



让就医“痛点”变成民生“亮点”

——郑州民生耳鼻喉医院多举措提升医疗服务品质

本报记者 杨须 通讯员 王密密 文/图

看病，患者最在乎什么？无怪乎是看好病、少跑腿、快一点、少花钱、近一点、别折腾，还有就是能切实感受到被尊重。

一直以来，郑州民生耳鼻喉医院严格贯彻落实省、市、区卫生健康委相关工作要求，把患者满意度放在首位，多措并举，聚焦服务创新，将医学科技成果与医疗共享平台、医学人文理念相融合，找短板、提能力、重细节、升质量，将就医的“痛点”变为服务的“亮点”，打造以满足患者需求为核心的“惠民医院”，让就医变得“更便捷”，让就诊变得“更舒适”。

新突破 多点发力提能力
2021年4月3日，在郑州民生耳鼻喉医院的手术室里，一台手术正在紧张进行，这台外耳再造和骨桥植入听力重建的同期手术，技术难度大风险高，手术的成败，将直接决定一个7岁孩子小美(化名)今后的命运。手术的压力可想而知！

值得一提的是，全省第一例同期手术是在2019年，也是在这间手术室进行的，这台手术是河南省第二例。与第一例不同的是，这台手术难度更大，涉及的技术难点更多。

手术室外，小美的父母非常焦灼，不停地来回走动。小美患有双侧先天性小耳畸形，并伴有双侧外耳道闭锁和中耳畸形，导致严重双侧传导性耳聋。这种生来就有的耳部残缺和听力功能障碍，随着小美年龄的增长，带给她的痛苦越来越多，内心也变得越来越脆弱和自卑。

“小美的行为举止，我和她爸看在眼里，痛在心里，到处打听到哪里才能治好孩子的病。”说这话的时候，小美妈妈眼角挂着泪，“心里真的不好受。从孩子出生到3岁是最难的时候，跑了好几趟北京找专家看病，而且内心真的是接受不了。3岁之前连我妈都不知道孩子的情况，我很少带她去姥姥家。”

“我们最早是在一个病友群里了解到，一个孩子耳朵做得很漂亮，说是在郑州民生耳鼻喉医院做的手术，觉得不可思议，没想到专科医院可以做这么大的手术。”小美爸爸接过话说，后来了解得越多，越有生活的信心和希望，就下定决心要在郑州民生耳鼻喉医院做治疗。

针对小美的情况，郑州民生耳鼻喉医院专家团队，联合北京八大处整形医院的整形外科专家和北京同仁医院的耳鼻喉专家进行多学科会诊(MDT)，最终选择采用直埋法耳郭再造+骨桥植入听力重建术，复原小美不完整的人生。这次进行的是至关重要的二期手术，即外耳再造和骨桥植入听力重建的同期手术。

为了确保手术成功，郑州民生耳鼻喉医院专家团队已经连续几天反复讨论可能出现的各种问题，以及应对措施。成敗在此一举。

当天上午9时，手术正式开始，专家团队先在小美左耳后皮下乳突表面磨出骨桥植入手大的骨槽，顺利植入骨桥体内骨传导植入装置。接着要完成耳再造的立耳，将埋置后平贴在头颅表面的耳朵翻开立起，并在后面垫上软骨、盖上掀起的耳后筋膜，再在筋膜表面植上皮。两个多小时后，手术顺利结束。

该手术的实施，既为小美再造了完整的新耳朵，又为她重建了听力。同时，也极大地减轻了其家庭的经济负担。更重要的是，让河南的孩子不出远门就能享受国内顶级专家资源的配置，享受前沿的耳鼻喉诊疗技术。

多年来，郑州民生耳鼻喉医院围绕“满足患者诊疗需求”的目标，不断加大省内外优质医疗资源引入力度，引进高端人才，提升医疗质量与安全。2014年6月，该院开展耳畸形再造术，并与国内知名专家团队合作，共同成立“外耳再造中心”；2016年11月，该院听力中心正式开展人工耳蜗植入术，凭借这项前沿技术，该院成为郑州首批残疾儿童康复救助人工耳蜗手术定点康复机构。

路虽远行则将至，事虽难做则必成。如今，郑州民生耳鼻喉医院已为全国500余位患者打造完美双耳，位居全国前列，并累计完成580余台人工耳蜗植入术，手术量稳居全省前三。河南外耳畸形和重度耳聋患者不用再奔波到北京、上海做治疗，郑州民生耳鼻喉医院就能一站式解决这类患者的治疗难题。



外耳再造手术患者前后对比图



禹爽(右二)与专家团队在学术会议现场



每天早上的院长查房



耳科专家张继功在给患者看病



康复后的国际友人对该院竖起大拇指



患者送锦旗



医务人员半蹲姿势为小朋友采集咽拭子



社区为该院送锦旗



外耳再造——用肋软骨雕刻耳朵



外耳再造同期骨桥植入手术



娄卫华正在为患者做手术