医疗工作的正常进行。在我省出现疫情反复时，科室人员也出现人员紧张的情况，但当院领导要求派出人员支援发热门诊、社区核酸采集、疫苗保障等任务时，绝不退缩，优先保证疫情防控大局的需要，科室人员再苦再累也不忘与患者的有效沟通和交流，没有出现缺岗停收、患者投诉事件。保证了疫情支援工作，也保障了急诊急救患者的收治。王美懿医生和薛睿医生是科室的年轻女医生，外出支援核酸又冷又累，往往一天下来手臂都难以抬起，可两位医生接到采集任务时，都是起早来到病房查房，将患者的病情提前处理，详细交班后才放心赶赴核酸采集点。科室留守的医生也主动担起科室工作，积极解决发生的各种事件，在大家的共同努力下，整个疫情期间全科病房从没有发生一起不良事件，保证了疫情防控和医疗工作的顺利进行。（全科医疗科供稿）

编辑：张丹 廉丽娜