



# 患者满意是我们最大的心愿

## ——市第一人民医院开展优质医疗服务工作纪实

□本报记者 李宇 袁野 戴子翔 文/图

“感谢悉心照顾我和宝宝的全体医护人员,一点糖果,分享这份我们共同见证的甜蜜与喜悦。”这是一个宝妈写给信阳市第一人民医院产科医护人员表示感谢的卡片。小小的卡片既表达了一个产妇对该院产科医护人员优质护理的肯定与认可,更体现了该院以病人为核心的服务理念。

信阳市第一人民医院创建于1912年,虽历经岁月沧桑,然救死扶伤、从医兴国的初衷与雄心未曾改变。如今,作为一家集医疗、预防、保健、康复、教学于一体的综合性医院,该院沿着百年传承的精神,在新时代的浪潮中,不断创新,锐意进取,进一步提高优质医疗服务水平,让患者在这里找到家的感觉。6月13日至14日,记者走进信阳市第一人民医院,用心倾听发生在这里的感人故事。

### 耳鼻喉科:率先垂范 病人至上

“由于卡在老人咽喉的异物过大,医生蹲下尝试了两次为老人取出异物,但都失败了……”昨日,在市第一人民医院耳鼻喉科,医务人员向记者讲述了近日该科主任吴孝江为一位误吞鱼骨头的老人取出异物时的场景。由于鱼骨头过大,且卡在老人喉咙的时间已经超过5天,再不取出来,就有可能危及老人的生命安全。吴孝江和他的同事们在尝试第三次取出时,在确保老人安全的前提下,利用医疗工具将鱼骨头一点一点敲碎,最终将鱼骨头全部取出。

然而令老人及其家属感动的,并非仅仅是该院耳鼻喉科医务人员为老人取出异物,更让他们感动的是,由于吴孝江和他的同事前两次蹲下时间过长,在实行第三次异物取出手术时,吴孝江和他的同事跪下双膝,最终完成了手术。“蹲久了,腿已经很麻了,但是为了早点解除老人的痛苦,我们顾不上休息,跪下将异物取出。当时一心在意的只是老人的安危。”吴孝江对记者说。

吴孝江告诉记者,像老人这种情况确实比较罕见,一旦发生穿刺现象,后果不堪设想。“异物卡喉可不是小事情,建议市民一旦出现这种情况,一定要及早就

医,把异物取出来。”吴孝江细心地告诉记者。

为了更好地保障广大群众的生命健康,促进耳鼻喉科规范发展,吴孝江和他的同事们正在筹建信阳市耳鼻喉科学会。“把全市的耳鼻喉科优质资源集中起来,为全市的群众造福,这就是我们耳鼻喉科医务人员最大的心声和动力源泉。”吴孝江说。

### 儿科:全心呵护 关怀细致

“护士妈妈,我想让您给我梳辫子……”在市第一人民医院儿科住院的娟娟总是缠着这里的护士,为她梳辫子、拉钩钩、做游戏。该院儿科主任张彦冬在为新来的护士培训时,总是细致入微地告诉这些年轻的护士,要把这里的每一个孩子都当作自己的孩子一样对待,要用心把孩子的一言一行记录下来。

当“护士妈妈”为娟娟梳好辫子,玩游戏时,娟娟的脸上洋溢着喜悦的笑容。“作为一名儿科的护理人员,我们要充分了解每一个孩子的生理和心理状况。有的孩子看似‘不老实’,在医院总是与人聊天,其实这样的孩子是想引起大家的重视。孩子的成长需要我们共同关注,所以遇见这样的孩子,我们不仅鼓励家长与他多交流,而且我们的护士也会主动地与孩子交流。这对孩子的康复很重要。”该院儿科护士长李玲玲对记者说。

这里的孩子有了医生护士的呵护,而医生护士的孩子却只能独自在家。“妈妈,你要是能到我们学校的校区,我就能天天见到你了。”这是市第一人民医院一位医生的孩子对母亲的小小期许,其实孩子只是想多见见妈妈,让妈妈多陪陪自己。“生病的孩子更需要照顾,我们有孩子的医务人员都是这样安慰自己的孩子。我们作为一名儿科的医务人员,就要作出牺牲,牺牲陪自己孩子的时间,却可以换来更多孩子的健康成长。看着一个个孩子摆脱疾病的痛苦,快乐健康地成长,这是我们感到最欣慰的事情。”张彦冬说。

