



大兴区人民医院神经内科一科成立于1996年，共有医护人员42人，其中医生17人，护士25人。一直以来，神经内科一科坚持“以患者为中心，以质量为根本”的宗旨，以“服务患者，服务大兴”为己任，狠抓医疗质量和优质服务，把广大患者视为自己的亲人，将“爱心、细心、耐心、责任心”贯穿于整个医疗工作过程中，通过人性化的服务，为患者解除病痛，帮助患者恢复健康。



以人性化服务助患者恢复健康

——北京市模范集体、大兴区人民医院神内一科纪实

□本报记者 金海鸥

人性化服务 提升患者满意度

“全心全意为患者服务是神内一科全体医护人员一贯秉承的服务理念。挽救患者生命，为患者解除病痛，帮助患者恢复健康，使患者早日回归社会、回归家庭是我们科室的服务目标。”科室带头人周晓梅说。在日常工作生活中，神内一科狠抓核心制度的落实，大大避免了医疗纠纷及医疗事故的发生。

在一次由主管院长参加的科室早交班会上，神内一科提出了应该在卫生间安装扶手的建议，有助于行动不便的患者如厕，防止患者跌倒、跌伤。虽然事情很小，但院领导给予大力支持，很快便在所有卫生间内安装了防跌倒护栏，有效减少了患者跌倒等事件的发生。

每月，神内一科都会收到许多患者赠送的感谢信和锦旗。曾有一位长期卧床的高龄患者，入院前已饱受便秘困扰，使用开塞露后大便仍不能顺利解出，责任护士田琨、李丹和吴永莉二话不说，一点一点的用手把老人的大便抠出来，并反复指导家属和患者防止便秘发生的方法，减轻了老人的痛苦。“当时老人热泪盈眶，感激地握着我们的手连声道谢。当时我们心里也很感动，其实这都是我们应该做的事情。”护士李丹回忆道。为了表达对这些白衣天使的谢意，老人痊愈出院时，还为全科医护人员赠送了一面锦旗。

在日常护理服务中，神内一科处处体现“以人为本，温馨服务”的理念。对于新入院的患者，在入院环节实行“首迎、首问责任制”，主班护士主动询问患者及家属，迅速安置床位，责任护士把患者送到床前，为患者及家属做入院宣教。在病床安排上，尽量为轻、重患者分别安置病房，以便于患者休息和家属照顾。病房实现封闭式管理后，还在科室外安装等候椅，方便患者家属在外等候。

注重人才培养 提高医疗水平

“我们一直把提高医护人员专业技术水平作为一项常抓不懈

的工作，对年轻医师进行定期培训，组织业务学习，开展疑难、危重、死亡病例讨论，提高医护人员的理论水平和临床经验。”周晓梅告诉记者，神内一科十分注重人才培养，不断强化高年资医生和高年资护士对年轻医护人员的“传、帮、带”作用。目前，神内一科的业务技术水平得到了很大提高。

仅2014年，神内一科年门诊量就达到5万余人次，出院患者1700余人次，抢救急危重症患者100余人次，救治急性缺血性脑血管病静脉溶栓患者20余例，神经介入检查和治疗患者达300例，完成首例颅内支架术。

在加强人才队伍培养方面，神内一科采取“走出去、请进来”的方式，每年带领科内医师参加国家级、市级专业学术会；选送1名主治医师去三甲医院进修学习，鼓励科室人员攻读高一级学历；每年举办2到3次大型专业学术讨论会，邀请市级专家讲课；定期组织“三基训练”、“心肺复苏训练”，在抓技术的同时不忘基本功的训练，进一步提升了工作人员业务水平。

“像医疗组的张力、牛玉莲、李影等同事，在市里和院里组织的技能大赛上均获得了前三名的成绩。在医院组织的护理技能大赛上，护理组的田坤、梁曼等人还获得了一等奖。”谈起科室里的优秀人才，周晓梅如数家珍。

发挥员工长处 弘扬正能量

由于就诊人数多、医疗风险大，神内一科的工作人员始终面临着巨大的工作压力。周晓梅看在眼里，急在心里。她根据科室每一位员工的特点，制定适合神内一科自己的管理方法，一边抓质量抓效益，一边抓职工思想。“每个员工都有优点，在安排工作时，我们会充分利用员工的优点，扬长避短，使他们在科室工作中产生正能量。”周晓梅说，“这样良好的工作氛围，保证科室各项工作平稳有序运行。”

在神内一科，工作人员具备良好的团队协作和奉献精神。科室刘立斌大夫和梁曼护士，自愿出钱为没有家属陪护的患者买

饭；杨海华大夫多次为欠费的患者垫付住院押金，为门诊患者出钱买药；刘立斌大夫常年坚持无偿献血，工作以来，已累计献血30余次，并于2001年加入中华骨髓库造血干细胞志愿捐献者队伍，他还资助20余位贫困学生完成学业，为一位因糖尿病接近失明的儿童捐款一万余元。这些点滴的爱心之举，汇聚成了爱的江河，流淌在每个人心间。

每逢重大节日，科里都要组织集体活动，让大家聚在一起畅所欲言。遇到职工或直系亲属生病住院时，科室主任和护士长总是组织科里职工及时探望，送上关怀和慰问，使职工感觉到家庭般的温暖。正因为家人般的关爱，让工作人员把单位当成了自己的家。只要是加班加点，科室全体人员都能随叫随到，不计得失；遇重大抢救时，常常全员上阵，没有一人推托。

“当把病危的患者从死亡线上拉回来的时候，我会觉得欣慰，因为我们的付出得到了回报，同时也得到了患者及家属的肯定。”一位医护人员告诉记者。

完善科室制度 保障医疗质量

为保障医疗质量，神内一科认真落实三级医师查房制度，主任医师每周大查房一次，随时查看疑难、重症患者，主治医师每周查房两次，住院医师每日至少查房两次，发现问题及时上报，确保患者得到最有效的治疗。科室还严格坚持交接班制度，重点患者床头交班，每天下班前由二线组长带领夜班医生查看全部重症病人，特别是对新患、重患更加认真细致的交班。严格执行病历书写及管理制度，由专门质控员对病历进行质量监控，确保医疗安全。

近年来，神内一科医护人员在加强疾病治疗，保障医疗质量的同时，更加注重疾病的预防宣传。科室把脑卒中的一、二级预防作为重点工作。为门诊患者发放健康处方，为住院患者做日常健康宣教。同时，每月组织健康大课堂讲座一次，定期派医护人员走进社区进行健康讲座，年授课人次达400余人次，受到患者好评。



获奖留影



专家授课



病房探视