

# 优化医疗服务 提升就医体验

## ——市第二人民医院不断提升卓越服务能力建设侧记

邵阳日报记者 傅畅珺 通讯员 田佳 彭颖异

5月21日,产后5天的陈女士在家中突感腹痛难忍,丈夫见状立即将其送往市第二人民医院。到院时,该院门诊大厅导诊护士见产妇情况紧急,立即通知医院相关科室启动绿色通道,为陈女士进行紧急会诊,提供优先就医服务。经过仔细检查,陈女士被确诊为急性阑尾炎,该院普外科团队迅速响应展开手术。

“非常感谢医院的及时救治和贴心服务。从挂号到手术,整个过程都非常顺利,让我们感受到了医院的专业和温暖。”陈女士丈夫表示,自己在送医过程中,通过医院手机预约挂号系统提前为妻子办理了挂号手续,整个过程省时省力,也为后续就医流程省下了宝贵时间。

从入院到手术,该院各科室医护人员密切配合,手术顺利进行。陈女士此次能如此快速、通畅就医,是该院持续努力提高医疗服务质量、打造卓越医疗服务的成果。近年来,该院不断创新管理和服务模式,进一步

推动医院高质量发展,始终以“人民至上、生命至上、健康至上、安全至上”为目标,通过加强医护培训、优化医疗流程等措施,为人民群众提供安全、高效、卓越医疗卫生服务。

近年来,以创建卓越服务示范医院为契机,该院党委高度重视,召开党委会制定了《医院卓越服务实施方案》,成立了卓越服务领导小组,对照卓越服务评价指标进行了责任分解,进一步明确牵头部门,细化各级指标责任领导、责任科室,建立多部门联动机制,逐步逐条推进落实。并定制发放《卓越服务手册》、开展卓越服务专场培训,不断推进卓越服务工作走深走实。

在优化医疗流程方面,该院充分利用信息化技术,实现了医疗信息的快速传递和共享。重新规划“一站式服务”流程图,患者办理出入院手续时不再需要多窗口排队办理,只需入院时在缴费窗口办理入院登记,出院时在结算窗

口进行结算即可,出院药品由后勤支持系统配送至病房,患者不再需要排队领取药品。进一步建立完善预约诊疗制度,该院实行住院患者检查预约制度,实现了患者就诊服务需求的分层分流,减少了患者来回奔波、等待时间。

优质服务从“心”开始,该院大力倡导全体医务人员爱岗敬业、换位思考、主动服务意识。今年以来,该院在“门诊大厅”“医保大厅”开展党员责任区活动,切实发挥各职能科室党员先锋模范作用,安排党员在大厅内主动为来院的患者及家属提供协助操作自助设备、帮助患者预约挂号、打印检查结果、协助出院结算等业务办理服务;提供就医流程、科室分布、引导就医、医生专业特长、健康咨询等咨询服务,打通为患者服务最后一公里。同时,该院组建党员志愿服务队伍,开展网上“党员+”志愿服务活动,为有需要的患者提供线上就医治疗咨询服务,搭建患者与医生更便捷、更灵活的沟通新渠道。

### 市卫健系统“关键少数”“关键岗位”人员旁听职务犯罪案件庭审

#### 庭审现场敲警钟 警示教育“零距离”

邵阳日报 (记者 陈红云 通讯员 周玉涛) 近日,市直卫生系统申某某涉嫌职务犯罪案件在隆回县人民法院公开庭审,市纪委监委驻市卫健委纪检监察组组织市直卫生系统10家单位班子成员和重点岗位负责人50余人走进庭审现场,沉浸式体验一堂生动的警示教育课。

组织此次庭审观摩,旨在进一步筑牢领导干部拒腐防变底线,发挥以案释法、以案明纪、以案警示作用,通过让旁听者“面对面”“零距离”直观感受,使其受警醒、知敬畏,从而达到查处一案、教育一片的效果,同时帮助党员干部特别是领导干部不断增强政治定力、纪律定力、道德定力和抵腐定力。

通过“零距离”现场警示教育,大家纷纷表示,亲身感受到了法庭的庄严肃穆,看到腐败分子令人痛惜的下场,深受震撼、发人深省,今后要敬畏党纪国法,审慎用好手中权力。

“现场旁听对自己的触动和震撼很大,看着曾经的领导走上被告席,既触目惊心,又备受警醒。我将以此案例警醒自己,在以后的工作中管好自己、守住底线、不越红线。”一名参加庭审旁听的市卫生系统干部慨叹道。

驻市卫健委纪检监察组周玉涛介绍,把庭审现场作为最生动、最震撼的警示教育课堂,是深入推进医德医风问题和医药领域腐败问题集中整治工作的重要举措,是抓实“后半篇文章”的有效手段。

