

#### 舒适

阳阳妈妈  
“无痛补牙,让孩子看病不再折腾”

4岁的阳阳揉着眼睛,从卡通小被里起身,一时还反应不过来:睡了一觉,可怕的补牙就结束了?  
因为爱在晚上睡觉前吃东西,又没有养成良好的刷牙习惯,阳阳小小年纪,已经有好几颗牙齿发黑或者有洞了。牙痛起来,孩子哭闹不止,也吃不下东西。家长急得不行,跑了好几家医院,可阳阳由于害怕不肯配合,难以治疗,蛀牙从1颗拖成了8颗,其中7颗需要做根管治疗。  
“按传统治疗模式,起码要来5、6次,现在一次性就补好了。”阳阳妈妈说,“说实话,刚开始听说要在麻醉下治疗我也有点担心的,实在是没办法了,没想到整个流程特别顺利。孩子治疗完几分钟就醒了,我也不用搞得心力交瘁。”  
“讳疾忌医”的情况不单只发生在口腔科。如何为患者提供舒适化服务,避免其因为恐惧、焦虑而耽误治疗,是医院近年来努力的方向之一。  
如今,在市二院,舒适化的治疗理念已经被应用于诸多领域:舒适化口腔(无痛补牙/洗牙/种植修复等)、无痛胃肠镜、无痛支气管镜、无痛膀胱镜、无痛宫腔镜、镇痛/导乐分娩、无痛取卵……

#### 专业

李阿姨  
“精准手术,帮我解决十六载顽疾”

17年前,李阿姨体检时发现颅内长了一个直径3.5厘米的肿瘤,位于“手术禁区”海绵窦内,操作稍有不慎就有性命之虞,便选择保守治疗。去年,这个肿瘤直径增至6厘米,压迫到了脑干,导致李阿姨左侧眼球活动障碍,面部也出现麻木不适。  
“手术是我最后的生路了,虽然风险巨大,但我愿意搏一搏。”李阿姨说。  
市二院神经外科团队没有辜负她的信任。副院长刘芳带领团队采用标准的颅底手术入路,并利用神经导航、电生理监测、超声吸引刀等手术设备,完全摘除了这个巨大的肿瘤,神经功能也得到了完整保留。  
“手术很成功,术后护理团队对我照顾有加,很快,我的视力和面部状况就都恢复了。”摆脱了这个16年的“定时炸弹”,李阿姨笑着说,“今后,我也能放心大胆地出去旅游了。”  
技术水平始终是医疗服务能力的“硬指标”。近年来,市二院不断突破,抢先攀登多个技术“高峰”:胃肠外科在全市率先开展微创减重代谢手术,已累计千余例;心胸外科成功开展全市首例A型夹层手术;神经外科成功开展全市首例术中唤醒下脑功能区肿瘤切除术;血液科在省内率先开展微移植治疗恶性血液病……

#### 惠民

王先生  
“日间手术,让上班族治病不用再拖”

30岁的王先生埋头加了一周班,周五早上突然腰疼得直不起身,到医生面前时,他已经疼得满头是汗、脸色苍白,被诊断为输尿管结石。  
手上项目正到关键的时候,得知要做手术,王骁第一反应是害怕耽误时间。本以为住院手术最少也要好几天,没想到当天下午医生为他进行了输尿管镜软激光碎石取石手术,第二天就恢复出院了。  
在市二院泌尿外科,约九成的结石手术都可以做到当天来、当天做、24小时出院。  
目前,市二院有30余个病区常规开展日间手术,2022年日间手术量9363例。  
日间手术的顺利开展,少不了背后的“功臣”预住院服务。  
2021年,医院成立入院准备中心,通过虚拟床位的形式,对需要住院治疗但生命体征相对稳定的患者办理预住院手续。患者在医生开具预住院凭证后,即可至中心进行预约登记,经评估纳入预住院系统后,就可以自行安排时间进行检查项目(纳入住院医保),待有床位后即刻安排入院,而非等到有床位后才能安排检查,使患者的时间安排更加自由。  
运行至今,入院准备中心累计收治患者28000余人次,不仅提高了医疗资源运行效率,进一步缩短了住院时间,还为患者节约了医疗费用。

