

**编者按:**为认真贯彻落实扬州市卫生局关于在全市卫生系统深入开展“让细节感动患者”为主题的第25届“白求恩杯”竞赛活动及我市卫生局“白求恩杯”竞赛动员大会精神,积极推动“三好一满意”活动深入开展,市中医院结合工作实际,坚持以人为本,以“从我做起,让细节感动患者”为主题,推出感动患者服务细节60条,全面拉开了活动帷幕。同时,为引导动员全院干部职工进一步强化服务意识,牢固树立“以病人为中心”的服务理念,切实从医疗服务的细微之处入手,让细节传递温暖,服务感动患者,推进“白求恩杯”竞赛活动取得实实在在的成效,特在《高邮报》开设专栏,报道本院开展竞赛活动中涌现出的典型人物及先进科室事迹,充分发挥典型示范引领作用,全力推动竞赛活动深入开展。

# “星星”知“我”心

## ——市中医院四病区护理组服务患者二三事

□ 葛维祥 / 文 陈进 / 图

市中医院四病区有一件令医护人员都非常珍视的“宝贝”——患者满意度调查表。该病区护士长张文凤介绍说:简单一张表,既能体现医护人员的服务价值和水平,又能让医护人员获取更多的鞭策与激励,因此大家都格外重视这张表的填写。9月3日,记者到四病区采访时见到了这件“宝贝”,随手翻阅,见有溢于言表的感激、有发自肺腑的赞誉、也有非常中肯的意见和建议,言真意切,跃然纸上。从这份表上,记者也获取了四病区护理组许多鲜为人知的感人故事——

### 大爱如“启明星”,照亮患者灰暗“心房”

记者发现其中有一份最新的满意度调查表评价栏语写得颇有诗意:我的妻子得了重患,她觉人生的天空陷入一片灰暗之中,非常失落和沮丧。是你们美丽的白衣天使,仿佛夜空中闪亮的启明星,照亮她的心房,驱散她心头积郁的阴霾,让她重新振作起来,配合治疗,我真的很感谢你们。记者经采访得知,写此感言者的妻子才39岁,得了重患,虽然已经成功进行了手术,但是心情一直不佳,不太配合治疗。护士刘芳发现这一“苗头”后,觉得如果长此以往,将会影响治疗效果以及后续治疗,对患者康复不利。于是,她主动请缨对患者进行心理疏导。通过接触,刘芳了解到患者对自己

所得疾病治疗缺乏信心,顾虑重重。了解到患者所思所想,刘芳“对症下药”:在精心做好治疗护理的同时,利用空闲时间,找患者谈心,家庭、爱人、孩子、未来无所不包,功夫不负苦心人,刘芳渐渐打开患者封闭的心扉,进入到她灰暗的心灵世界,最终解除了压在她心头的“石头”,使她完全投入到配合治疗中。至出院时,患者已俨然将刘芳当作亲姐妹,恋恋不舍。四病区护士长张文凤告诉记者,像心情因素不配合治疗的患者在临床护理中每每遇到,病区护士都会主动服务,自觉为患者开展心理疏导,目前已成为一个常态化工作事项,此举不仅能够有效地消除患者心理顾虑,而且促进并增强治疗效果,因而很受患者及其亲属欢迎和好评。

### 责任似“北极星”,守护患者“目不转睛”

北极星象征着坚定,执着和永远的守护。记者看到有患者在满意度调查表上留言,就将护士们誉做“北极星”。

市中医院四病区为普外科病区,所收治



的多为胆结石、肾结石、脑外伤患者。因此此类住院患者多,加之病情严重,所以对护理质量的要求非常高。据悉,外科病区负责护理任务的共有14名护士,其中主管护师和护师各4名,所有护士学历都在大专以上。14名护士老、中、青年兼有,虽然年龄各不相同,但是倾心倾力为患者服务好的目标却非常地一致。用护士们自己的话说:引领她们一致目标的动力是作为“白衣天使”的责任所在。