### 产科:全程参与 分享喜悦

市第一人民医院产科建立了一个叫“十月妈咪”的微信聊天群。在这个聊天群里,有待产的产



市第一人民医院耳鼻喉科主任吴孝江为患者做检查。

妇,有刚刚怀孕的准妈妈,她们可以在这个群里分享从怀孕到生产各个环节的状况。而在群里为她们答疑解惑的,是市第一人民医院儿科的全体医生。

从怀孕时会出现哪些反应,到孕期营养搭配和运动量的合理安排,再到一旦有任何突发情况,在群里都可以得到帮助。这个不断壮大的群,让这些产妇感受到了市第一人民医院产科医务人员的关爱与真情。“随着微信影响力的不断扩大,我们几个同事商量着,是否可以利用这一社交工具,在我们与产妇之间搭建一个零距离的交流平台,把我们的服务延伸得更远。所以我们就创建了这样一个聊天群。”该院产科主任雷震回忆道。

如今,一个个小小的微信群,不仅方便了众多孕、产妇解决怀孕生产期间遇见的难题,而且让该院产科优质服务的理念得以更好地实现。“用心去做,把每一个产妇都当做我们的亲人对待,为他们提供各种力所能及的优质护理,让患者满意,这就是我们最大的心愿。”市第一人民医院产科护士长孟晶对记者说。

悉心呵护,全程参与,让每一个来到市第一人民医院产科的产

妇,切切实实地感受到产科医务人员亲人般的温暖,找到如家的感觉。“我们很荣幸与这些宝妈一道,见证并共同完成了人类最伟大最光荣的一刻,当婴儿呱呱坠地之声在我们耳畔响起时,我们所有的努力在那一刻得到升华。”雷震说。

### 病理科:质量就是生命

市第一人民医院病理科主任汤峻的办公桌上摆满了各种病理方面的书籍。从医30多年,闲暇时,汤峻总会翻阅书籍、上网听课,这占用了他生活的大部分时间。“病理科,通俗点说,就是对临床送检的人类组织或者细胞的性质进行研判。比如,我们对病人胃部的组织进行研判,判断它是良性还是恶性。”汤峻向记者介绍。

作为一家综合性医院,病理科是必不可缺的。作为一名从事病理工作30多年的医生,汤峻积累了极其丰富的病理研判经验。“病理科的工作就是为临床提供明确的病理诊断,确定疾病的性质。有了这些,临床医生就可以根据病理报告决定治疗原则。我们的工作非常重要。”汤峻说。

病理诊断的权威性,决定了它在所有诊断手段中的核心作

用,病理诊断的质量不仅对相关科室,甚至对医院整体的医疗质量都有极大的影响。“我们对临床送检的样本进行固定、脱水、切片、染色、封片等,最终通过显微镜进行观察研判。各个环节都需要专心致志地完成,特别是在研判过程中,必须保持全神贯注和心平气和的心理状态,避免外界因素的干扰。”汤峻对记者说。

质量就是生命。市第一人民医院病理科全体医务人员秉承着这一核心理念,加班成了常事,放弃陪伴家人的时间,把更多的时间用在了钻研病理知识上,这一切都是为了让群众放心,让群众安心,让群众省心。“一点也马虎不得,病理诊断报告一定要用词准确无误,不能有一点含糊。”汤峻如是说。

穿越时空的隧道,当时间定格在1912年,一个中国人怀揣着“天下为公”和“造福社会”的时代思想,创建了信阳铁路诊所,这就是信阳市第一人民医院的前身。在深入推进医疗制度改革改革的今天,市第一人民医院秉承以病人为中心的核心理念,传承百年的历史沉淀,承载着新时代赋予的新使命,必将为信阳人民带来更多健康福祉。

