

# 行风通报

第 19 期

黑龙江省医院

2022 年 4 月 8 日

## 提升患者就医满意度 (9)

编者按：一个个看似平淡的服务场景，一幕幕发生在医患间的温暖瞬间，让百姓就医过程有了温度和情感。皮肤病院深入落实黑龙江省卫健委提出的《黑龙江省医疗“暖民十项”举措》，让患者切切实实感受到了医院暖心服务变化，在医生和患者之间搭建起了相互沟通、相互温暖的连心桥。皮肤病院全体医务工作者坚持用仁心、细心、初心、决心，让医疗服务更暖心。

### 就医“心”体验，服务更暖心

黑龙江省医院皮肤科于 1955 年建科，迄今已半个多世纪，在学科创始人尤刚主任的引领下，成为省级重点专科已逾 40 年。2019 年皮肤病院成立，柳曦光院长作为省领军人才梯队带头人，带领皮肤病院全体医护人员秉承着团结、拼搏、奋进的院训，不忘初心，砥砺前行。以专业的技术和诊疗手段，为患者提供精确的治疗，帮助广大龙江皮肤病患者解决病痛。

《大医精诚》中有言：“凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心……”医者应有仁爱之心，皮肤病院的医护人员，时刻怀揣仁爱之心。柳曦光院长出门诊时接诊了这样一位患者，双足部大面积疣状增生，伴糜烂渗液疼痛，初诊时柳院长就考虑为皮肤鳞状细胞癌，建议做皮肤病理确诊。一周后病理报告为疣状癌，生物学行为较鳞状细胞癌良，当时考虑两

种治疗方案，一是手术切除植皮，二是选择光动力治疗。考虑到患者足部肿物曾经在外院做过切除植皮手术，已经复发，患者不同意再手术。而且目前瘢痕及皮疹都很严重，切除植皮可能恢复不佳，评估手术风险及愈后，柳院长建议患者选择光动力治疗。患者入院后完善相关检查，进行光动力治疗，静脉输入血卟啉，在 48 小时内照光，由于双足皮损面积已经累及全脚掌及足跖，每处光斑的范围较小，每处照光半个小时，所以主管医生马国章副主任医师给患者进行治疗的时间达一天之久。在治疗以后，局部肿瘤组织开始坏死脱落，患者伴随剧烈疼痛，露出创面，足部肿胀等，马国章医生每天对患者的情绪进行安抚，给予止疼及每天换药、相关科室会诊处理。患者住院 48 天，正值春节之际，在春节放假期间，马医生每天来医院为患者换药，最终患者足部肿瘤组织全部脱落，创面慢慢长出新鲜肉芽直至创面全部愈合，患者带着痛苦期望而来，带着笑容和满意而归。皮肤病院的医生呈现的不单单是精湛的医术，还有一颗仁爱之心。

欲要看究竟，处处细留心。从病院的建设、门诊病房的诊疗服务、患者的接诊、对患者的诊断治疗，处处皆是细心的服务。作为一个医务工作者有战胜疾病的决心，有帮助患者驱除病痛的信心。门诊接诊了一位 70 多岁老大爷，因生殖器部位糜烂大片红斑就诊，初诊时怀疑为乳房外 Paget' 病，一种皮肤恶性肿瘤，为患者做了皮肤病理确诊。王敬主任带领皮肤外科医生为患者做了皮肤肿瘤切除 Mohs 手术，经过两次病理确定边缘及深度肿瘤组织切除干净后，进行局部植皮。后续换药，患者随访，局部愈合后恢复良好。近期我科开展了多例乳房外 Paget' 病及皮肤隆突性纤维肉瘤等的 Mohs 手术，得到了良好的反响，我科是省内率先开展皮肤肿瘤 Mohs 手术的团队，目前承接着省内各地送来的皮肤良恶性肿瘤手术患者。一位来自牡丹江的黄女士，左侧肩膀莫名的长出了一个黄豆大小疙瘩，当地医院先后按毛囊炎、瘢痕疙

瘡治疗近一个月，疙瘩不仅没消反而长大了近一倍，经人指点来到了我院，王敬主任一眼就认出这是恶性的皮肤肿瘤，建议患者立即行病理活检，而患者并没有配合。再次见到黄女士是三个月后，她肩膀上的疙瘩已经“进化”成了包子大小，这次她主动要求做病理检查。仔细一问，原来她上一次离院后又去了其他大型医院，包括北京的知名医院，不出意料的各专家也都建议做病理。然而出于恐惧和经济顾虑，她选择了民间偏方外敷治疗，因无效，最终又来到我院。病理取材结果为：隆突性皮肤纤维肉瘤。“隆突”，是皮肤恶性肿瘤之一，以恶性和易复发闻名。患者对此忧心忡忡，一方面担心疾病本身，癌症对于每一个人无异于泰山压顶，另一方面，治疗恶性皮肤肿瘤的Mohs显微描记手术费用较高。黄女士直言，在农村许多癌症患者会选择放弃治疗，她怕治了半天最后钱花光了人也没了。王敬主任了解到患者的困难后，一方面请患者放心，黑龙江省医院是老百姓的公立医院，费用一定会尽量减免，采用二期愈合的方法可以省去植皮相关的一大笔钱；另一方面，王主任非常耐心的和黄女士讲解了隆突性皮肤纤维肉瘤的知识以及Mohs显微描记手术的细节。经过充分的沟通，黄女士同意入院手术切除这个可怕的“大包”。患者的肿物巨大，位置在左锁骨上至肩关节区，性质呈侵袭性增长深至锁骨及肩关节囊，因此手术难度很大，因此王敬主任调动了整个皮外科全部人马，四名医生历时五个半小时，在不损伤臂丛的前提下肿瘤边缘扩大3cm切除了肿物。二次病理显示缘切净。直到出院，患者总住院费用也没有超过一万元。出院两个月后，旷置二期愈合的术区也已基本愈合，黄女士非常满意，我们有信心和决心为患者解决病痛的折磨。

皮肤病医院实现就医节点不“堵心”，就医过程更“省心”，就医质量更“放心”，就医体验更“舒心”，就医感受更“暖心”的就医“心”体验。  
(皮肤病院供稿)

编辑：张丹 廉丽娜