

听到原汁原味的患者“心里话”

——洛阳东方医院开展客服随访活动纪实

□刘云飞 尤云飞

今年前10个月,洛阳东方医院已完成有效随访1519人次,收集信息168条,建议7条。在该院的当月随访中,患者表扬医生114人、护士82人。这是近日我们从洛阳东方医院获悉的一组数据。

患者争相说出心声
心内科三病区出院患者:曹磊医生很细心,会及时告知患者检查结果。我想出院时,他建议我再化验一下,结果一出来,他就到病房对我说:“给您报告个好消息,化验结果达标了,您可以出院了!”

神经内科三病区患者家属:张鹏鹏护士长很负责。我爸长期卧床,背上有褥疮,张鹏鹏护士长每天亲自给他换药,出院后我妈还发照片给护士长,她远程指导,

对此我深表感谢!
普外科一病区出院患者:术后,我的家属到楼下去交费了,我一个人在病房,感觉头晕、恶心,一睁眼,看见保洁阿姨,我问她能不能帮我拿垃圾桶过来,她马上给我拿了过来。等我吐完了,她递纸巾给我,收拾好才走,我特别感谢她!

神经外科出院患者:我这人可能心眼有点小,抓住啥总是爱刨根问底的,经常找医生问这问那的,现在想起来,医生肯定也可烦,但是他们从没有表现出来丝毫的不耐烦,还经常开导我。

“听到患者的心声,满足患者的需求,获得患者的满意!”
洛阳东方医院党委书记、院长

杨黎红说。自2005年起,该院就建立了客服随访制度与流程,通过随访了解患者对医院各类服务质量的满意度,征求意见和建议,了解患者的康复情况,指导合理用药、康复锻炼、生活起居和自我保健,针对患者的疾病进行健康宣教,提供义务咨询、帮助患者联系各科专家,体现了医院对患者的人文关怀,从而维护医院的品牌形象和加强医院的品牌建设。事实证明,这种做法既简单易行又行之有效,大大增加了医患双方的互动性,缩短了医患之间的距离,增加了病人对医务人员的信任。

获赞天使人气高
对196名获赞天使,洛阳东方医院也列出了人气指数排名,

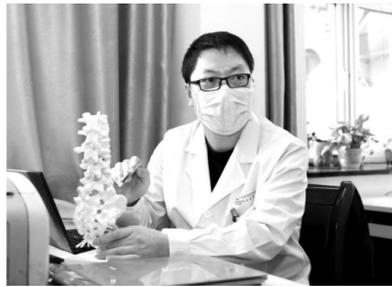
其中医生包括神经内科一病区的张云峰、神经内科二病区的史艳红、普外科一病区的石建伟、神经内科三病区的彭俊祥、儿科的张义晓、骨科一病区的李洪亮、整形外科的郭继龙、神经外科的李武雄和泌尿外科的苏文景;护士包括神经内科三病区的张鹏鹏、神经外科的郭盼盼、老年科一病区的王晓英和肿瘤中心的麦孝兰。

心内科的医务人员,有人常把医生看成刻板的“理工男”,但该科的曹磊医生却是一位“暖男”,他把“好消息”带给患者,同时让患者感受到自己内心的喜悦。有人说“感同身受”很难,但曹医生做起来却是那么自然!

职业不同,是金子总会发光

的!在洛阳东方医院,不仅有许多高素质的医务人员,还有许多在平凡的岗位上默默奉献的优秀员工。保洁员的职业素养,也是一种善良的内心表达,让虚弱的患者感受到了“东方人”的大爱!