在临床中,医者责任重大,护士责任同样重大,稍有疏忽,人命关天。上个月末,四病区收治了一名车祸引起的急诊脑外伤患者,当班护士面对该危重患者,寸步不离地守候在病床前,聚精会神观察、一丝不苟记录,正因为当班护士对患者病情严密观察和凭借长期练就的职业敏锐性,捕捉到了患者病情加重的“蛛丝马迹”。“不好,病人情况危急,快联系值班医生。”说时迟,那时快,雷厉风行。值班医生火速赶到急救,“开展急诊手术”。当班护士毫不迟疑,快速完成各项术前准备,将病人送入手术室,接受手术治疗。对此,外科主任李正明接受记者采访时评价说:“没有平时的历练,就没有‘战时’的成功。四病区护理组从护士长到普通护士,人人怀患者,勇担责任,苦练基本功,为病人构筑起了一条抢救生命、促进健康的保障通道”。

为了密切观察患者的病情,给患者提供优质周到的护理,护士们自我加压,时常主动加班加点,牺牲个人休息时间。这在外人看来,是没事找事做。但是,四病区的护士们却显得很坦然,因为她们每个人都是这样做的。护士曹丽目前正处于哺乳期,按规定每天可以享受两个小时的哺乳假,但面对忙碌的护士姐妹,她常常放弃此假留下来加班,在护理组像她这样的例子还有很多,不一而足。在四病区采访,记者看到墙上张贴着护士公示栏,每个护士都公布了自己的服务格言。护士长张文凤的服务格言是:诚心做人,踏实做事;无私奉献,无怨无悔。这是护士们全心全意为患者服务的最好注解。

### 服务像“银河系”,星星点点总关情

综合患者满意度评价,大家对四病区落实市中医院服务要求推出的便民服务举措十分赞赏,认为这些“小动作”虽小但饱含大爱,周到顾全,非常“人性化”。

四病区护士长张文凤告诉记者,服务就像浩瀚的“银河系”无边无际,服务患者只有想不到,没有做不到。最近,四病区为了贯彻落实全市卫生系统开展的“细节感动患者”六十条活动要求和市中医院实施细则,相继推出了:“温馨小提示”,此举是在口头向病人告知、宣讲有关事项外,采用小卡片形式将患者治疗或手术前的注意事项、饮食要求、服药等一一写明,让患者一目了然;“一日一清单”,即将病人每天的治疗费用清单打印出来及时送达,使患者明白明白医疗;“普及健康知识”,利用晨间护理机会向病人宣讲健康科普知识,增强病人自我保健意识;此外,还根据医院蒋太生院长指示,添置了微波炉,为病人和陪护人员免费提供热饭、热菜服务。

细节体现大爱,服务成就大爱。四病区护理组从“星星点点”做起,不厌其烦,无怨无悔,犹如卫生服务“银河系”中一颗最闪亮的星星,光彩而夺目。

**高邮市中医医院**  
开展“三好一满意”、“白求恩杯”竞赛、“民主评议政风行风”活动巡礼之三

楼王登场 · 惠泽邗城

# 实惠就是王道 夏不为“利”

你想开车回家吗?

## 购润锦苑一套房 送汽车一辆



### 首付 3.8万 住2房、4.8万住3房

限量加推93.74m<sup>2</sup>—133m<sup>2</sup>主力户型

## 预约登记日减100元奖励,至开盘止

# 即将开盘

# 惊喜尽在润锦苑!!



# 润锦苑

另推出限量限时  
特价房3800元/m<sup>2</sup>

既看广告更看实效  
购房有礼 购房送车  
轿车等您开回家  
润锦苑买单

贵宾热线 0514 85081888  
85857831

- ◆项目地址 / 高邮市丁庄聂庄组威高路北侧
- ◆营销中心 / 高邮市屏淮路132号 (琵琶东路路口南50米)
- ◆开发商 / 扬州万华置业有限公司