



让每一位患者享受到应有的尊严

——鄞州人民医院脊柱微创中心创优服务纪事

□通讯员 张基隆 向淑芬

“看病过程没有任何障碍,这里的医生很亲切,他们都是为我考虑。”3月4日上午,陶师傅走出鄞州人民医院脊柱微创中心长长地舒了口气。

今年48岁家住鄞州区下应街道的陶师傅,颈肩部和双手酸痛已有多,到医院门诊前已做好了手术的心理准备,他之所以选择鄞州人民医院,是因为听说“微创手术效果好又更安全”。但经过鄞州人民医院HJY鸿建裕脊柱微创中心的专家详细检查后,发现他不需要手术,建议他吃几天药,改变日常的不良姿势,即可改善。陶师傅说,有位邻居大妈几年前曾因腰椎间盘突出开刀,后来一直走不动路,此前很担心自己也会变成那样,幸好脊柱微创中心的专家详细解说和高尚医德让他如释重负。

近日,笔者走进鄞州人民医院脊柱微创中心,采访医护人员开展“争先创优”活动,这里记录的是他们善待每一位患者、让患者享受就诊时的尊严、为患者提供个性化优质服务方面的点点滴滴。



洪培恩医生在为患者及其家属解说影像检查结果。

个性化问诊打造最贴身方案

“在宁波坐诊两年来,我看到太多的患者初次看诊就会奇怪的对医生指挥:‘医生,我要手术’或者‘医生,我只要开点药’”。来自台湾HJY鸿建裕医疗集团的谢荣豪医生说,在门诊中,他发现许多患者完全不了解自己的身体状况,病情普通的脊柱患者,很多以为只有手术才能治好病,而真正需要手术的重症患者却竭力避免手术,还有一些患者则盲目的把自己完全丢给医生负责。

“不能让他们带着疑惑来再带着疑惑走。是什么病?有哪些治疗方案?每个方案产生的效果有什么不同?患者必须有知情权,有选择权。”谢医生说,每个患者都应该被好好善待,从而得到最适合自己的治疗方案。

“让患者了解自己身体的真实情况,是我们对患者做的第一个治疗。”鄞州人民医院骨科主任兼脊柱微创中心执行主任王福生介绍说,该科自2013年与HJY鸿建裕医疗集团合办脊柱微创中心以来,始终在提供个性化服务上,努力给患者足够的有效诊疗时间,从而帮助患者做出对自己身体最好的选择。

3个月前,海曙区59岁的林女士在鄞州人民医院脊柱微创中心已接受颈椎显微手术,上周五是她的复诊时间。虽然加了门诊微信但她没有预约。“反正半天一定能看好,不会白跑一趟的。”果然,当天9:30到医院候诊室时,护士立即向她说明了复查流程,并帮她把复查拍片单给开好,每一项检查哪里做都讲清楚。10:00,拍完片的林女士开始功能恢复自我评估,填写《颈椎功能障碍指数问卷》,在疼痛非常轻微,可以正常照顾自己、可以提重物、可以做很多想做的工作等选项上,对自己的功能恢复情况一一进行自我评估。10:30,她完成问卷后在候诊室拿出手机刷起了微信。此时,排在她前面还有3个患者。



门诊医生正在为患者做检查。

让患者享受到就诊时应有的尊严

对鄞州人民医院脊柱微创中心的诊疗风格,林女士非常欣赏。她说:“看病一定不能匆匆忙忙。别看其他病人在问诊室里时间久,我等会也能得到同样的待遇,会有专属的问诊服务,不着急。”林女士是一名会计,颈椎病是她的职业病。退休后,她除了做兼职会计,还加入了走秀队,此外还是知音合唱团的女中音,生活过得多姿多彩。可在去年4月,她出现了头晕症状,美好的生活出现了障碍。此后,为了医好自己的病,她到宁波和上海的几家医院求诊。可是,花了很长时间提前挂号排队,看完医生后,心里仍感到忐忑不安。因为总觉得医生对自己的治疗方案讲解得不是很清楚。譬如有的医生说“你决定动手术,我会告诉你具体的方案”、“手术方面的事你不需要过多了解,安全方面我们会考虑好的”。甚至有医生一声不响匆匆看一下就完事。

“颈椎手术会损伤到嗓子影响我唱歌吗?对我以后走T台有影响吗?还能不能跳广场舞?长途旅行吃得消吗?没有人能具体回答我,怎么放心把手术交给那些医生?”去年11月,焦虑的林女士到鄞州人民医院脊柱微创中心求医后,体会到了了一个患者应有的尊严。