# 送温暖 送健康

## 市中医院荣获全省“三下乡”先进集体称号

本报讯(何瑾瑜)近日,市中医院荣获由河南省委宣传部、省文明办、省卫计委等12家单位联合授予的“全省文化科技卫生‘三下乡’先进集体”称号,以表彰其在“三下乡”工作中的突出贡献。

多年来,市中医院认真贯彻落实“三下乡”精神,围绕市委、市政府工作重点,围绕农村改革发展、医药卫生体制改革,以卫生下乡活动为抓手,立足优势,精心组织,采取多种形式,为农民群众办实事、办好事。该院高度重视卫生下乡工作,把这项工作作为推动医院内涵建设的重要内容来抓,先后召开了动员大会、工作推进会,要求全院职工以积极的姿态,拿出全心全意为人民服务的态度,投入到卫生下乡活动中去。为加强组织领导,该院成立了领导小组,具体负责卫生下乡的组织、落实、协调工作。

2015年,该院成立了68人的医疗服务队,以送温暖、送健康、对口支援的形式,深入社区、乡镇、街道开展医疗服务。2015年共深入社区32次,直接服务群众2000余人次,发

放健康宣传资料1万余份,先后派出临床科室主任和骨干人员21名,赴新县、光山县、浉河区等县区的偏远乡镇卫生院坐诊交流。为做好对口支援工作,该院与光山县孙铁铺镇卫生院结对帮扶,派出医务人员对全科常见病、多发病和重大疾病医疗救治给予支持,同时捐赠药品、资金、物资折合人民币5万余元,举办各类培训班15次。

在深入开展卫生下乡活动中,该院立足中医传统优势,以技术为纽带,充分发挥中医简、便、验、廉的特点,切实提高基层医疗机构中医医疗水平。为丰富活动内涵,该院还在送医下乡的同时开展各种送温暖活动。该院医务人员不仅深入贫困群众家庭,为他们免费体检,而且为因病在床行动不便的老人长期上门提供“家庭医生”保健服务。同时,该院开通了对口支援绿色通道,设立了专线电话,设置了特困户病房,为特别贫困患者减免医药费,号召职工捐款捐物。仅2015年累计捐款捐物价值3万余元,减免医药费50余万元。

## “全国无偿献血奉献奖”光荣榜



熊松青,男,信阳市中通速递职工。截至2016年1月1日,他累计献血25次,12000毫升,先后获得全国无偿献血奉献奖金奖1次,铜奖1次。

刘荣雷 摄

## 全国无偿献血表彰奖励办法

全国无偿献血表彰奖励大会每两年举行一次,由国家卫计委、中国红十字会等对获得全国“无偿献血奉献奖”“无偿献血促进奖”和“无偿献血先进省(市)奖”的获奖者进行表彰,颁发荣誉证书。

全国“无偿献血奉献奖”分为金、银、铜奖,分别奖励自愿无偿献血达8000毫升、6000毫升和4000毫

升的无偿献血者。自1998年《献血法》颁布实施以来,我市已连续六届被评为“全国无偿献血先进城市”。(刘荣雷)



# 异乡孕妇火车上突然临产 潢川县人民医院紧急救助

□张红 杨晓晨 徐文莉

5月11日上午8时30分,在开往宁波的火车上,安徽籍孕妇曾女士突然腹痛难忍,其丈夫吴先生顿时慌了手脚,心中焦急万分,眼看妻子将要分娩,束手无策的他们只好决定在陌生的潢川火车站下车。8时50分,120急救车带着情况危急的曾女士向潢川县人民医院极速驶去。

从火车站到医院只有短短十几分钟的路程,却让人感觉是那么的遥远和漫长,一分钟,两分钟……在与时间赛跑的同时,产房中的小生命已经迫不及待地要与这个世界见面,慢慢地从妈妈的身体中挤了出来,婴儿和妈妈连着脐带躺在被血和羊水浸湿的被子。情况危急,吴先生的心一下子提到了嗓子眼,焦急之情不言而喻……医院!产房!医生!护士!此时此刻是他们最需要的!快!

