



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。”小美爸爸接电话说,后来了解得越多,越有生活的信心 and 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。成败在此一举。

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体大小的骨槽,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,把埋置后平贴在头颅表面的耳朵分开立起,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。



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



外耳再造手术患者前后对比图

新力量 名医带动升品质

58岁的刘先生是几十年的老烟民,并且经常加班熬夜,外出应酬。近年来,刘先生的嗓子出现声音嘶哑,虽然在检查出声带息肉后进行了手术治疗,但是刘先生并没有改变以往的生活习惯,依然吸烟、喝酒。直到最近他因为嗓子难受发声困难,再次到医院检查,才发现咽喉水肿且溃烂厉害,当地医生怀疑已经发生恶变,建议他到郑州找娄卫华主任进一步确诊和治疗。

经过上网查询,刘先生得知娄卫华除了定期在郑州大学第一附属医院坐诊外,也在郑州民生耳鼻喉医院成立了名医工作室。通过网上预约,刘先生顺利来到郑州民生耳鼻喉医院名医工作室找到娄卫华就诊,经过充分的沟通制定了手术治疗方案。

“真的很方便,专家给咱讲得清清楚楚。以往找大专家看病,都是排队半天就诊几分钟,加上楼上楼下跑着做检查,一天的时间都耗在了医院。”刘先生的家人不禁感慨。

今年5月10日,郑州民生耳鼻喉医院娄卫华名医工作室正式揭牌!自工作室成立以来,慕名前来就诊的耳鼻喉患者越来越多,尤其是来自各地市的疑难病症。短短几个月来,“娄卫华名医工作室”已累计接诊患者1020人次,开展查房163次,讲座12次,手术93例。而这,只是郑州民生耳鼻喉医院借梯登高,通过引进优质医疗资源、带动医疗服务能力大提升的一个缩影。

今年年初,郑州民生耳鼻喉医院院办签发《名医工

室建设方案》,招引国内知名耳鼻喉专家,在郑州民生耳鼻喉医院设立名医工作室,让国内更优质、高端耳鼻喉医疗资源落到民生,搭建名医和老百姓之间的桥梁,让老百姓更便捷、更舒适、更安心地享受到国内知名耳鼻喉专家的优质医疗服务。

“名医工作室不仅将国内知名的耳鼻喉专家引到郑州民生耳鼻喉医院,直接提升医疗服务能力,还将发挥名医的示范引领和‘传、帮、带’作用。通过‘名医带名科、名科创名院’新路径,带动全省耳鼻喉诊疗服务能力进一步提升。”郑州民生耳鼻喉医院院长禹爽说。

在禹爽看来,通过“请名医、建名室、带名徒”等途径,加强与国内高水平耳鼻喉专家合作交流,着力打造一批技术精良、医德高尚、社会认可的名医工作室,既可以培养造就一批优秀后备人才,夯实优质服务基础,又能提升医院诊治水平和科研能力,惠及更多中原百姓。

数据显示,郑州民生耳鼻喉医院成立10余年来,累计服务患者超40万人次,手术超过5万台,耳鼻喉患者年诊疗服务量在河南省名列前茅。不遗余力地提升技术和服务,让郑州民生耳鼻喉医院已经成为河南省耳鼻喉医学领域的领先力量。

“耳鼻喉科在普通医院里只是一个科室,我们不仅把耳鼻喉科做成了医院,更做成了全国连锁的医疗集团,那我们必须对自己有更高的要求!”在聊到民生医院不断进步的源动力时,禹爽话语中带着难掩的自豪与自信。

新名片 党建引领重细节

仅20分钟,6岁的小凯(化名)就做完低温等离子微创手术,消融掉了他肥大的腺样体,为的是解决他常年睡觉打呼噜,经常被憋醒的问题。在他的“小眯”了一会儿之间,手术就结束了。虽然问题得以快速解决,但是小凯还是情绪低落,因为病房里没有小朋友和他玩,妈妈又不让他玩手机。

管床护士李飞越是一名党员,她发现小凯闷闷不乐后,马上到他床前与妈妈沟通了解情况,并想办法找来玩具汽车逗他开心。

耳科病区正在输液的突发性耳聋患者李东(化名)说:“在郑州民生耳鼻喉医院住院期间感受最深的就是有任何疑问,无论是医生还是护士都能给予耐心解答,只要是提出来的问题,都能得到迅速解决和回应。”

“院内患者遇到问题,喜欢找戴党徽的人解决。作为党支部书记,这让我感到非常自豪。”郑州民生耳鼻喉医院党支部书记、业务院长王高宏称,“医疗服务是打响优质耳鼻喉诊疗品牌的重要内容,党员是责无旁贷的排头兵。我们强调‘全院服务患者’,就是要全院一盘棋。每一个部门、每一位职工都要以患者为中心,从细节做起。”

在郑州民生耳鼻喉医院,很多工作看似是不经意间的小细节,体现的却是服务文化的内涵。一楼大厅的便民服务站,可以提供分诊、咨询、轮椅借用、免费充电、针线借用、困难患者陪诊等综合服务。

在郑州民生耳鼻喉医院还有一个细节坚持了很多年。那就是每位手术患者在住院期间都会收到一份门诊主任亲自送的爱心餐。牛奶、面包及一些小点心组成的

爱心餐虽不贵重,却是郑州民生耳鼻喉医院对每一位患者的用心。

聚焦让看病变得“更便捷”,让就诊变得“更舒适”这一便民目标,郑州民生耳鼻喉医院多点发力,出合一系列“便民惠民”举措,改进就医流程,减环节、减时间、减跑动,多渠道预约,错峰就诊等得到了广大耳鼻喉患者的认可和好评。

王高宏说:“我们借新技术改善服务的同时,更加留心服务细节,在推进‘便民惠民’的同时,让医疗借此变得更有温度,更具有‘人情味’。”

郑州民生耳鼻喉医院在持续推进改善服务项目时,特别注重三个结合——与本院的医疗特色相结合、与医疗环境相结合、与医疗需求创新相结合。“沟通也是一种治疗,一句话可以温暖人心,实现疗愈。”王高宏说,医院提升医疗服务,减环节不减温情。

如今,在郑州民生耳鼻喉医院,全体医务人员在党支部的带领下,已凝聚成为一张暖心服务的新名片。无论是面临洪水还是疫情,都义无反顾冲在了第一线;该院还充分发挥专业技术优势,积极开展进学校、进社区、进企业、进农村等公益活动。

同时,郑州民生耳鼻喉医院结合网络直播、短视频等线上新形式,进行耳鼻喉健康科普,用实际行动让耳鼻喉健康知识流行起来,服务全民科学素质提升。

作为一家专科医院,郑州民生耳鼻喉医院还有很长的路要走。未来,郑州民生耳鼻喉医院将一如既往地以优质的服务、精湛的医术、显著的疗效、温馨的环境,提升患者就医获得感与满意度。



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



娄卫华正在为患者做手术