

巾帼展风采 服务献真情

——记蓬勃发展的咸安区马桥镇卫生院妇产科

□记者夏咸芳 通讯员章晚清

妇产科是生命之花盛开的地方,是妇女姐妹们生活路途的一个驿站,在这里,妇产科医务人员用爱心托起了无数的生命。咸安区马桥镇卫生院妇产科是全区乡镇卫生院人尽皆知的一支巾帼队伍,有着近二十年临床经验。她们素质优良、善于服务、勇于奉献,在平凡岗位上默默地谱写着一曲曲感人的白衣赞歌。以实际行动展现着新时期基层医疗战线上的巾帼风采。

业务广泛 工作业绩突出

马桥卫生院妇产科在全区乡镇卫生院(包括中心卫生院)中开展的业务范围最为全面,业务量突出。每年出生人数都超过300例,门诊人次更是首屈一指,接诊人数达数千人。门诊还开展了宫颈颈波治疗,效果明显。孕产妇建册率基本上达95%以上。只要是到该院的孕产妇在与妇产科医护人员坦诚交流后,都积极建册,有的孕产妇出院后还奔走相告,带着同乡好友(早孕妇女)到卫生院建册,大大地提高了早孕建卡率。

多年来,卫生院门诊人流、药流、计划生育两术,开展全面到位。14周以上引产严格按照计生部门规定施行,无一例两非案件发生,门诊业务量一年比一年有所增长。另外在副院长兼外科主任徐黎明同志的带领下,妇产科医生积极学习,对妇产科剖腹产手术、宫外孕手术做得娴熟利索。同时还开展了子宫全切术、附件包块切除术、子宫肌瘤剔除术等各种妇科大手术。在开展这么多

大手术中,科室负责人王顺荣同志凭着自己外出进修多次积累的经验,细致认真地观察各例大手术病人,本着在保证医疗安全的基础上提高业务量。所以多年来,妇产科从无重大医疗事故发生,在给医院医疗风险降低的同时也给医院业务发展带来了大大的提高。其中医院的B超室、化验室几乎三分之一的业务量来自妇产科。在遵纪守法上,她们也是一丝不苟,在医院的值班查房登记中,妇产科从来就是一天二十四小时从无缺岗记录,几十年如一日,她们就这么默默奉献着。

人虽不多 但制度更健全

作为基层卫生院妇产科,马桥卫生院妇产科人虽不多,但制度却更为健全。如及时成立孕产妇抢救小组,小组成员分配到位;各种政策性规章制度及时上墙;该公开分发的药品及时到位。药流患者从登记到药品管理曾多次受到市计生局领导的肯定,并多次提出要求推广到各乡镇办。再就是近两年来农村合作医疗实行及孕产妇降消工作推行,在马桥卫生院妇产科可说是做得实实在在,凡在该院顺产分娩的560元包干,剖腹产病人1800元包干的政策到现在仍在严格执行,得到了广大群众的一致认可与好评,大多数病人都一传十、十传百的传着:在马桥医院生小孩最安全、最实惠,自己几乎不用掏钱(因为合作医疗本来就可以报500元)。在妇产科这一块几乎听不到任何投诉。

服务工作 群众满意度高

说到服务,不用太多华丽的语言,马桥卫生院收治的病人大多是来自农村,到了医院,她们往往感到陌生、紧张。查房时,妇产科医务人员就主动地拉拉患者的手、扶扶患者的肩,消除她们的不安情绪。女同志都有同感,就是担心做妇科检查时尴尬,于是,科室医护人员总是相互提醒,手尽量轻些,检查后要耐心地帮她们穿好衣服,扶她们下检查床,这些细微的举动,对医生只是举手之劳,而对患者来说,却是极大的安慰。许多患者说:“是马桥卫生院让我们看病时有了尊严。”

特别是科室负责人王顺荣医生,多次外出进修,累积了丰富的经验。去年还当选为区人大代表,病人评价:和气精干的王医生。她不管什么时候总是一脸微笑,病人都愿意与她交流,科室的事她也打理得井然有序。几年来,在她的带领下,科室的一众姐妹将方圆百里的百姓们服务得赞声连连,甚至好多外乡、镇、城区及周边的病人都闻名而至。她们来的第一句话就是:我看中的就是你们的服务态度和过硬技术,到这里我们觉得有机会跟你们交流,其他医院的医生根本就不给我们讲话的机会,我们受不了那种态度。

别看妇产科医护人员跟病人打成一片,但她们个个都恪守原则。违法违规的事绝不含糊。对两非手术从不越雷池半步。作为一名医生,马桥卫生院巾帼们牢记全心全意为人民服务的宗旨,处处为病人利益着

想,坚持治疗原则,合理检查、合理用药。现在社会上存在一些送红包、拿回扣和吃请现象,病人有的是为了得到一些特别照顾,有的是增强安全感,也有的是真正出于感激之情,但无论属于哪一种,医生们都一律拒绝。对一些确有困难的病人,她不仅在治疗上费心,还在物质上给予必要的帮助。好多人流患者没有家属照顾,她们端茶倒水,拿药付钱,一手包干。真要遇上经济困难的病人,她们更能拿出义诊的风度,免费服务。

环境卫生 整洁到位

妇产科在外人眼中是最不卫生的地方,可马桥卫生院妇产科的巾帼们却将科室打理得井井有条。

走近卫生院妇产科,抬头可见科室走廊上井然有序地悬挂着科室的服务程序,在科室门口,记者看到,门口上粘贴着降、消优惠政策,叶酸发放通知及报销流程图,极大地方便了患者就医。科室窗明几净;操作台上干净卫生;产房、刮宫室消毒及时;交接班严格有序。科室主任王顺荣告诉记者,医院清洁卫生大检查时,妇产科常被列为免检科室。