“始于主动,寓意真诚,终于满意——这就是我们的服务宗旨;以人为本,注重执行追求卓越——这就是洛阳东方医院的管理理念;守护生命,守护健康,守护爱——这就是我们的办院宗旨!”杨黎红说。在前行的道路上,还有许多工作等待我们完成,持续改进医疗质量、持续提升服务质量,为患者提供更好的医疗服务,是我们一直追求的目标。“东方人”将策马扬鞭,“医”路前行。



讲解神经根阻滞筛查定位的王许可 刘云飞/摄

神经根阻滞筛查定位找到病因

本报讯(记者刘永胜 通讯员邓江海 董浩坤)“9年了,我第一次感觉到了全身轻松……王许可医生让我得到了新生,特别激动!”日前,在河南省洛阳正骨医院(河南省骨科医院)东花坛院区脊柱二科(脊柱微创科),经过两次手术重新站立起来的付女士一边抹着眼泪,一边说。

今年56岁的付女士是河南省信阳市人,被腰痛困扰9年之久,这期间生活基本无法自理,一直找不到原因。有专家怀疑是髓关节的问题,付女士的双侧股骨头做了手术,但她痛苦仍不见一点减轻。她去过多家医院治疗,都说腰上问题不大,一直找不到确切病因。

今年9月,河南省洛阳正骨医院专家团队到信阳义诊,付女士见到了王许可。在认真听取付女士的病情介绍、查看之前的病历后,王许可耐心地给付女士讲解了一番。“当时距离高铁发车只有半个小时,我们被王医生的平易近人和耐心所打动,决定前往河南省洛阳正骨医院进行治疗!”付女士说。

“3次神经根阻滞试验找到病因,两次椎间孔镜下神经减压术除根!”王许可说。10月19日患者入院后,经过多次沟通和对病情进行分析,王许可先对可疑的腰2、腰3和腰5神经根进行阻滞试验,逐根神经进行验证,评估疼痛来源,查找原因。第一次手术节段选定腰4/5节段,手术结束后,付女士的腹股沟和膝关节疼痛得到了良好的治疗,痛感明显消失,她当时非常激动,但左腿仍然不能下地走路。因为病情复杂,王许可认真研究,不断寻找病因。第二次手术节段选定腰5/骶1节段,术后第三天患者试探性站立,下肢疼痛完全消失;术后一周,症状稳定,患者病情未出现反复。

康复出院时,付女士特地送上锦旗和感谢信,以表达对河南省洛阳正骨医院脊柱二科医务人员,尤其是对王许可医生的由衷感谢。

“付女士手术的成功得益于精准的诊断,精准的诊断来自选择性神经根阻滞筛查定位!”王许可说,选择性神经根阻滞试验是一项非常实用的诊断技术,尤其是对存在神经根受压症状而影像学又不典型的患者,可以采用选择性神经根阻滞试验进行验证,明确责任节段和责任神经根。这样做,可以明确疼痛是否来自该神经,并且可以预测治疗效果,做到精确诊断和精准治疗。

河科大一附院

光动力治疗有成效

本报讯(记者刘永胜 通讯员刘群 张梦曦)日前,在广州召开的2020年中国肿瘤学大会(CCO)上,河南科技大学第一附属医院成为首批中国抗癌协会肿瘤光动力治疗专业委员会肿瘤光动力基础研究培训基地。

据河南科技大学第一附属医院院长高社干介绍,本次大会是2020年我国肿瘤学领域规模最大、规格最高、覆盖学科最全、影响力最广的学术会议,共有20余位院士、2000余位顶尖肿瘤学专家学者和来自全国各地的肿瘤学领域精英参会。会议围绕“肿瘤防治,赢在整合”这一主题,探讨肿瘤前沿和热点,推广世界最新的肿瘤防控研究成果,是一场顶尖的学术盛宴。

光动力治疗的临床应用,对于肿瘤具有良好的疗效。河南科技大学第一附属医院开展光动力临床治疗已有10余年的历史,高社干团队在肿瘤光动力基础研究方面也取得了一些成绩。

去年3月,河南科技大学第一附属医院通过中国抗癌协会肿瘤光动力治疗专业委员会食管癌光动力治疗培训基地的评审,今年又获肿瘤光动力基础研究培训基地殊荣。高社干说:“今后,培训基地将进一步规范诊疗技术,加强学科建设,在基础研究方面继续努力,为广大肿瘤患者提供更优质的服务。”