给她接诊的正是HJY鸿建裕医疗的谢荣豪医生。在诊室里,谢医生和医生助理一道出诊,为她一对一诊疗。在长达20分钟的问诊时间里,医生和医助分工明确。医助特别细致的根据日本骨科协会的JOA评分,对林女士的疼痛范围、程度、时间、频率以及诱发疼痛的部位等一一询问,并逐一在上面做标识。随后,谢医

生用叩诊锤检测林女士颈椎的神经功能是否完好。接着,根据林女士的自述,让她做三五个动作,以进一步确诊。然后,仔细查看林女士的磁共振、CT、X光片,询问有哪些手术史、过敏史。最后,谢医生详细地向林女士说明她有3节颈椎间盘突出,但考虑到林女士的年龄、病史、工作和生活的需求,经仔细讨论后,为她量身定做了比较合适的手术治疗方案,决定为她做一节颈椎人工椎间盘。随后,医生和医助分别用英文和中文在电脑上做了诊疗方案记录。

询问、检查,仔细得不能再仔细,解答,一遍又一遍,不厌其烦。林女士的女儿陪母亲看完病后,发了一条微信到朋友圈:“看了HJY鸿建裕医疗的谢医生后,我放心把妈妈交给他们了。”

和林女士同时求医的腰椎重症患者杨师傅,因为没有勇气上手术台,住院后没几天要想出院。鄞州人民医院脊柱微创执行中心主任王福生非常理解患者的恐惧,耐心地劝慰他:“您等下午看看林女士手术后的情况,再决定可以吗?”果然,看到林女士术后安全无恙回到病房,疼痛得到改善后,杨师傅放心地对王医生说:“这下我也不怕了,你们早点给我安排手术吧。”

从术前、术中到术后,整个诊疗过程,鄞州人民医院脊柱微创中心对每一名患者,都注重做好每个细节服务,并定期电话随访。如今,林女士和杨师傅这对病友术后都康复得非常好。“春节我去泰国旅游,住了10多天,旅行中坐过红眼航班,提过重物,身体没感觉一点疼痛。”林女士笑着说,复诊没有意外的话,她就能回到自己热爱的业余生活中去了。

每一位患者都有专属医疗服务

给每一位患者提供专属的医疗服务,成为鄞州人民医院脊柱微创中心吸引病人的金字招牌,也得到了患者的普遍认可。鄞州人民医院与HJY鸿建裕医疗合办脊柱微创中心不到三年时间,没有打一分钱的广告,要求手术的颈椎、腰椎病人,已经超过数千名。据脊柱微创中心执行主任王福生介绍,2015年要求手术的患者比上年增加了3倍。

家在江北区庄桥街道60岁的李女士说,年轻时奢望着踏出国门,看看外面的大千世界,但一直未能如愿。退休后,她想享受生活,可又被腰腿痛困住了。去年上半年,在老伴的陪同下,来到鄞州人民医院脊柱微创中心要求手术,经过该院HJY鸿建裕医疗专家实施内窥镜下微创手术后,行动自如,去年11月她终于实现了去国外旅行的愿望。

对症施治,专属医疗,让众多的患者在享受良好的服务后,尽快缓解病痛。HJY鸿建裕医疗集团的凌培溥总监拿出厚厚一本诊疗记录,上面记录的全是来该中心施行手术过的患者姓名和联系电话。笔者随手挑

了两个电话采访,电话那头传来的都是患者非常满意的声音。56岁的陈阿姨两个肩膀手臂老是酸麻胀痛,没有力气抱孙子,接受颈椎显微手术后,陈阿姨的问题得到了解决。如今,带孙子成了她的主要工作。49岁的尤师傅近3年腰痛得厉害,走路有脚踩棉花感,使不上力气,去了好几家医院,找不到确切的原因。来自HJY鸿建裕医疗集团的林恩源医生检查后发现,尤师傅虽然腰椎有问题,但膝跳反射异常,后通过颈椎磁共振发现,其颈椎的问题更严重。尤师傅经接受颈椎显微手术后,走路的问题解决了,腰痛也得到明显缓解。

尤师傅在电话中对笔者说,许多医院经常说“要为患者提供人性化服务”,可什么才是真正的人性化服务呢?尤师傅的提问可能说出了很多患者和患者家属的心声。鄞州人民医院与HJY鸿建裕医疗集团合办的脊柱微创中心,每一个诊疗治疗环节的设计与举措,都注重从患者的角度出发。正如王福生医生所说“每一位患者都应该被好好善待”,也正因为他们善待每一个患者,进而抓住了病人的心,取得了患者的信任。