

## 咸宁辛勤医院优质服务“征服”患者心

# 一天内,两名患者不约而同送来锦旗



通讯员  
石艳林  
记者郭蓉

7月30日,咸宁辛勤医院出现温馨一幕。两名出院患者为感谢医护人员的精心照顾,不约而同送来两面锦旗,一面上书“医术精湛,情系患者”,另一面上书“医德高尚暖人心,精湛医术保健康”。

金杯银杯,比不上患者的口碑。多年来,咸宁辛勤医院始终坚持患者利益、患者健康优先,将提供优质医疗服务视为综合性工程不断探索、创新,不仅医疗硬件、技术水平稳步提升,还让患者看病就医的医疗成本不断下降,成为患者心中的“温暖港湾”。

### ■从点滴做起, 致力提升服务水平

一天内两名患者不约而同送来锦旗,对辛勤医院的医护人员来说,无疑是最好的褒奖。

“要说起对辛勤医院的感谢,真是怎么说都不为过。”高成明说,像他们老年人有了病痛最怕的是治疗效果不好、钱白花了人还遭罪,但是到辛勤医院不一样,不仅进门笑脸相迎、诊疗放心,离开了也会定期有工作人员进行电话回访,“还有很多人性的地方,比如我做手术时,有几千元的费用没缴,但是院方没有因为费用问题取消手术,而是尽心尽力先帮我把手术做好。再有就是院方得知我家庭经济条件不好、疫情后没有经济来源的情况下,特意帮我申请了他们医院设置的特殊爱心卡,在费用上给我打折,还为我提供了几次免费复查。”

高成明说,如今他的身体恢复良好,也开始正常工作了,这都得益于辛勤医院医护人员的精湛医术和爱心护理,“祝愿辛勤医院越办越好,帮助到更多有需要的人。”

“其实这都是我们应该做的,作为医护人员,我们的职责就是治病救人。”辛勤医院结石病专科主任董卫胜说,每一次收到患者送来的锦旗都非常开心患者的认可,是他和同事们不断提升服务质量的最好动力。

据了解,长期以来辛勤医院视医疗服务质量为生命线,既坚持不懈提升医疗水平,也紧抓服务质量不放松,为的就是能更好地服务患者。

“比如今年7月,我们医院启动了为期三个月的‘优质服务月’活动,要求以站立姿势迎接服务对象,做到服务对象来时有欢迎声、咨询时有回答声、离开时有欢送声。”辛勤医院业务院长兼湘鄂鄂介绍,这其中的关键词就是“服务”。

栾湘鄂表示,今后辛勤医院将通过类似活动的开展,不断强化每一位医护人员“以患者为中心”的服务意识,牢固树立“全心全意为患者服务”的理念,从一点一滴的小事做起,把高超的医术和人性化的关怀送到患者身边。

### ■“做完手术,庆幸听了医生建议”

今年60岁的高成明(化名)是武汉人,有8年结石病史,曾两次在其他医院做取石手术。因为这两次手术费用不菲,这些年来,大多数时候他只有在痛得受不了时,才去医院买点药予以缓解。在此期间,他认识了不少同样患有结石病的病友,听很多人提起过“咸宁辛勤医院治疗结石病不仅医术高明,而且费用大概只要其他医院的一半”,于是将“咸宁辛勤医院”记在了心里。

6月底,高成明和其他病友聊天时,想起咸宁辛勤医院治疗结石病的良好口碑,便大力推荐病友到该院治疗,他自己也一起从武汉过来做了一次检查。

“以前总是听人提起咸宁辛勤医院,这次终于亲眼看到了,第一印象非常好。”高成明说,来到辛勤医院后,整个医院里里外外非常整洁干净,医生专业、耐心,护士非常热心,友好舒适的环境氛围让他感到非常放松。

检查前,高成明心里非常清楚,自己体内应该有不少结石。果然检查结果显示,他的左肾多发铸型结石,并有左肾轻度积水、左肾泌尿功能稍差的症状。主治医生给他制定了两种治疗方案供他选择,一是进行微创手术,费用较高但见效快,二是用体外冲击波碎石取石,费用较低但容易形成小石街再次梗阻,结石不一定能完全排出。

高成明与家人商量后,决定采用第一种方案,即进行微创取石。手术过程中,还出现了一个“小插曲”:因为高成明体内结石太多,原定1个小时的手术时间,延长到了2个多小时才结束。

“手术做完后,护士将取出来的结石给我看,当看到托盘里大小不一、密密麻麻的结石,我们全家人都被吓到了,没想到我体内竟然有这么多‘定时炸弹’。”高成明说,当时的心情既开心又庆幸,开心的是手术非常成功,庆幸的是听取了医生的建议,能及时去除体内的重大健康隐患。

经过一个星期的住院恢复后,高成明身体恢复良好。出院后,经过和家人商量,高成明制作了“医德高尚暖人心,精湛医术保健康”的锦旗表达感激之情,并于7月30日来辛勤医院复查时,亲手送到医护人员手上。

### ■“不嫌麻烦,医护人员处处贴心”

67岁的王爹爹家住高新区横沟桥镇,有着30多年的结石病史。近几年来,他的结石病曾多次发作,但因顾虑治病费用问题,每次发作时他都靠止痛片撑过去。

今年7月13日,王爹爹感到胃部有些不适,以为是“胃病”,便像往常一样吃止痛片解决。可这一次止痛片不起作用,一个小时后,他出现了呕吐、浑身大汗淋漓的情况,只得去当地医院就医,但情况仍没有好转。此时,他才想起,会不会是自己的“老毛病”胆结石发作了?

作为土生土长的咸宁人,王爹爹很早就听过辛勤医院的大名,猜到这次发病与结石有关后,马上前往辛勤医院就医。

“到了医院后,不管是医生还是护士,态度非常好,对我非常耐心。”王爹爹说,就拿做完检查后的治疗

方案来说,主治医生耐心地讲解了每一种方案区别,还结合他的实际情况给出了专业建议。再比方说治病的费用方面,院方不仅收费标准比其他医院低,而且每一笔钱是用在哪、为什么用都说得明明白白,大大打消了他之前对医疗费用太高的顾虑。

王爹爹的检查结果是“胆总管结石并急性梗阻性胆管炎、胆囊结石并胆囊炎”,他选择的治疗方案是“ERCP+腹腔镜胆囊切除术”。经过两个多小时的紧张手术,王爹爹的结石得以清除,住院13天后康复出院。

“从到辛勤医院就医,到做手术、康复出院,有很多感动我的地方。”王爹爹说到这里时,不好意思地承认,他的脾气比较火爆,是出了名的固执,“因为我这性格,在住院期间给医生、护士添了不少麻烦,但

是他们一直非常耐心。”

关于王爹爹提到的“添麻烦”,他自己举了一个例子。

那是刚做完手术时,护士为王爹爹鼻子里插上了引流管,作用是引流胃内容物,减轻腹腔、及肠道压力,促进胃肠功能恢复。王爹爹很不喜欢鼻子里插着管子的感觉,便自行把管子拔了出来。护士发现后,马上予以阻止,并为他解释引流管的作用是什么。王爹爹执意不听,年轻的护士便亮出“杀手锏”:“你要是再不听话,就把你转到其他医院去。”

“护士不但没嫌我麻烦,还跟我开玩笑,既坚守了自己的职责,也消除了我的抵触心理,这让我觉得非常亲切,也非常可贵。”王爹爹说,回家后他觉得一定要用某种方式表达自己的谢意,最后决定制作锦旗送给辛勤医院的医护人员。