

荥阳市人民医院10年医疗服务持续提升 争当医疗行业排头兵

患者你一言我一语,写出给医院的感谢信

本报讯 荥阳医疗服务在持续提升,荥阳市人民医院作为荥阳市医疗行业的排头兵,10年迈进一大步。74岁的吴水莲用心感受到了,与同病房的患者你一言我一语,把在荥阳市人民医院住院期间的所见所闻所感整理成了感谢信,6月16日送到荥阳市人民医院办公室。

记者 姚辉常
通讯员 楚珣 文/图



10年前,缴费程序繁琐

近日,74岁的吴水莲到荥阳市人民医院看病,发现医院发生了很大变化。她说:“不是看到的变化,而是心里感受到的变化,从进入医院大门就感受得到。”

那天,她一个人到荥阳市人民医院看病。由于年纪大了,眼睛看不清,走路很慢,但她刚走进医院大门,还没到门诊楼的台阶处,就有一个小姑娘过来扶着她走了进去,一直陪着她到诊室,并帮她办理了就诊卡。住院时,吴水莲

问了护士长才知道,医院门口的小姑娘是志愿者,专门为患者和家属服务的。在吴水莲的记忆里,以前从没有在医院见过志愿者。

她所说的“以前”是指10年前,10年前,父亲因病住院,吴水莲在医院照顾。父亲病情危重,花了很多钱,她一趟一趟到住院处缴费。虽然看病结束后,大部分钱都报销退了回来,但筹钱时候的经济压力,以及来来回回缴费成了她对医院最深的印象。

10年后,先诊疗后结算

这次,吴水莲在医院住了十来天,在入院当天缴了一次费后,一直没人来催她缴费,她心里想着:“住院的钱怎么还没有花完?”她把心里的疑问告诉护士长,护士长告诉她:现在医院实行“先诊疗后结算”,根据病情,会大致算出其报销后个人承担的费用,只要把这些缴了,剩余的钱会在出院办理手续时多退少补。这样一来,不仅减少了来回跑趟,也减轻了患者的经济压力。

吴水莲说,这次住院不仅手续简单,医生和护士也都像亲人一样,即使家人有事没在,医护人员一样能很好地照顾她。

给吴水莲留下深刻印象的还有医院的保安。有一天,她看到医院内执勤的保安,虽然只有两

人,却依然整整齐齐、腰背挺直、精神抖擞。“这反映出了医院整体的精神风貌。”吴水莲说。

吴水莲在和同病房的患者说起的时候,大家兴致都很高,都在说医院的好。一个患者说:“护士看到病人举着输液瓶上厕所,不用喊她帮忙,她都会主动帮你举着走。”另一个患者说:“我的血管不好找,在别的医院总是扎两三次,丁洗、丽娟护士总是一针就扎进去,而且还不疼。”还有一个患者说:“一次我睡着了,家人不在,来打扫卫生的保洁大姐都主动帮我去喊护士换输液水。”就这样,大家你一言我一语,最后一拍即合,大家把在医院住院期间的所见、所闻、所感整理成了一封感谢信。

为群众提供全周期的健康服务

这封300多字的感谢信从患者的视角,反映了荥阳市人民医院近些年来的变化。据了解,近年来,荥阳市人民医院从“三好一满意”到“优质服务60条”,从“改善医疗服务行动计划”到“患者满意提升工程”,从全面推进二甲复审到建设县域医疗中心,这些都促进着荥阳市人民医院的服务质量不断提升。加入了医联体,省级专家定期来院坐诊、查房、手术;组建了医共体,让村民不出乡镇就能享受到县医院医疗服务;成立了卒中、胸痛、创伤中心,为急危重患者

担起了生命保障;增设了健康管理中心、康复中心、妇女康复保健中心和儿童康复科,从预防开始到病情康复,为人民群众提供全周期的健康服务……

不仅在医疗服务和内涵建设上,整体环境和基础设施也将改善。荥阳市人民医院的新病房楼在今年底竣工,相信在投入使用后,让吴水莲和其他患者感受到的不仅仅是医疗服务上的变化,更是环境与身心的双重提升,更好的环境、更好的技术、更优质的服务。