此时,潢川县人民医院妇产科病房的医生、护士们早已做好了接诊准备,救护车一到医院,产妇就被抬进了温暖的产房,由于胎儿在急救车上早产污染严重,医生们迅速铺巾、

消毒、断脐、缝合,护士们紧张有序地为产妇穿刺输液,为新生儿清洁护理、放置辐射台保暖,并不断地在产妇耳边安慰着,一切有条不紊。当护士把襁褓里的婴儿送到在产房外焦急等待的吴先生手中时,年轻的父亲用颤抖的声音说:“谢谢!谢谢医生和护士!”

住院观察期间,医生护士给予了这一对异乡夫妇特别的关注和照顾,尽最大可能为他们提供方便,有的送来了奶粉,有的送来了尿不湿。其他患者家属闻讯后,也纷纷送来自己带来的婴儿用品……这一对夫妇在最危急的时候,得到了潢川县人民医院的贴心救治,得到了潢川人的关心和帮助,这对他们来说将是终生难忘的。

5月12日,曾女士和宝宝离开医院了,吴先生握着医生护士的手,一个劲地说:“谢谢!谢谢……”一直走到楼梯口还在给大夫鞠躬,说:“潢川人真好!潢川县人民医院真好!”

5月30日,潢川县人民医院妇产科的医护人员拨通了吴先生的电话,了解曾女士和宝宝的情况,目前母子平安,小宝宝发育良好。



汪才侠 摄

## 暑期是牙齿矫正的黄金时期

牙齿不齐,说话漏风,吐字不清,一句话得重复几遍同学才能听清;早晨起来刷牙,牙龈出血;上下牙不能咬合,咀嚼食物吃力或者嚼不碎,时间长了导致胃疼……这一切都是因为牙不齐造成的。

牙齿是否整齐对一个人的容貌、身心健康和今后的社交影响很大。在非创伤原因出现的面部畸形、残损中,由牙齿问题所致的比例高达86%。“我们的牙齿看着不起眼,但如果牙列出现问题,可能会牵引面部骨骼生长一同‘移

位’,影响到脸部轮廓。”信阳名洲牙科医院正畸科主任霍华北提醒,暑期将至,家长们可以利用长假带孩子进行牙齿矫正。暑期是牙齿矫正的黄金时期,一方面,不影响孩子上学;另一方面,通过家长的督促和协助,照顾好孩子的饮食,配合好治疗,可以让孩子尽快适应矫正生活,缓解初戴矫正器的不适。

霍华北说,青少年身体处于生长发育阶段,此时做牙齿正畸较为合适。正畸可以使参差不齐的牙齿变得整齐美观,增强孩子

的自信心,用崭新的笑容迎接新学期。暑期到名洲牙科正畸科矫正牙齿,普通正畸立减500元,隐形正畸立减1000元。

**专家介绍:**  
霍华北,正畸专家,信阳名洲牙科医院正畸科主任,擅长口腔正畸、牙齿功能美容修复等。毕业于河大医学院,口腔学习网“口腔正畸”特聘讲师,中国正畸医师协会会员,先后师从我国著名口腔正畸专家傅民魁、段银钟教授学习两年余,发表论文6篇,成功矫治错颌畸形病例2000余名,对复杂错颌畸形患者的个性化设计和矫治有着丰富的临床工作经验和理论研究。

(名洲牙科 供稿)



韩起杰 心内二护士长 中共党员

韩起杰自工作以来,爱岗敬业,廉洁行医,有良好的医德医风。作为一名病区护士长,严于律己,有较强的执行力和凝聚力。在工作中,注重加强护理安全工作,及时与患者做好沟通。如许多急危重症患者,入院时因心前区闷、疼不适,烦躁不安,对做冠脉介入手术恐惧不愿接受。韩起杰耐心细致地向患者讲解,为患者治疗赢得了宝贵的时间,受到了患者的好评。在业务上,她刻苦钻研,经常加班加点参与心脏介入手术,熟练掌握了心内科常见病的护理知识及操作规程。作为一名共产党员,韩起杰率先垂范,努力做好各项工作。技术上精益求精,服务上全心全意。人的青春只有一次,生命的价值因奉献而升华,因无悔而永恒。

# 信阳市中心医院优秀护士光荣榜