多年来,马桥卫生院妇产科的巾帼们就这样在平凡的医疗岗位上默默地奉献着,忘我地工作着。在院党委领导下,积极投身两个文明建设,为医院发展做出了突出贡献。她们所取得的成绩,受到了单位领导和上级有关部门的肯定,2012年度被区卫生系统评“为十佳服务窗口”,并被市卫生局评为“群众满意的窗口单位”。

百姓信得过的平民医生

——记湖北科技学院附属第二医院内科主任彭圣威



湖北科技学院附属第二医院是集医疗、教学、科研为一体的综合医院。彭圣威作为学院临床教学研究室副主任、附二医院内科主任,他把全身精力倾注于患者,他认为“主任也好、教授也好,把病人的病治疗好,群众满意才好”。中共中央总书记习近平指示,中国政府高度重视卫生事业发展,强调把人民健康和生命安全放在重要位置。彭圣威同志担任湖北科技学院内科主任,把自己的工作定位三个重点工作是:患者满意是第一位,患者的医疗安全是重中之重,患者的医疗服务质量是医生心目中的首要任务。

患者满意在他心中是第一位

随着人民生活水平的提高,对医院保健的需求也越来越高,提高服务水平,让群众享受更好的医疗保健服务,成为越来越多人的需求。彭圣威敏锐地发现了这一点,并将之做好做具体。他率先在医院建立群众最满意的科室,即“医疗质量满意、护理服务满意、收费标准满意、医疗环境满意、社会评价满意”。一年来,内科全体员工齐心协力,为患者提供了最优质的服务,在二级医院等级评审,医疗质量万里行考核中,医院内科评选获总分第一,门诊、住院病人满意度调查显示为98.85%,为医院的评审和树立医院特色品牌做出了突出的贡献,医院也收到了来自内科病友的感谢信12封,锦旗3面。

医疗安全是他工作的重中之重

彭圣威勤于学习,勇于开拓,善于把医疗工作放在大背景下来思考和谋划。一年一度

的病残儿童医学鉴定,特别是市计生委“癫痫病”患儿临床观察,他坚持原则,实事求是,赢得了市计生办、市卫生局专项工作组的肯定。在医疗质量、医疗安全问题上,他既是设计师又是具体执行师。2012年3月,一个有多种并发症的糖尿病女患者,失眠、长期卧床,全身多处大面积压疮,家属主张放弃治疗,彭圣威见后,主动亲自参与护理,细致换药,并为女患者做好心理疏导工作,最终压疮愈合,得到了所在社区居民及家属的高度评价。还有一位胃癌手术晚期患者,从上海市某部队转到内科,彭圣威的临终关怀感动了家属,感动了医生和护士,他亲自端茶、喂药、心理疏导让亲属感激不已。

医疗安全也是医院管理者和医生最关注的问题。2012年6月份,某男性患者因心慌胸闷,心律失常而住院,彭圣威在晚上11点钟赶到病房,请专家会诊,常规检查,协助家属转院,他认为,因医疗条件的限制,病人患病的程度等原因,只要一切为病人着想,患者还是能理解和支持医生所作的工作。正是彭圣威这种把病人当亲人,以医疗安全为己任,在2011年“医疗质量万里行”活动评选中,他被医护人员及家属评为“最受欢迎的医生”,“最可信赖的医生”。

确保优质医疗服务是他的主要职责

医院要实现现代化管理,面临诸多挑战。作为内科科主任,把开展临床路径质量管理作为自己的本职工作。从加强内控、优化运营入手达到医患和谐的目的。彭圣威的具体做法是:①围绕病人就医成本控制使医院在提升管理水平,服务效率

和服务品质,缓解看病难看病贵上下功夫。使医院的服务满意度提升。②在让病人更加满意的主动服务,优质服务上下功夫。作为华中科技大学同济医学院神经内科专业研究生,彭圣威在专业技术上向专家请教,向病人讨教服务心得,由于业务上精益求精,服务上让群众满意,患者主动送来感谢信和“好处费”,但都被彭圣威主动地交到患者的住院账户中,彭圣威的业务能力和廉洁行医的口碑得到了主管部门和群众的好评,人们称他为“信得过的平民医生”。

作为内科主任、神经、精神科专家,艰难困苦的工作不仅锻炼了彭圣威的能力,也让他的工作受到了社会和精神、卫生界的尊重。彭圣威说:“作为医生,最让我感动的是,当病人治好后,他们给我的信任和笑脸。能帮到人,就是最大的幸福。”

彭圣威,这位被无数患者赞誉为“信得过的平民医生”,用鞠躬尽瘁、爱患如亲,书写了医者大爱无边的情怀和无私奉献的精神风范。



个人简介

彭圣威,男,硕士学历,副主任医师,湖北科技学院临床医学院内科学教研室副主任(主持工作),附二医院内科主任,咸宁市内科学会委员、咸宁市医学会心血管内科学分会委员。长期在湖北科技学院临床医学院/附二医院从事教学和临床科研工作。2003年9月在华中科技大学同济医学院就读神经内科临床型研究生,2004年1月—2006年6月在同济医院神经内科从事临床工作。擅长神经内科、心血管和消化系统疾病、尤其是神经内科疾病的诊治。