

行风通报

第 2 期

黑龙江省医院

2022 年 1 月 10 日

提升患者就医满意度 (1)

编者按：血液肿瘤科、风湿科积极响应《黑龙江省医疗暖民十项举措》，不断创新服务理念，提高服务质量，提升患者就医满意度。科室探索出自己的暖心举措，从患者的就医体验着手，为患者和家属提供了人性化的服务，让患者就医更舒心，更顺心。

细微之处见真情 医疗服务暖人心

每天前来就医的患者，在科室里上演着各种各样的故事，或忧或喜，或悲或欢，所有复杂的心情都在这里得以放大。北方寒风凛冽的冬天，偶尔有明媚的阳光可以暖人心脾。科室医疗服务的各项暖心举措、医务工作者们的一张张笑脸正如这冬日的暖阳让前来就医的患者暖入心底。

血液肿瘤科、风湿科（2-7 病区）为改善患者就医感受，提升整体服务能力，科室推行暖民、便民举措，全方位满足患者需求，提升患者就医获得感。安宁疗护和 PICC 是 2-7 病区的特色护理。我院设有安宁疗护基地，为安宁疗护专科护士提供了学习及实习的场所。科室现有一名国家级安宁疗护专科护士。安宁疗护是为疾病终末期或老年患者在临终前提供身体、心理、精神等方面的照料和人文关怀等服务，控制痛苦和不适症状，提高生命质量，帮助

患者安详、有尊严的离世。

科室有一位前列腺癌的患者，72岁的大学教授，一直在科室做化疗治疗，当患者最后一次住院的时候，跟他的主管医生和护士说：“唉呀，在我住院化疗期间里，真的很感谢你们对我的照顾和关怀，下一次治疗我可能就不在了……”护士长和他的主管护士为患者提供了一张心愿卡，告诉他可以把未完成的心愿写在上面，并跟患者说：“有什么想诉说的可以跟家里人和我们说。”病人出院后，患者家属给科室打来电话，告诉医生病人很平静，安详地走了。科室为需要的患者提供了芳香疗法讲座，对患者放松精神压力提供了很大的帮助。每年举办的安宁疗护活动中，为患者及家属提供了一个平台。让患者和家属了解并表达自己的想法，经常会在科室听到患者家属说：“钱不要紧，您一定要把人救回来”，“哪怕有1%的希望，您也要用100%的努力”。这就需要社会、医院、家庭共同来转变观念，重新认识对终末期患者的治疗和护理。科室为临终患者提供了心愿卡，让患者在心愿卡上写下自己未完成的心愿，让患者有一个可以书写自己，抚平遗憾的寄托平台。曾经有患者在心愿卡上写道：“如果遇上绝症，生活品质远远高于生命的长度。我更愿意在有限的日子里，多陪陪亲人，多回忆往事，把想做但一直没做的事情尽量多做一些。”还有患者写道：“遇到天灾人祸，而医生回天乏术时，不要再进行无谓的抢救。”安宁疗护，帮助患者平静的面对死亡，完成心愿。

科室为方便PICC患者进行每周一次的换药，门诊设有单独的PICC诊室，定期为维护导管的患者提供门诊服务，患者只需要在手机上预约好时间就可以到门诊进行PICC导管维护，并在手机上进行缴费，大大缩短了患者多次往返挂号、缴费室的时间。

科室曾有一位淋巴瘤的患者需要做定期化疗，患者第一次拒绝做PICC

穿刺，认为静点化疗药物跟静点普通药物一样，不会对血管造成伤害，当静点结束后，患者难以忍受化疗药物给血管造成的疼痛，主动来找护士咨询，护士长和 PICC 专科护士为患者详细解答了一系列相关问题，该患者第二次住院的时候主动要求进行 PICC 穿刺。PICC 导管能为患者建立有效的静脉通路，为安全及时抢救用药提供保障，减少静脉的反复穿刺，有效的保护外周血管。

科室在王丽茹主任的带领下，开展了多项技术，对复杂疑难的血液、肿瘤病人有着丰富的临床经验。病房里，每张病床旁都张贴有关“疾病的相关知识及护理知识”的二维码，用手机扫一扫就能了解医学知识；PICC 穿刺患者建立了微信群，患者居家也能在线问诊，为患者提供方便快捷的就医体验；护士站为患者提供了餐厅食堂的二维码、陪护工作人员的电话号码、轮椅推送、特殊坐便卫生间、便民箱、便捷陪护租床等服务；每日的护理查房了解患者会出现的护理问题，及时地进行沟通，由于科室患者的特殊性，部分癌症患者并不知道自己的患病情况，这就需要科室的医护人员有保密原则，不能随意地讨论病人病情，需要及时地安抚患者及家属的心情，为缓解患者住院期间紧张的情绪，科室走廊的尽头摆放了许多绿色植物，可以让患者心情平静，心旷神怡，安详娴静，心情很安定、舒适，有助于健康的恢复。

细微之处见真情，医疗服务暖人心。科室将持续改善患者就医感受，医护人员将以饱满的精神面貌，认真、严谨、诚信的工作态度，树立病人至上的服务理念，想病人所想，急病人所急，以“抓铁有痕、踏石留印”的劲头，扎实抓好各项工作，不断提高为人民服务的医疗本领，提升患者就医满意度。

编辑：张丹 廉丽娜