今年以来,驻市卫健委纪检组通过组织系统内“关键少数”“关键岗位”人员旁听职务犯罪案件庭审、参观反腐倡廉警示教育基地、观看警示教育片等方式开展警示教育,增强以案明纪、以案说法、以案警示的针对性和实效性,让市直卫生系统干部职工在思想上受触动、灵魂上受洗礼、行为上受警醒。

## 与时间赛跑,打开一条“生命通道”

### 患者急性缺血性卒中遭遇溶栓禁忌,介入取栓及时保驾护航

邵阳日报 (记者 傅畅珺 通讯员 刘海军 彭颖异) 5月23日,市第二人民医院急诊院前急救科接到一位84岁高龄患者唐先生家属的求救电话,说患者突发一边肢体瘫痪,伴有恶心呕吐一次,且进行性加重,逐渐出现意识障碍。

到院后,医生判断唐先生病情为急性脑卒中,立即启动卒中绿色通道,完善头部CT检查。CT提示唐先生右侧颞叶、左侧小脑半球脑软化灶。头部CTA与CTP检查提示,唐先生右侧大脑中动脉部分M1段及其以远未显示,考虑闭塞。CTP提示,患者右侧额颞顶岛叶灌注减低。

因唐先生既往有“高血压病3级(极高危)、冠状动脉粥样硬化性心脏病、房颤、慢性胃炎”病史,最高血压200/100毫米汞柱,未规律服药。唐先生发病虽在溶栓时间窗内,但化验结果血常规血小板数目减少,为静脉溶栓禁忌证,且有大血管病变,医生建议唐先生行介入取栓治疗,并告知治疗的必要性及风险。随后医生为患者紧急行介入手术治疗。

从开始造影手术到结束共用时50分钟,术后急诊科与ICU医护人员协同救治,唐先生现已言语清楚,左侧肢体力量基本正常。

该院急诊科主任唐实强介绍,如果全脑的血供完全中断6秒,患者即出现意识丧失,10秒自发脑电活动消失,5分钟最易损的特定神经元出现不可逆性损伤。大脑缺血1分钟,就会有190多万个脑细胞死亡;缺血1小时,就会有超过1亿的脑细胞死亡,并且这一过程不可逆。这意味着,一旦发生脑卒中,应立即采取行动,以最大限度地减少脑损伤。

对于急性缺血性卒中患者,最佳治疗时机是发病后的3小时至4.5小时内。在这段时间内,通过溶栓治疗,可以显著提高患者的恢复机会。对于有溶栓禁忌证,但有血管病变的患者,且发病时间在24小时以内,尽早行介入取栓治疗,也是为患者获得更好救治机会的一种选择。因此,唐实强呼吁,一旦怀疑脑卒中发作,应立即拨打急救电话,并尽快将患者送往具备条件的医院就诊,可以最大限度地减少脑损伤,提高患者的恢复机会,从而避免严重的后果。

市第二人民医院急诊科开设卒中及胸痛绿色通道,有专门的急诊120接诊、急诊门诊、急诊监护中心。急性发病的患者,在医护接诊后,第一时间完善急诊抽血化验、心电图、CT等检查,为患者明确诊断及救治争分夺秒。最大限度减少疾病带来的损害,促进患者恢复。

5月16日,邵东市中医院义诊团来到邵东市国际商贸城开展“石榴籽”心连心义诊活动,为各族群众提供诊疗、健康咨询等服务。 李世近 摄



## 守护好人体“承重墙” 警惕青少年脊柱侧弯

### 医生:走出误区,重点在“防”,定期筛查

邵阳日报记者 刘敏 通讯员 龚平 谢翠玲

近日,市民陈女士遇到了一件烦心事。自从女儿上小学后,她发现孩子走路总是弯腰驼背,尤其背着书包时特别明显,两个肩膀也有点一高一低。于是,她带着孩子来到医院检查,结果被确诊为脊柱侧弯。医生建议陈女士先带孩子做一些康复训练,在日常生活、学习过程中一定要注意孩子的不良姿势,避免加重脊柱侧弯程度。

5月21日是世界脊柱健康日,记者走访市区多家医院发现,不同程度的脊柱侧弯正在严重影响着儿童、青少年的身体健康。

### 重视脊柱侧弯的早期筛查

什么是脊柱侧弯?如何早期辨别并筛查脊柱侧弯?市妇幼保健院儿保科医生胡楚豪介绍,儿童脊柱侧弯,一般指的是孩子的脊柱在发育过程中呈现出了“C”形或“S”形的弯曲。脊椎侧弯的状况可能发生在胸椎或腰椎,一般来说,脊柱侧弯可以通过两种方式进行筛查,一是通过肉眼观察孩子形体的变化,比如站立时是否有高低肩,肩胛骨左右不对称,弯腰俯身时,是否有明显的脊柱弯曲、骨盆不对称等症状。第二种是通过x光检查,脊椎侧弯的角度若小于10度,算是在正常范围之内;10度到20度则属轻度症状,必须持续追踪