新安县医共体康复中心揭牌

本报讯(记者刘永胜 通讯员刘毅)11月18日上午,新安县医共体康复中心在新安县中医院揭牌。

新安县医共体康复中心成立后,将更好地落实各项政策,促进省、市级优质医疗资源下沉,使更多需要康复的患者能够就近享受到优质的医疗服务。

据新安县卫生健康委主任张翼介绍,新安县是国家级紧密型县域医疗共同体试点县,今年,新安县按照县委、县政府的部署,医共体建设逐步推进,16个业务中心创建、评审和挂牌,每一个业务中心都严格功能定位,集中优质医疗资源,形成各个专业的拳头力量,带动全县医疗卫生事业向更高台阶迈进,更好地服务全县人民。新

安县医共体康复中心的成立,是该县医共体建设有效实施的又一体现。

新安县中医院院长李小伟说,2020年,该院根据县紧密型医共体工作推进计划,严格按照上级工作要求,对照任务,积极推进康复医学中心、骨伤病治疗中心、安宁疗护中心、老年病防治中心四大中心建设。

10月,新安县中医院在县卫生健康委的支持与指导下,在原有康复科的基础上建立了全县唯一一家康复医学中心,并通过了市、县级专家组评审。康复中心的成立,将推动全县康复事业的发展,同时将为县域广大患者带来希望,减少疾病带来的损害,让患者恢复对生活的信心,提高患者的

生活质量。

河南省康复学会会长、河南中医药大学第一附属医院康复学院院长冯晓东教授,新安县委常委、副县长郭辉,新安县委工委书记、主任张翼共同为新安县康复中心揭牌。

简短而隆重的仪式之后,新安县康复医学首届学术论坛拉开了帷幕。

在康复医学学术论坛上,冯晓东、河南科技大学第一附属医院康复科主任辛玉甫分别以《健康中国背景下康复医学发展浅析》《手功能康复治疗》为题,为来自各乡镇卫生院的业务院长及中医馆负责人、新安县中医院中层干部、康复中心全体职工等进行了精彩的授课。

探寻神经密码 守护生命中枢

——来自洛阳市第一人民医院神经外科的报告

本报记者 刘永胜 通讯员 艾金宝 沈篆文 宫泽慧 文/图



术后查房

大脑是中枢神经中最大和最复杂的结构,如果重要的神经血管受损,会造成瘫痪、长期昏迷甚至死亡等严重后果。因此,脑部疾病对手术精度的要求极高,毫厘之差往往就是生与死的区别,故在大脑神经上“动刀子”的神经外科手术,在以往的外科临床上被称为手术禁区。洛阳市第一人民医院神经外科团队凭借高超的技术和过人的胆识,不断探索创新,发展新技术,开拓新领域,将一个生命从死神手里“拽”了回来。

做刀尖上的舞者

留下一路佳话

“神经外科是我院的金牌科室之一,神经外科团队勇做刀尖上的舞者,留下一路佳话。”洛阳市第一人民医院党委书记王修利说。近年来,科主任万振海和他带领的神经外科团队,勇闯手术禁区,在细微的神经与血管间“轻盈起舞”,用良好的医德和高超的医术,留下一路佳话。

53岁的秦女士是万振海团队挑战生命禁区的受益者之一。

不久前,秦女士突然癫痫发作,被家人送到了洛阳市第一人民医院。“她突然晕倒,伴有全身抽搐,家人把她送来的

后摔倒在地。当天病人只是感觉头痛,第二天早上突然陷入昏迷状态。家属紧急护送患者来到医院就诊。头颅CT检查结果显示患者出血明显增多,是颅内血肿。万振海和梁刚经过仔细研究,制定了手术方案,经家属同意后,决定运用3D打印技术进行经颅穿刺置管引流术。

