

行风通报

第 22 期

黑龙江省医院

2023 年 6 月 15 日

弘扬正能量 (2)

编者按：医患关系和谐最高的境界是什么？是患者对医生的信赖和尊重，是医生对患者无私的付出和帮助，是彼此间一次次良好的沟通和互动，是一封封纷至沓来的感谢信，满含着对医务人员工作成果的最美赞誉…

纸笺传情 情暖人心

——一封来自泌尿外一科患者的感谢信

近日，黑龙江省医院泌尿外一科收到一封感谢信，字里行间表达的不仅是患者对医护人员最朴实、最诚挚的感激之情，更是对黑龙江省医院综合服务质量的认可和肯定。

在信息化高度发展的今天，信件仿佛已经淡出了人们的视线，然而这种质朴的方式却暖人心脾。一封亲笔感谢信是一种认可、一份满意、一份信任，更是患者及其家属对医院最真心的感谢和肯定。看似普通的一封信笺，背后却是一个真情的故事。承载了一段亲如家人、温暖和谐的医患情，收获的不仅仅是一份荣誉，更是一份期望和鞭策。

感谢信是来自一位肾结石的患者周女士，72 岁，患者于 5 月 29 日因腰部疼痛到泌尿外一科前来就医，主治医生孙士恒做出诊断与评估，患者右肾结石 2.2cm*1.8 cm、右肾积水，需行输尿管软镜钦激光碎石术，周大宏主任与孙

士恒医生历时 40 分钟手术取得圆满成功。患者就诊期间，不仅为周大宏团队精湛的医术所感动，更钦佩于医护团队敬业的工作态度、高尚的医德医风和和谐的医患关系。

在泌尿外一科周大宏主任带领的医护团队的精湛医术与优质护理下，病人很快康复出院。随着疾病的康复，老人脸上终于露出久违的笑容。“入院治疗期间心情特别差，周大宏主任、孙士恒医生对我进行耐心的心理疏导。由于我对医学知识的一知半解，没少给医生们出难题，他们每次都尽力满足我的要求，并对所患疾病和治疗的过程进行细致的讲解。由于我血压高，手术前孙医生请相关科室进行会诊，及时调整用药，把我的血压降到了正常。孙医生每次到病房查房时，仔细询问术前、术后的病情情况，耐心地检查，对患者提出的疑问，都能耐心细致的解答，态度和蔼可亲，工作尽职尽责。住院期间，每天都看到孙医生兢兢业业，往返于手术室和病房间，对每一位患者亲切温暖，尽心尽力，每天都忙到很晚才回家。护士们认真负责，输液技术好，我和其他的患者血管细，但护士总能一针见血，得到病人们的一致称赞……”老人在信中高兴地夸赞到。

用心的服务才是最好的服务。一直以来，泌尿外一科始终秉承“一切为了患者”的服务理念，将用心服务、暖心服务融入医疗各个环节，从细节入手，从小处抓起，将患者的需求当作应尽的职责，通过优化服务流程、注重人文关怀，努力提高患者就医体验。感谢信的背后，不仅仅是患者对黑龙江省医院医护人员精湛医术的认可与信任，更是他对我们的鼓励与感激。今后，泌尿外一科会以更加精湛的医术、更加优质的服务，为百姓的生命健康与安全保驾护航。

其实，如此的温暖和感动每天都在黑龙江省医院发生，我院的医护人员已经数不清有多少次获得患者及家属的认可和赞扬，但他们始终珍惜每一份肯定，铭记每一份感动，将满腔激情和热血都奉献给医疗护理事业，将温暖与爱心播撒到每一位患者的心中。

编辑：张丹 廉丽娜