

# 行风通报

第 25 期

黑龙江省医院

2024 年 6 月 17 日

## 典型引路（3）

**编者按：**全科医疗团队在工作中，他们注重沟通，尊重患者权利，以病人为中心，全心全意为患者服务。同时，团队还在紧急救援、患者心理健康、规培教学等方面取得显著成果。未来，全科医疗团队将继续拓展社区医疗服务，加强合作交流，为患者健康福祉不懈努力，为社会健康事业作出更大贡献。

## 用心呵护 健康相伴

### —— 记黑龙江省医院全科医疗科团队

全科医疗科成立四年以来，在高展主任的带领下，积极进取，配合医院工作，坚持“普及、提高、建设，内部弘扬、外部引领”的宣传口号，建成了一套以当前行风难题为着眼点、以靶向调研为实践基础、以顶层设计为牵引力、以宣传实效为目标的独具特色的行风工作模式。坚持为住院患者进行健康宣传教育，普及相关疾病知识。在工作中，做到有效的沟通，坚持不将生活中的个人情感带入工作中，尊重病人人格，保守病人秘密，始终能够本着以病人为中心的宗旨，一切从病人利益出发，全心全意为患者服务。工作中做到文明礼貌、优质服务，尊重病人的人格和权利，同时遵纪守法，廉洁行医，拒收红包、礼物。中心严格规范服务行为，定期开展业务学习和考核，每周一次利用午休时间召开科务例会已成常态，会上

及时传达院周会内容；在科内开展自我总结，每一名医生都要对自己进行总结，进行批评与自我批评，认真总结自我在生活和工作中的优点和不足之处，优势再加强，劣势多避免，直至完全改正。通过自我总结，我们发现了科室中存在的一些问题，并进行了改善，收到很好的效果。

在紧急救援方面，祝鸿雁医生展现了突出的应急能力。例如，在一次急救中，他听到患者家属呼救后 30 秒内迅速赶到现场，迅速的响应和专业的处理，为患者赢得了宝贵的时间，以分秒必争的紧迫感进行了一场与死神的殊死搏斗，最终成功地将患者从死亡线上拉回，作为一名医生，我们救治的不只是一个人，而是一个家庭，看着患者家属感激的泪水，深深感受到作为一名医生的价值。对于患者的心理健康，全科医疗团队同样重视。例如，一位脑梗死伴有多种合并症的患者，长期极其焦虑的状态，在团队的帮助下，通过耐心倾听和专业疏导，情绪得到明显改善，重拾了康复的信心，加快了康复速度。不仅全科医生，全科护士同样尽职尽责，例如于杰护士总是用春天般温暖的微笑和耐心的引导，帮助处理行动困难无子女的老年人，住院出院缴费结账等问题，协助患者做检查。

在社区医疗服务方面，团队组织的健康讲座和义诊活动，覆盖了多个社区，为居民提供了免费的基本医疗检查和健康咨询。

全科医疗团队始终坚守“关爱、专业、协作、创新”的科室文化。我们以患者需求为导向，不断提升医疗技术水平和服务质量。团队的努力使得患者满意度达到了 100%，医疗事故率降低至零事故。同时，患者的平均住院时间显著缩短，治疗效果日益显著。许多患者都对医疗团队表达了深深的感激之情，以下是一位患者的感谢信：

“我衷心感谢全科医疗团队的每一位成员。在我最困难的时刻，他们给予了我无微不至的关怀和专业的治疗。他们的耐心和微笑让我感到温暖和安心。感谢他们的付出，让我重新拥有了健康。” 2023 年间我们平均每个月收获 6-10 封的表扬信。一封封热情洋溢的感谢信，如同一座座丰碑，见证了团队的无私奉献，这些感谢信是对全科医疗团队的最大肯定，也是我们继续前行的动力。

全科医疗团队将继续致力于提升医疗技术水平，不断强化服务质量。同时，团队将进一步拓展社区医疗服务的范围和深度，让更多的人享受到优质

的医疗资源。他们还将加强与其他医疗机构的合作与交流，共同推动医疗事业的发展。全科医疗团队的未来充满希望，我们将继续为患者的健康福祉不懈努力，为社会健康事业作出更大的贡献。我们会珍惜荣誉，再接再厉，规范服务，在行风建设工作中不断取得新成绩。

全科医疗科坚持“以病人为中心”的服务宗旨，通过优化服务流程、规范诊疗行为等切实让群众获得优质的医疗服务。同时，群众满意度得到了明显提高。高展主任带领科室一直秉承着把医德医风建设贯穿于以人为本的服务理念位置上。我们不再把病人当作病源、病材、病例，应看作是服务对象、是宾客临门，改变对病人的称呼，不是生硬的称“几床几号”，而改称“某大爷”、“某阿姨”等，称呼之变，增添了人情味和亲切感。为了给患者提供更加舒适的环境，科室护理小组每天早晨会为病房患者更换床单，定期进行工作区域大扫除，使整个病区保持干净整洁，患者和家属心情舒畅，也利于病情恢复。科室还为需要进行穿刺等操作的患者提供屏风，保护患者隐私，体现了人性化的优质服务。在诊治过程中医生们非常重视保护病人隐私，保障病人的知情权，每日查房频繁与患者和家属沟通，减轻患者的心理负担，减少患者焦虑的情绪，认真为每一位患者解释病情解读化验单，真正体现以人为本的人性化医疗服务等手段，赢得了病人的理解、支持与尊重，避免了医疗纠纷的发生。

在未来，全科医疗科仍将不断紧跟时代步伐，瞄准新的需求、细分新的领域，提升服务质量，完成目标使命。行风建设，我们永远在路上！（全科医疗科供稿）

编辑：张丹 计磊