

祝贺郑州市大肠肛门病医院 建院 20 周年

系列之三

以人为本

●改进设备 方便患者

宋光瑞经常挂在嘴边的一句话就是：有钱施给穷人，有饭送给饥人。身体健康的人员不来医院，凡是来医院的人员，都是身体不适来求医的。在用医疗技术为患者解除病痛的同时，更要注意对患者心理的安慰。一句暖心话，胜吃两剂药。医生、护士一个不经意之间的帮扶动作，会使患者从心底增加战胜疾病的信心。

在郑州市大肠肛门病医院，对患者的关心体现在诊治的每一个细节上。

去过医院的病人都有这样的遭遇。轮到自己看病了，医生扔下冷冰冰的一句话：“上到床上，我看看。”等病人躺到诊断床上后，医生才开始检查。

医院的诊断床，一般都是 50 厘米宽，80 厘米高。年轻的患者或症状较轻的患者，轻而易举地就能跃上诊断床。但是，老年患者腿脚不便，重症患者被病痛折磨的精力竭、疲惫不堪，上诊断床如同攀悬崖峭壁般艰难。来回一个翻身，一不小心就滚落下来。在临床一线工作了 40 多年的宋光瑞原来也未曾对此留意。2005 年他心脏病到省某医院检查，切身经历使他有深切感受和启发。

“老年患者或重症患者在我们医院也会有这样的遭遇，特别是重症痔疮和脓肿患者，上诊断床十分困难。还有，医生在检查时，患者趴到床上后肛门局部与医生的视线不在同一直线，还得给患者膝下垫垫子，也十分麻烦。如果将固定的诊断床改成升降诊断床，不但方便患者，也方便医生检查。”他向医院科研所的同志提出，将医院的诊断床全部改换成升降诊断床。

科研所几名工作人员挑灯夜战，几经试验，很快就研制出能够升降的诊断床来。现在，郑州市大肠肛门病医院的诊断床全部换成能够升降的诊断床，最低降到 30 厘米高，患者轻而易举地上到诊断床上。医生一踩脚踏开关，可

以根据诊断需要，随意调整高度和体位。

改进医疗诊治设备，提高医院诊治水平，为患者提供最周到的服务，这样的事情在郑州市大肠肛门病医院俯拾皆是。

肛门疾病大多是在肛门周围有创伤面，如果不保持清洁卫生，大便中上百种的细菌就会感染伤口，引发并发症。原来，患者冲洗肛门时都是用一个脸盆盛上半盆药剂，患者取半蹲位，体胖和年老体弱者往往达不到治疗目的。

郑州市大肠肛门病医院就发明了熏洗机。在坐便器上，加装冲洗泵和加热器。集中煎制中药根据患者不同症型将药物送到每台熏洗机，自动煎煮药物、熏浴、冲洗、操作简便、增强药物效力、提高治愈率和有效率；可避免交叉感染和减轻痛苦；适用于各种不同病症症状和体质的患者；方便移动使用、降低使用成本、确保人身安全，以达到最佳疗效。有的控制不住，就拉大小便，这无所谓，都随着下水排走了。冲洗之后，一开暖风，将阴部烘干。

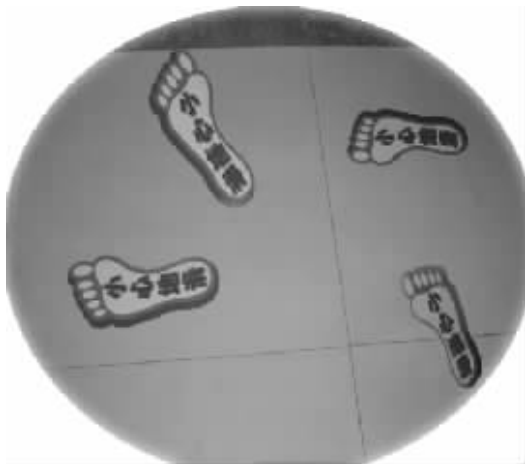
那么多人用坐便器，卫生不卫生啊？你现场一看，疑团迎刃而解。在坐便器上，有自动的一次性的薄膜运行带，一个患者冲洗完之后，自动换带机就将原患者使用过的带子挪走，换上新的薄膜。

