

点滴润泽患者，满意常在心间

北仑区人民医院群众路线教育实践活动实录



“看病难”问题一直是政府关心、群众关注、医患关联的热点难题，近一年，北仑区人民医院积极践行群众路线教育实践活动，围绕“让群众在家门口享受优质服务”这一目标，针对群众看病过程中的难点问题，创新思维，积极探索分类、分级解决群众的“看病”问题。

通讯员 谢雪飞 叶飘



图为浙大一院泌尿男科宁波分中心揭牌

以需求为导向，结合特病特治，打造有特色的专病中心

43岁的刘女士是一名聋哑人，患有腰椎间盘突出症，两年来饱受腰痛折磨，近期腰痛加剧，实在受不了病痛的她来到北仑区人民医院颈腰痛诊治中心就诊。

颈腰痛诊疗中心是医院根据疾病谱变化，汇聚了骨科、疼痛科、康复科三个学科的资源与优势，以满足日益增长的颈腰痛患者的健康需求。

与普通的腰椎间盘突出患者不同，刘女士是聋哑人，然而手术要摘除的髓核在神经根旁，术中需要患者对手术感受进行实时反馈，以避免损伤神经根和

脊髓等重要组织，造成下肢瘫痪，而刘女士显然无法在局麻下作出反馈。

考虑到她的特殊情况，医院院长、颈腰痛中心主任陈中组织脊柱组医生会诊，在刘女士与家属的认同下，决定“特病特治”，进行全麻下椎间孔镜手术，但手术风险和难度远远大于局麻下。术中，陈中特地安排专人全程监测刘女士的双下肢肌肉活动，以避免刺激神经根。最终手术成功摘除了压迫神经的髓核。刘女士向医生频频鞠躬、竖起大拇指，表达谢意。

今年9月，浙大一院泌尿男科宁波分中心在北仑区

人民医院挂牌成立，中心挂靠医院泌尿外科，得到浙大一院泌尿外科的全力支持，并诚聘国内知名专家陈昭典教授任中心荣誉主任，谢立平教授为高级顾问。与颈腰痛诊治中心一样，泌尿男科中心功能齐全、实力雄厚，旨在满足本地及周边患者的就医需求，家门口解决看病问题。

58岁的朱先生近年来一直被反复的肉眼血尿困扰，近一月来更加严重，在朋友的建议下来到了泌尿男科中心。医生接诊后，认为朱先生患有“膀胱癌”可能性很大，随即为其行膀胱镜下活检术，报告显示确诊为“膀胱尿路上皮乳头状瘤”。最终，

泌尿男科中心为其量身定制了“根治性膀胱切除+原位回肠新膀胱术”的手术方案。术中，进行膀胱切除、彻底盆腔淋巴结清扫后，主刀的金晓东博士为朱先生在回肠末端截取约55cm长带系膜的回肠段拟作为回肠代新膀胱，并将打开的回肠行双“U”缝合，实现了“新膀胱”的储尿及排尿功能，朱先生在逐渐适应自己的“新膀胱”后，康复出院，生活与之前并无异常。泌尿男科宁波分中心成立以来，就诊人次同比增加近四成，受到患者的广泛认可与好评，很多患者像朱先生一样，在这里找回了梦寐以求的生活质量。



图为浙大一院常驻专家义诊活动

切身感知 优化服务 体验舒适的医疗服务

对患者来说，排队常常是“看病难”的主要问题。为解决这个难题，医院今年在原有的自助服务体系的基础上，实行普通门诊、专家（专科）门诊多渠道预约，并重点推出了诊间付费与移动结算车服务，让患者无需等待便可轻松结算。

“我居然自己就可以在床边办理好出院手续，实在太方便了。”王女士感慨道。她数天前在医院顺利分娩一子，出院当日，便有收费员推着结算车来到病房为其办理相关手续。

在医院学术报告厅，一群90后实习生正在自导自演一场情景剧。他们以团队为单位，从自身的临床工作体验出发，以短剧的形式加以演绎，传递出医患沟通中的所感所想。

情景剧表演、应急演练等，也是北仑区人民医院经常组织医生、护士参加，以提升医患沟通能力与突发事件应急能力的一种形式。

胸外科主任尚文军就曾请缨当起了患者。对于这样的经历，他感慨到：“当我头上缠着绷带，躺在急救室的床上时，一切都改变了。不再是那个我熟悉的急诊科抢救室，睁开眼睛看到的是苍白的天花板，耳边响起的是氧气的嘶嘶声和心电监护仪的滴滴声。”这种体验，引导他们面对患者时态度再亲切一点，语调再温和一点，诊治再精心一点……

切身体会患者心理，急病人所急，真正起到了换位思考的作用。

在北仑区人民医院，各科室有定期开展健康宣教座谈会，通过患者观看视频，聆听讲座，学习健身操等，拉近医患关系，传播健康知识。当一切为了患者的口号落在行动中时，各种“金点子”也脱颖而出，尤其是在护理人员的住院服务中层出不穷：如针对患者按时、准时服药，有护士设计出服药时间、使用方法和剂量的温馨贴纸；为防止标识粘贴纸在患者行动时掉落，有护士改用细扎带穿透标识后固定在引流管上的方法，方便胸管较多的患者下床活动；为了取得更好的灌肠效果，又有护士截取无菌输液器一段，与抽取开塞露注射器相连，把输液器插入患者15cm左右，再灌入甘油……类似的小发明，不胜枚举。

