

# 行风通报

第 10 期

黑龙江省医院

2022 年 2 月 18 日

## 提升患者就医满意度 (6)

编者按：“治病救人”，是医务人员始终坚持的四字准则，暖心服务，则需要医务人员奉献一份爱心。有时，更人文的手术方案能给患者带来一份“医疗福利”，对医疗新技术的再提升更能给患者带来新生……普外三科积极开展“医疗暖心服务”，从小事做、从暖事做，不断提升患者就医体验，提高患者的就医满意度。

### 让医学更人文，让医疗更暖心

“所谓优质服务，就是要把患者放首位、从患者需求出发，这一点我们还在不断努力着，争取每一个细节都能让患者舒心。”葛欣主任说着。自建科以来，黑龙江省医院普外三科一直秉承“一切为了患者的健康”的办科理念，以“传承创新，精诚至善”为科训，大力倡导“患者至上，追求卓越”的服务理念，倾心打造患者的健康家园。

曾有一位年轻女性患者，饱受胆绞痛折磨已经 2 年之余，经常在半夜出现反反复复的右上腹部疼痛，患者曾多次就医，超声提示：胆囊萎缩，充满型结石。医生建议她行胆囊切除，但是患者每次都由于术后留下的手术瘢痕，对手术望而生畏。这一次再次出现了胆绞痛，就诊于我院普外门诊，当天出诊的葛主任对患者病史的了解及影像学检查分析，并且建议手术切除胆囊，患者表达了这几年迟迟未行手术的原因及顾虑，葛主任向他介绍了科室的“特色”术式——单孔腹腔镜下胆囊切除术。所谓单孔即为在脐凹下方打 2cm 的“孔”，伸入专用的腹腔镜器械，完成胆囊切除。经过详细的介绍，患者决定选择此种手术方式进行治疗，并且对于术后恢复的情况也非常满意，使患者得到了“美美的”治疗。

患者郭女士每日大便次数增多，而且还伴有便后不尽、肛门下坠感，偶

尔大便中还带有暗红色的血液，被医院诊断为直肠癌，手术是唯一可能的治愈方式，但是由于肿物距离肛门仅有 3cm，无法保留肛门，必须将肛门切除，同时要在腹部做一个瘻口，形成人工肛门，即所谓的造瘻，从此需要“挂袋”生活。抱着最后的希望，郭女士来到了我院，找到了葛主任，葛主任专注于结直肠恶性肿瘤的治疗二十余年，在此方面拥有丰富的治疗经验。葛主任仔细分析了郭女士的病情，发现郭女士所患肿瘤的位置虽然低，但并不固定，而且郭女士年龄并不大，既往肛门功能良好，完全有保留肛门的可能性。经过 2 个疗程的新辅助治疗，葛主任在精心的术前准备下，为郭女士实施了腹腔镜下低位直肠癌精准功能保肛手术(PPS)，完整切除了肿物，保留了肛门。郭女士术后第二天即离床活动，术后第三天肛门排气，术后第四天进流食。在评价手术效果时，郭女士高兴的说：“感觉我活了过来！获得了第二次生命！”。据葛欣主任介绍，低位直肠癌的肿瘤位置越靠近肛门，保肛手术难度越高，术后对肛门功能影响越大。而 PPS 保肛手术，在保证肿瘤根治的同时，最大限度地降低对正常肠管损伤的理论，可以克服低位直肠癌常规手术难以保留肛门的缺点。同时切除的标本从直肠取出，兼顾经自然腔道取标本手术微创的优点，显著减少手术创伤。在保留肛门的同时，并不需要作回肠预防性造瘻，而且距离齿状线 1cm 以上的低位、超低位直肠癌都有保留肛门的可能。PPS 术围绕肿瘤进行精准切除与缝合，能够让 90%需要切除肛门的患者重获功能保肛的机会。

家住哈市的患者张先生，他平时特别喜欢吃红烧肉，饮食上可谓是无肉不欢，单位组织体检，发现了胆囊结石，就诊于我院，经检查判断胆囊功能良好，胆囊内单发结石。经葛主任详细的介绍病情以及治疗方案，患者做了腹腔镜下胆囊切开取石术。并且为患者提供了合理健康的生活方案，不仅保留了胆囊，经过合理的饮食调整，张先生的精气神也有了明显的改善。葛欣主任在国内首创了“精准保胆、科学保胆”，将胆囊功能的评估和胆结石形成原因的评估放到首位，科学的评价胆囊是否还有功能、还有保留的价值，同时评价胆结石的病因，充分和患者交流，力求保胆后保持健康的生活方式，将胆结石复发的可能性降到最低。

一份耕耘，一份收获，患者的肯定就是对医生医疗工作的最好印证。把患者放首位、从患者需求出发，争取每一个细节都能让患者舒心，才能帮助患者在温暖的关怀中战胜病魔。科室的医务人员用热心、暖心、责任心，让患者就医更加放心、舒心和安心。（普外三科供稿）

编辑：张丹 廉丽娜