痔疮一犯，都是疼痛难忍，根本坐不到凳子上。但是，长时间地站立，更为疼痛。这个细节，也被大肠肛门病医院攻克。他们将平面的凳子改变为波浪形的。两边高、中间低，患者坐上去，正好不压迫痔疮，没有疼痛感觉。

●保护隐私 尊重人格

大肠肛门病患者、肾脏疾病患者、腰椎疾病患者等，手术或者拍片检查时，都需要将大肠内的粪便清除干净，这样才能拍到清晰的图片，给出准确的诊断结论，防止手术时感染。

既要给患者治病，还不能让患者尴尬难堪。宋光瑞带领几名临床医生和科研所的同志一起研究，历经 2 年多，终于研制出具有国家专利的自动洗肠



机。患者躺到诊疗床上，两根细细的导管通过肛门进入大肠，将与大肠一致温度的纯净水注入，用适当的压力反复冲洗大肠，粪便和污水通过另外一根导管导出，患者舒适体面地完成了术前检查的清肠工作。

蹲位检查是肛肠科常用的检查体位的方法，此法是在患者对肛门用力的瞬间直接观察肛门内脱出的疾病如：直肠脱垂、内痔、肛乳头肥大等多种疾病。而在蹲位检查过程中，患者处于“传统式”蹲便器上，医务人员须在卫生间蹲便池后下方令人非常尴尬的位置观察肛门口。由于多数患者在检查过程中排出大小便并伴有放屁现象，经常导致不愉快的事情发生，从而影响了医务人员和患者对此检查方法的积极性，造成这一重要检查环节无法进行，致使诊断发生偏误。尤其是遇到疑难病症患者会诊时，面对大批医务人员“众目睽睽”之下，更难使病人进入正常排便状态，因此，给准确适时的检查带来诸多不便，无法观察到排便时的瞬间变化，不便于会诊，且误诊率高。鉴于这种情况，该院研究所专门成立了攻关小组，制订出攻关计划和目标，逐步开发出适合现代使用的肛肠专科器械——“蹲位检查机”。蹲位检查机是在传统的蹲便器下，安装摄像镜头，并且医生与患者不在一个房间。病人正常的排便动作，通过计算机光纤纤维摄像技术将病灶完全传递到电脑的显示屏上，并一一记录下来，医生可随时打出清晰的病灶报告。

我们在不少医院都看到，医生为女性患者检查时，解开衣服后，旁边还围着一群等待看病的患者。患者的隐私得不到保护。郑州大肠肛门病医院的检查室都是一个单独的房。巩跃生大夫说，因为肛肠病患者检查，涉及患者的隐私，医生检查时，只有患者和家属才能够进入诊疗室，其他人员不能进入。一人一诊，保护隐私。

●图标导医 细致入微

不要说农村的患者，就是城市的患者，甚至生活在郑州市的患者，到医院后都会被医院设置的科室迷惑。来到医院，究竟应该到哪儿看病？

为解决群众看病“晕头”现象，郑州市大肠肛门病医院的门诊部都集中在医院大楼一层的东半部，医生集中办公。大肠肛门病医院的门诊十分明了，门诊部集中在医院一层。医生诊断后，需要住院，不用担心如何办手续找不到地方来回奔波，导医小姐就站在门诊部，实行“一人一导”。导医领着患者到收费处交押金，然后到病区安排房间床位，并领患者进到房间，向患者介绍注意事项。等一切安排就绪后，患者就可以按照医生开具的医嘱进行化验、检查、灌肠等准备就可以了。

近年来，老百姓感觉看病贵。除了药价虚高之外，还有一个重要原因就是看病成本高。在县城、市里和省会医院住院，病人的陪护，需要吃、住，需要来回的车票等。在郑州市大肠肛门病医院，由于周到的服务，一般不用陪护。患者住院，医院就实行宾