简单却又用心的求索与付出，正是北仑区人民医院为患者服务，提供人性化关怀的文化理念。这些看似微不足道的小发明，一点一点渗透到服务中，让患者的就医体验变得更加舒适。各学科采取病友会、俱乐部等形式，在医护人员与患者、群众之间架起了沟通桥梁，成为群众的健康伙伴。

除此之外，在创建“学习型医院”的氛围下，医护人员将一项项学习、创新转化为技术力量和科研成果，作用到临床服务中。在过去一年中，医院获省、市科研发项8项，收录SCI论文10篇，举办省、市级继续教育项目12次，注册国家专利49项。

为了让群众能在家门口解决疑难疾病，享受到托管带来的优质服务，医院联系浙大一院本部，推出了“名医点将”活动。即病情较为复杂患者，可从浙大一院的专家（名医馆）中挑选一名，作为自己的主诊医生进行诊治及手术。活动开展以来，约有50例疑难病患者受益。

王老太是北仑大树人，在8年前因“胰头占位”在上海接受了“胰十二指肠切除术”。这次手术中，切除了王老太的十二指肠、胆囊、三分之一的胃，也在左上腹部留下

继2010年托管梅山卫生院后，2014年1月，北仑区人民医院托管宁波大榭开发区医院，挂牌浙大一院北仑分院大榭院区。大榭开发区由大榭本岛和周围7个小岛组成，尽管具有得天独厚的深水良港，是华东地区重要的能源中转基地，但其特殊的地域环境给当地居民及进驻企业员工的就医带来很大困难。托管后，大榭院区在临床业务开展、人性化服务提升、学科建设与发展等方面，均取得明显成效，包括急诊内科、儿科、妇产科、骨科、普外科等在内的十二个科室

名医点将，资源共享，在家门口做高精尖手术

了一道约25cm的弧形疤痕。但在手术一年后，老太太开始发烧、腹痛，并多次以“胆囊炎”住院。后因肝胆部位的吻合口狭窄，医生为王老太外置了一个引流袋以疏通胆汁。之后的四年间，老太太与引流袋相伴生活起居，定期到医院清洗、消毒引流袋也成为了王老太的每周事项，渐渐地，她开始学习在家自行清洗、消毒，以减少来回在医院的奔波往复。

两个月前，王老太以“反复腹痛、发热”在北仑区人民医院住院，而此次伴随着胆管炎同时而来的

还有败血症。败血症，这也意味着普通的抗感染用药将逐渐失去效用。在经浙一肝胆外科主任秦逸升会诊后，王老太被转至普外科。同时，秦逸升将王老太的病历带至了中国工程院院士、浙大一院长期的治疗及反复情况，以及CT、心超、肺功能等检查评估情况，郑院士认为患者确有再次手术的指征和可能。通过“名医点将”活动，8月10日，郑树森院士亲自主刀为其做了“左肝外叶切除术+肝门部胆管高位切除整形吻合术”。手术非常成功，

老人不仅再没有困扰8年之久的腹痛、腹胀以及发热的症状，长达四年的外置引流袋也顺利取下了。

经过近一个月的精心护理及术后治疗后，王老太出院回家。而就在半个月前，王老太在老伴的陪同下，再次来到北仑区人民医院院办。“我现在住在江北的儿子家里，今天早上转了3个小时公交车，才又到了这里。我不知道该怎么感谢你们。”王老太跟医务人员说，如今，她再没有腹痛，再没有发烧，更没有身上引流袋的牵绊，“整个人觉得轻松了，像重新活过一样。

明确定位，整合增效，优质医疗资源延伸到海岛

向大榭院区派驻专家，为大榭居民在家门口解决看病问题创造了条件。

家住大榭的丁奶奶今年72岁，却已经被腰椎间盘突出困扰了5年。以往每年都要发作两三次，近期却愈发严重，整夜无法入睡。北仑区人民医院常驻大榭的骨科专家接诊后，即联系了本部的颈腰痛诊治中心。为了方便老人手术，中心主任陈中作出了在大榭院区直接实施椎间孔镜手术的决定，并在第二天由陈中教授主刀为丁奶奶手术。术后三天，丁奶奶就能下地走路了。

85岁的胡老先生，有

多年慢性阻塞性肺病、慢性肺源性心脏病、高血压病，还有脑梗塞史，在大榭院区因“痰中带血2天”住院治疗，夜间突发性右侧鼻腔出血，出血量约有200ml之大，经“局部压迫”后未能得到缓解，考虑到患者年龄较大，又已感到头晕、胸闷气促伴全身乏力，大榭院区当即联系北仑区人民医院开通了绿色通道，在胡先生到达之前，北仑区人民医院的耳鼻喉科救治团队已经在抢救室等候。胡老先生被送达后数十分钟，鼻腔出血缓解、生命体征好转。病情稳定后，胡老先生被转回大榭院区接受后续康复治疗。

托管以来，省级医疗资源下沉至区（县）级医院，辐射到了北仑区乡镇、海岛，这也为进一步探索分级诊疗奠定了基础。

从群众中来，到群众中去，北仑区人民医院依托省、市、县三级优质人才、资源下沉契机，以患者为中心，以医疗质量为根本，以“为民利民惠民”为主线，以“群众家门口的满意医院”为目标，积极实践“质量立院、人才强院、学科兴院、节俭持院”办院方针，真正走好、走准、走实群众路线，以精诚阐释专业，以仁心传递温情，让患者在家门口享受到舒适、满意的医疗服务。