患者之声

住院治疗十多天,耳闻目睹亲眼见。

门诊大厅人穿梭,你一言来他一言。

都说医院服务好,精神文明是典范。

保安人员也被赞,身子端正如公安。

群众看病受尊敬,文明礼貌不一般。

过去看病跑伤腿,如今手续大简便。

便民措施落实处,经济问题不作难。

病房楼里看一看,心内一区人称赞。

医生护士医德好,对待患者亲人般。

王建华,科主任,来到病房来问诊。

药到病除患者喜,恰似华佗再现身。

高主任,医术精,沉着淡定多稳重。

对待病人很温和,细问病情认真听。

病情厉害讲清楚,告诉患者知病因。

代丽医生真善美,医病医心治病根。

心理交谈慰患者,百问不厌很耐心。

护士长,女英雄,强将手下无弱兵。

护理团队带得好,本领过硬又热情。

丁洗丽娟扎针巧,病人感觉不知疼。

技术本是硬功夫,千遍万遍才练成。



科技发展为病患,预祝贵院攀高峰。

健康长寿人人乐,打造百年老寿星。

荥阳市人民医院心内一区九十床患者及其他患者家属呈上
2019年6月16日

拄了拐,你一样是天使



不是所有的天使都有翅膀,有的甚至还拄着拐。

护士,是多么平凡的岗位,可就在这平凡的岗位上,时刻都上演着不平凡的感动,那是无私、是奉献、是匠心、是敬业。

荥阳市人民医院骨二科护士张栢丹,是一个年轻的宝妈。孩子的哭闹、发烧、生病,大多都在半夜里……忙活了一夜,张栢丹拖着疲惫的身子,冷水洗把脸,匆忙到医院上班,前一刻还迷迷糊糊的状态,在走进医院大门的一瞬间,像被打兴奋剂似的,头脑清晰、活力满满。我们都惊讶地问她,怎么可以状态变化这么快?她甜甜一笑道:“用饱满的精神、专注的态度去对

待每一名患者,是我一直以来的坚持。”

忙碌的一天过去了,张栢丹井井有条地完成自己的工作,和夜班交完班,准备下班回家。

“哎呀……”一不留神,竟然脚下踩空,摔倒了!凭着自己的专业知识和疼痛程度,张栢丹心里一沉——十有八九是骨折了。检查发现,真的是跖骨骨折了,这可怎么办?张栢丹没想家里的小儿子,没想自己的伤情,没想当下怎么治疗,着急忙慌地跟护士长打了电话:“护士长,真对不起,我下楼崴到脚,骨折了。我明天还得上责任组呢,我这脚要是走不成路怎么办啊?”护士长听完担心得不得了:“傻妮子,都什么时候了,还在担心上班的事。”

护士长赶到时,石膏刚打上,问问值班医生具体情况,说是不用手术,但是至少得打一个月的石膏,而且腿要抬高,伤脚不能着地。了解完情况,接下来要进行班次调整了,骨二科一共8名护士,去掉一个张栢丹,剩7个,5个倒班,2个责任组。这就意味着,所有人不能休息,连续上班30多天。护士长也是皱着眉头,有些为难:多想让她在家好好养伤,让她带伤工作,真是于心不忍。可是想想科室其他护士,光是家里得照顾小孩的就三四个,真是手心手背都是肉,两头为难,拿不定主意。

这时,张栢丹说:“我只是不

能走路,但是我可以坐着工作啊,让我上班吧护士长,我上主班没问题的,现在我们科室这么忙,病人这么多,让大家连轴转,身体会吃不消的,我没事,脚打上石膏已经不疼了,完全没问题。”

护士长心里一阵感动,现在的年轻人,真的是长大了,也真的是很出色。

于是,骨二科的走廊上、办公室里,多了这样一幅情景:一名护士拄着拐,一顿一顿地走着、工作着,用心为每一名患者服务着。她为患者考虑仍然那么周到,解答患者的问题仍然是那么细心、耐心。每当患者向她表示感激、表示敬意,她说:“这是我的工作,服务好你们,解答清楚你们的问题,是我的责任。也正是因为受了伤才能更准确地理解你们的着急和看病的不容易,让我对我的工作有了更深层的理解。”

作为她的同事,我们更是感动得不得了,伤脚真的不疼吗?不过是她没说而已,真的没有不方便吗?每天她的家人早送晚接地用轮椅推着她,我们都看在眼里。

天使是什么呀?并不是飞在天空中,美丽耀眼的才叫作天使,而是她肯摘下翅膀,化作平凡守护在人群中间,播撒温暖,奉献真心,传播正能量给大家。让所有人看到她,就有一种无形的力量,去推动自己前进。这样的人,才配作天使吧。

通讯员 朱海荣 文/图