馆式的服务。在病房里，有营养师针对大肠肛门疾病的治疗列出膳食建议和安排。患者想吃什么，用内线打个电话告知食堂一声，也给你现做并送到病房。炒茄丝，两块钱一份，小米粥，5 毛钱一份，犹如在家吃饭一样廉价、舒适。

患者害病，不分老少和贫富，也不分文化程度的高低。医院里的文字指示牌，有文化的患者一看就知道在哪里交费，在哪里换药，在哪里治疗，在哪里就餐，不用来回奔跑和折腾。但是，前来就诊的不乏没有文化的农民，看着文字标识干瞪眼。为患者提供周到的服务，郑州市大肠肛门病医院连这些细节都不放过。

从进入医院大门开始，地板上有圆圈、箭头、三角形等图标，跟在这些图标后面，有熏洗、治疗、换药、交费等字样和图标，不识字的农民跟着图标指示走，不用问就能找到自己要去去的科室。

●厕所里面 文化乐园

不少医院的厕所里，脏、乱、臭。不少医院的走廊内，散发着浓浓的来苏水消毒味道。而郑州市大肠肛门病医院，根本就没有来苏水的味道，即使在厕所内，也闻不见厕所的异味。

在不少医院，我们都能够看到这样的情景：患者上厕所时，一手举着输液瓶，一手解裤子。方便之后，系裤子腰带可不少作难。有的患者无奈用头将输液瓶顶到墙上，腾出手来系腰带。有些住过院的患者知道如厕这道难题后，就将输液架子拎到厕所内，但是输液架是用铸铁制造的，十分沉重，很不方便。不少医生甚至医院领导都有过这样的遭遇，但往往院领导熟视无睹，医护人员人微言轻，由于也不是医院诊治急须解决的问题，输液患者如厕难的问题就一直这样延续着。

但是，郑州市大肠肛门病医院却在 10 年前就解决了这一“微不足道”的难题。在每个小便池和大便池上，都固定着一个挂钩，输液患者方便

时将输液瓶往挂钩上一挂，几乎不影响方便。输液架下面，都安装有转向轮，输液患者可以将输液架推到厕所内方便。不少医院病房，为防止厕所内的脏水外溢，厕所的便器，一般都是方便下水，要高出地面 20 厘米。但是，刚刚做过手术的患者，行动不便，抬一下腿，创伤面都会疼痛不已，他们将便器与地面放在同一水平上，患者很容易蹲下来。蹲厕所，也让你学习知识。在厕所内，小便池上方悬挂有大肠肛门病有关知识宣传栏，如痔疮是怎么得的？痔疮患者如何治疗等等。患者蹲在厕所也能学习到健康知识。

●维护尊严 医患和谐

在郑州市大肠肛门病医院，医护人员的工资并不高，但是在这里工作的人员感觉活得有尊严。

小石是医院的一名后勤工作人员，前几年母亲患病去世，医院知道了以后，安排 3 名工作人员在郑购买花衣、服饰、食品等并派车专门前去帮助料理丧事，医院并送去了几千元的慰问金。这事在他居住的小山村成为美谈。

医院在院长宋光瑞的带领下，非常团结，非常和谐。医院职工无论谁有病，家中有事，医院的医护人员都会抢着去看望和帮忙。

不但医院职工感觉医院是自己的家，一些在此住过院的患者甚至都把医院当成了自己的家。长葛农民张某患高位复杂性肛瘘，在当地医院经多次手术治疗，效果欠佳。因治病也将家中积蓄花光。医院得知这一情况后，立即组织会诊，并于当天即实施了根治手术，能够免去的费用全部免去。术后，医护人员还送饭、捐衣、送水果，直到痊愈出院。出院后的张某非常感激医护人员，将家中两篮柴鸡蛋送到医院，表示感谢。

医院建院 20 年来，没有发生一起医疗事故，没有出现一起医疗纠纷，医院不但职工关系和谐，医患关系也十分和谐。