念好服务真经 走实群众路线

“温暖牌”医院这样炼成

苏田珍 本报记者 黄珠慧子

钟剑波 摄

近年来，弋阳县人民医院为改善患者就医体验频出实招，更新服务理念、拓展新思路、尝试新做法，贴心服务、自助服务、优质服务温暖人心，努力打造让政府放心、社会认可、百姓满意的县域级“温暖牌”医院。

智慧医疗逐步实现

走进弋阳县人民医院门诊大厅，就医环境宁静温馨又充满现代化，大厅左手边的 LED 大屏滚动播放全天各科室坐诊专家信息，患者可根据现场智能提示有序挂号、就诊。

大厅现场有许多就诊患者正在使用智慧医疗系统。有的正通过扫二维码、关注医院公众号方式进行网上挂号缴费，有的正在使用智能服务机打印检验、影像结果报告单。“用手机就可以挂号缴费，太方便了。”患者陈女士在医院导诊的帮助下，通过手机关注医院公众号进行了挂号和缴费，向门诊医生出示了电子挂号单后，她便很快顺利就诊。导诊护士还告诉她，绑定就诊人基本信息后，用身份证号进行唯一识别，她不仅可以随时进行网上挂号，还可以查就诊记录、缴费明细清单、检查结果报告单等，可大大节省在医院排队等待的时间。

与此同时，记者在该院微信公众号上看见，每周更新的宣传消息中都附有门诊医师的排班表及时间，方便群众提前预约。截至目前，医院微信服务号累计关注用户 94048，累计绑卡人数 107164，提供预约挂号服务 14532 笔，智慧医疗服务惠及 223102 人次，让广大患者享受到线上线下同质化的智慧医疗服务。

慢性病诊疗一体化

随着糖尿病、高血压等患者人数逐年增加，慢病就诊需求也不断增加。为此，弋阳县人民医院成立了慢病管理服务中心，把从单纯的慢性疾病治疗转向慢病防治和健康管理上来。

今年 60 岁的吴香美，患有糖尿病，需要经常复查配药，医院成了她常跑之地。“以前过来看病，化验拿药都要跑个两三趟，现在我过来只要直奔一楼这里，不用跑上跑下。”吴香美说。据了解，该院慢病管理服务中心将所有关于慢病的健康服务集中在门诊一楼，内部功能布局合理，包括诊前服务区、候诊区、检查区等，服务流程更便于诊疗和健康管理，为高血压、糖尿病等慢性病患者提供一站式服务。同时，还配备了更加完善齐全的两慢病相关医疗设备，如自动身高体重仪、血压测量仪、血糖仪等，能够为慢病患者提供一套详细的全身检查。

在慢病管理中心就诊，一开始便有专科护士指导协助患者完成身高、体重、血压、快速血糖等基础性检查，医生会根据患者的实际情况及电子健康档案提供个性化诊疗服务，诊治结束后，医生还将通过电话或上门随访等方式提醒患者定期复查。该中心主任汪瑾说：“我们还会经常下乡送医送药，并针对建档的慢性病患者进行上门随访，为患者提供全周期健康管理。”

加速度换来满意度

“这药一天吃几次啊？会有副作用吗？两种药能一起吃吗？”患者杨大爷在弋阳县人民医院便民服务中心的药学咨询窗口询问。药剂科主管药师余爱英接过杨大爷手中的药和病历单仔细查看后，将药品常用剂量、常见不良反应、常用配伍禁忌等信息面对面告知杨大爷，并根据杨大爷的病情进行有效解答，当即消除了杨大爷的用药疑虑。杨大爷高兴地说：“年龄大了总是记不准怎么服用，医院设立的这个窗口太好了，把每一样药品怎么服用都交代得清清楚楚，可放心了！”一旁正在医学证明窗口办理手续的汪先生接过话说道：“我之前听人家说办理手续很麻烦，要跑好几个地方，今天到这里，左边窗口复印，右边直接就能递交材料、盖章完成，前后才几分钟时间。”

据了解，便民服务中心设立在门诊大厅一楼，设有信访投诉、院长代表、综合服务、医保业务、退费业务、病例复印、医学证明、药学咨询 8 个窗口。“以前患者要跑不同楼层、科室，现在把 8 个科室进行集中的资源整合，让患者在这里完成一站式办理，最大限度上缩短了他们在医院辗转滞留时间。”该院纪委书记张益民表示，只有不断提升医院服务质量和管理水平，打通联系群众的“最后一公里”，才能切实改善群众的就医体验满意度，提升群众的就医获得感、幸福感、安全感。

百年匠心炼“好药”

韩海建 本报记者 黄珠慧子

“效果确实好！”2 月 8 日上午，余干县洪家嘴乡山下村卫生室挤满了围观人群，只见上饶市非物质文化遗产优秀代表性传承人汤颖祥和父亲汤超才娴熟地操作，为颈椎疼痛的患者敷上“汤氏射火膏药”，并采用独特的揉捏手法，这才一会儿的功夫，患者感觉病症瞬间减轻不少，连连发出赞叹。

“汤氏射火膏药”传统制作技艺是余干县洪家嘴乡山下村埋藏着的一个传承百年的中医瑰宝。它的第一代传承人是生于 1886 年清朝光绪年间的汤莹，得高人传授中药制作技艺，经他制作的跌打损伤，肩颈腰腿痛的膏药能直达病灶、药到病除，深得百姓认可，享誉民间。该制作技艺历经 130 余年从未断层，如今汤超才、汤颖祥父子系其第 4 代传承人。在汤超才、汤颖祥的家中，药材柜架上摆满了用瓶子装的药酒，各种中草药摆放在整齐划一的格子里。“‘汤氏射火膏药’药材采集遵循‘采天地之灵气，集草木之精华’于不同时节采集草木的不同部位，膏药制作技艺贵在地道药材、妙在传统制作。”汤超才介绍，药材的主要成分有三七、红花、杜仲、附子、茯苓、蜈蚣、地龙、蝎子、防风、丹参、乳香、桃仁、麝香、海马等 20 多种，射火膏药系草本物粹取精华及古法制作 11 道工艺而成，采、挑、筛、磨、配、浸、热、冷、晾、藏、检等每一道工序都严格按照标准进行。这使得“汤氏射火膏药”在百舸争流的医药市场和百花齐放的中医药领域焕发着独特的魅力。