以防恶化;若侧弯的角度在20度以上,则必须进一步评估该进行何种矫正治疗。

胡楚豪介绍,脊柱侧弯并不罕见。在我国5岁至15岁的孩子中,有3%至5%的孩子有不同程度的脊柱侧弯。然而,很多家长对这种病了解甚少。她表示,大多数脊柱侧弯其实是从孩童时期就开始了,由于症状较轻,父母未能及时发现,以至于在青少年时期表现更为明显,易于被发现。她认为,如果能够通过早期筛查进行专业的干预治疗,意义重大。

她告诉记者,自去年开始,市妇幼保健院就将脊柱侧弯筛查列入入园体检项目中,通过筛查帮助一些孩童进入到康复治疗阶段。同时,她也建议广大家长,要定期科学关注孩子的脊柱问题。

### 良好的生活姿势很重要

脊柱被称为“人体承重墙”,也是人体的第二条生命线,脊柱与人的呼吸、肠胃、中枢神经都有着至为密切的关系。一般脊柱侧弯畸形较轻时,症状是不明显,不易被发现的。因此,很多孩子到了青少年时期,脊柱侧弯畸形程度加重,随之而来的一系列危害也越来越多。如肉眼可见的形体变化,驼背、高低肩等。脊柱侧凸更为严重时,还会

带来心肺、胃肠等方面的功能障碍。

那么,不同程度的脊柱侧弯应该如何治疗?邵阳学院附属第一医院脊柱关节科主任尹建文介绍,当前,根据脊柱侧弯的严重程度可分为4个等级,侧弯10度以内,以预防加锻炼为主;10度至20度轻度脊柱侧弯以锻炼加手法纠正,20度至45度中度脊柱侧弯主要以锻炼、手法加佩戴支具;45度以上且骨骼仍在发育的青少年患者,则可根据实际情况选择手术治疗。如果脊柱侧弯患者是20度以内的轻度患者,且仍处于发育阶段,一般建议每半年检查追踪一次,以观察骨骼变化。

如何科学预防儿童、青少年脊柱侧弯?尹建文认为,青少年脊柱侧弯是一个长期、缓慢的过程。损害儿童青少年脊柱健康的罪魁祸首,其实就潜藏在我们的日常生活习惯之中。

尹建文建议,应从以下几个方面进行科学预防:首先要从保持正确的姿势做起,如学习时坐姿保持三个直角、站立时不要弯腰驼背;其次要穿合适的鞋子、睡合适的床垫,背合适的书包;最重要的一点就是要合理饮食,科学锻炼。如果儿童在成长阶段摄取足够的钙质和蛋白质,每天适度晒太阳,并坚持体育锻炼,是可以大大降低脊柱侧弯概率的。

尹建文表示,青少年脊柱侧弯,重点在“防”。往往出现脊柱侧弯症状时,这个年龄段的孩子由于面临升学考试,家长把注意力放在督促孩子学习上,看到孩子腰杆直不起来,以为是学习压力大引起的,只顾增加营养,忽视检查治疗。因此,要实现科学预防的目标,仍需要学校、家庭、社会共同关注。

## 合作共建手牵手 优质诊疗“家门口”

### 市中心医院与武汉亚洲心脏病医院签订“武汉亚洲心脏病医院-邵阳心血管病中心”共建协议

邵阳日报 (记者 唐颖 通讯员 李文娟 孟天笑) 5月28日,市中心医院与武汉亚洲心脏病医院签订“武汉亚洲心脏病医院-邵阳心血管病中心”共建协议。

武汉亚洲心脏病医院是一家三级甲等心脏病专科医院。截至2023年底,该院已接诊来自全国31个省、市、自治区的心脏病患者达585万余人次,并成功实施各类心脏手术47.9万余例。其中,医院心外科累计完成各类心脏手术近9万例,率先开展的20余项手术达到国内一流水平,连续19年位居全国前

三位、湖北省首位。心内科介入中心完成各类心血管介入检查和手术达38.9万余例,位居全国前十位。

在签约仪式上,与会专家分别就心脏中心建设、技术创新、学术交流、人才培养等方面展开交流讨论。通过此次合作,两院加强心脏病诊疗经验和模式的分享,并通过带动我市心脏病专科业务水平,将邵阳的心脏病患者留在本地就医,降低患者就医成本也免去异地奔波之苦。

据悉,此前两院专家团队已合作完成10

台不停跳冠脉搭桥手术和1台复杂先天性心脏病手术,有力推动了市中心医院心血管外科医疗技术水平不断向前推进。下一步,武汉亚洲心脏病医院将派遣心脏外科专家常驻市中心医院进行坐诊、手术、随访等。双方将立足临床、开拓创新,在心血管病的诊疗、技术帮扶、人才培养等领域充分合作,积极推动“武汉亚洲心脏病医院-邵阳心血管病中心”各项工作落地,让邵阳及周边心血管疾病患者在“家门口”享受到高水平的全流程诊疗服务。