神经外科团队提取了小伙的头颅CT数据,导入3D计划系统,规划了颅内穿刺路线,并对手术过程进行了模拟,最大程度避让重要血管及神经;根据模拟手术整合数据后,再利用3D打印机制作简易导航模型导板。手术中,在3D打印导板的指引下,医生将一个直径3毫米的软管一次性放置到血肿中心点,穿刺管尾端抽吸,成功抽出血肿。术后第三天,在颅内血肿大部分廓清后就拔除了引流管,患者恢复良好。

梁刚说,精准手术是神经外科发展的前沿技术,3D打印技术通过术前的计算机模拟手术,更精确地设计手术路线,避开颅内重要的血管和神经,减少了手术创伤,提高了手术安全性,大大提高了脑深部手术的精确性。

努力钻研创新

做与时俱进的医者

神经外科手术风险高,并发症多,医务人员只有不断学习新的知识,提高技术,创新手术,钻研学术,才能跟上医学发展的步伐,满足患者的需求。

为此,神经外科医务人员利用外出开会和请专家进行手术等一切可以学习的机会不断揣摩、钻研、练习。万振海曾多次到第四军医大学西京医院、天坛医院、珠江医院进修学习,具有丰富的临床经验。早在2009年,他就任洛阳市率先开展脑血管病的介入治疗。毕业于河南医科大学(现为郑州大学医学院)的梁刚曾在西京医院神经外科进修学习,其理论功底扎实,临床经验丰富,能够

对神经外科专业的常见病和疑难病症进行准确的诊断和治疗。

有了技术一流的专家团队,还要有一流的设备。为保障医务人员为危重患者提供高标准、高质量的治疗和护理,该院配备先进的医疗设备。神经外科目前拥有德国产睦乐显微镜一台、美国产美敦力开颅动力系统、立体头架、蛇牌显微神经外科器械、进口多参数监护仪6台、进口呼吸机3台、降温毯2台、微量泵10台以及螺旋CT、MRI(磁共振成像)、进口双极电凝仪、自动牵开器等先进设备。

目前,神经外科团队成功开展了脑胶质瘤、脑膜瘤、垂体瘤、颅咽管瘤、脑转移瘤、脊髓肿瘤的手术治疗,显微技术使手术更加精细;能开展脑出血、脑动脉瘤、脑血管畸形、烟雾病、颈动脉内膜剥脱等各种手术,及各种颅脑损伤的手术治疗;特色专业开展的有3D打印脑出血的微创治疗,有效提高手术成功率,手术效果好,创伤小,恢复快,费用低。

无私奉献

做患者的贴心人

三分治疗,七分护理。神经外科患者大多是危重症患者,每一个成功的案例都离不开精心的护理、呵护。

据万振海介绍,神经外科患者病情发展迅速,各种高难度手术后并发症较多且严重。因此,在每天完成常规治疗外,护理尤为重要。为准确掌握患者病情,护士往往每隔一段时间就会认真观察患者,为患者做口腔护理、气管切开护理、定时翻身拍背以及指导早期康复锻炼等,有效降低了患者因长期卧床而引发的各种并发症。

“多亏了神经外科医护团队的及时抢救和悉心护理,把我父亲从鬼门关拉了回来。”王先生的女儿激动地说。今年6月,46岁的王先生从工地二层楼高的钢架上不幸坠落,后脑着地,

丧失意识,被送至洛阳市第一人民医院抢救。医生对患者进行了全身多个部位的血肿清除术,患者一度处于崩溃状态。

在诊治过程中,神经外科医护团队多次对王先生及其家属

进行心理安抚。功夫不负有心人,王先生的病情慢慢减轻,心态也开始发生转变,由开始的极不配合治疗到主动了解病情和恢复情况。

“看着一个个曾经深度昏

迷、体征微弱的患者转危为安,感到很欣慰,也替他们开心。”万振海说,每当走进病房,家属总是不停地对他道“谢谢”,心里总会感动不已,觉得再苦再累也值得。



明察秋毫



精益求精