## 市二院践行“医馨e益,服务为民”两年多—— 改善就医体验,患者才是“金标准”

□本报记者 李青 通讯员 孙镇江 绘图 夏敏

俗话说,人吃五谷杂粮,岂能一生无病。当前,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,群众对于健康有了更高的要求,不仅要看得上病、看得好病,还要看病更舒心、服务更体贴。  
今年,国家启动了新3年改善就医感受、提升患者体验主题活动。我市也制定了《深入推进“常有健康”三年行动方案》,将改善就医感受列为九个重点推进方向之一。  
一直以来,市二院都将“改善医疗服务,提升患者就医获得感”作为努力方向,2021年就已推出“医馨e益,服务为民”专项行动,坚持以人为本,一边实干一边倾听群众反馈,再做针对性改进。效果如何?患者最有发言权。不妨一起来听听他们怎么说。

#### 温暖

周女士  
“袋鼠护理,让我享受了天伦之乐”

上午10点,阳光照得房间里暖融融的。周女士在新生儿科医生的指导下,轻轻抱起床上小小的婴儿。或许是感受到熟悉的心跳和气味,宝宝“咿呀”了一声,伸手去攥妈妈的衣服。爸爸伴在一侧,仔细听着医生嘱咐的注意事项,脸上是掩不住的笑容。  
由于早产,宝宝出生时还不到4斤,肺部发育不良,在呼吸机的帮助下经过3天才转危为安,不得不在新生儿科住院进一步治疗。  
“宝宝生下来那么小,我还没怎么抱过她。”周女士说,“正好医生鼓励我们家长来院进行袋鼠式护理,不仅能与宝宝进行亲密接触,还能一对一地学习新生宝宝的护理知识。对我来说真是求之不得。”  
往年,由于场地有限,袋鼠式护理时只能在一堆仪器和病床旁进行,效果有限。今年,新生儿科搬入新大楼,特别设置了家庭式病房,配备沙发、冰箱、独立卫生间,使袋鼠式护理更人性化。  
正是“以人为本”的理念为医疗服务赋予“温度”。在市二院,这种温暖体现在各种细节中:为80岁以上无家属老人提供陪同就诊、陪同检查、代为拿药等服务;为听障或视障人士提供志愿者陪同诊疗服务;为肠道准备或术后出现低血糖患者提供“水果糖盒”……

#### 便捷

张大叔  
“线上预约,让我看病不再来回跑”

因为心脏不好,张大叔笑称自己是医院的“常客”:“几个月就要来复查一下,几乎每年都要住院一趟,我对各种流程算是熟悉的了,但年纪渐长后,来来回回地跑手续也逐渐力不从心。”  
“然而这几年,我每次来看病反而更省力了。”张大叔说,“原来做心超、CT等只能在预约中心预约,还要等待一周左右时间,如果要改时间还得自己再去预约中心重新排队预约。现在这些检查项目都能在手机上预约,我儿女在外地就能帮我都弄好,我到医院直接去做检查就行。”  
让信息代替患者跑,是市二院智慧医疗的一大理念。医院开放多种途径为患者提供预约挂号服务,开发检查全景预约上线功能,制定医技科室检查项目预约规则,开通医路通、门诊及住院患者医技检查线上预约功能,减少患者排队等待的时间,提高服务效率。  
今年,市二院在现门诊大厅服务中心的基础上,依托“门诊大厅空间整合”“流程再造”及“信息化建设”来构建新的“一站式服务中心”,将整合患者诊前、诊后所涉及的业务流程,提高门诊服务效率,打造患者步行“一分钟”流动圈,减少患者无效跑动,让信息作为桥梁,让业务等待患者。