2020 年，“汤氏射火膏药”制作技艺传承人汤颖祥被评为上饶市非物质文化遗产优秀代表性传承人。而说起这段非遗申报之路，实则历经了不少困难。“最初申报时，有很多人质疑射火膏药疗效，为打消大家的质疑，我们直接免费让大家体验。经过体验，不少患者病情有所缓解，最终也给予我们较高评价。”汤颖祥回忆道，在疗效得到验证后，射火膏药草本古方历史又遭到了部分人质疑。对此，汤颖祥父亲汤超才带着相关专家前往考察，找出相关古籍、物件以及了解其历史的老人对射火膏药古方历史进行验证。最终，传承 130 年的射火膏药草本古方历经重重困难，在 2020 年 6 月被列为第五批余干县非物质文化遗产重点保护名录。

“认真做好一件事，一辈子都不够用。”汤超才 40 多年如一日，甘于清贫在民间，不断地用家族所传，造福一方百姓。近年来，父子俩走进社区、乡村和敬老院、养老院等地，让更多的群众体验中国传统医药，体验余干县非物质文化遗产“汤氏射火膏药”带来的温暖和健康，也希望将古老中医药制作技艺更加系统完善地传承下去，使“汤氏射火膏药”成为民间卓越品牌。

我市卫健系统积极开展义诊活动

本报讯 吴丽丽 记者**黄珠慧子**报道：“大爷，您现在的血压和血糖都在正常范围，平时要多锻炼，如果有出现头晕、头痛等问题要及时到医院进行检查治疗。”我平时很少去医院做检查，专家到这里来真是方便了我们这些老年人。”北门社区居民朱大爷对上饶市人民医院组织医务人员深入社区开展义诊活动赞不绝口。

守医者初心，担健康使命。2 月 4 日至 2 月 10 日，上饶市卫健委组织全市各级医疗机构，有重点、有针对性地在农村、社区开展多场义诊活动，将医疗服务送到群众家门口。活动中，医疗专家们为群众提供测血压、血糖、血氧饱和度等检查，针对不同病症和个体差异给出合理的诊疗建议和治疗方案，也为大家讲解高血压、糖尿病、脑梗等常见疾病的预防等健康知识，耐心地叮嘱群众日常注意事项，并发放健康宣传手册和药品。针对行动不便的人群，部分医疗机构还提供了健康送上门服务。截至目前，全市共有 530 家各级各类医疗机构参与活动，开展下乡义诊活动 695 次，服务群众 47283 人次；派出医生 2285 名、护士 2360 名，其他医技人员 256 人，发放宣传资料 68248 份；开展上户巡诊 1060 次，派出 1662 名医务人员参与，巡诊服务群众 20860 人次；共组织健康大讲堂 260 余次，为 12000 余人次群众开展了健康知识讲座；期间共为群众免费发放 20620 个健康包，免费发放 22800 盒各类常见病药物，金额约 160.70 万元；共为群众减免费用约 320.45 万元。

医务人员热情的笑脸、干活满满的科普讲座、便捷便利的健康服务，为我市群众送去实实在在的温暖和关爱。市卫健委相关负责人表示，希望通过义诊活动，进一步提高群众的防护意识和防护水平，培养他们的就医理念和用药理念，让群众生活更有获得感、幸福感。

市妇幼保健院

成功开展乳腺癌保乳术

本报讯 唐亚婧 记者**黄珠慧子**报道：近日，上饶市妇幼保健院乳腺甲状腺科主任陈智文带领团队成功为一名年轻患者实施了“乳腺癌保乳+前哨淋巴结活检术”。手术取得良好的预期效果，在保证疾病精准治疗前提下，实现了创伤小、保留乳房美好形态、改善患者生活质量的目标。

患者吴小姐长期在外务工，在体检中发现双侧乳腺结节（3 类），医生建议定期观察或手术活检。随后，吴小姐来到市妇幼保健院乳腺甲状腺科咨询。陈智文结合术前检查、年龄，考虑良性病变概率较高（恶性不排除），建议进行乳腺结节切除术。经过充分沟通，手术顺利进行。术后病理提示右侧乳腺恶性肿瘤（病灶镜下最大径约 0.8mm），为预后良好的早期乳腺癌。经评估，陈智文认为其具备保乳指征，可以进行保乳治疗。经过充分准备，他带领团队为患者实施“乳腺癌保乳+前哨淋巴结活检术”。术中，陈智文主任精准定位、谨慎操作，前哨淋巴结清晰显影。术中冰冻病理提示所有切缘和四枚前哨淋巴结均未见癌转移。术后，该患者乳房形态、对称性没有改变，患者及家属非常满意。

传统的乳腺癌手术方式包括乳腺根治术、扩大根治术、改良根治术，这些手术方式的共同点都需要切除患侧乳腺+腋窝淋巴结清扫，术后一侧乳腺缺失，腋窝处还有较长的创口疤痕，给众多患者带来不适、焦虑等身心上的痛楚。此次实施的“乳腺癌保乳术+前哨淋巴结活检术”，保留乳房的外观及功能，只要几个穿刺孔，即可达到手术目的，在治疗乳腺恶性肿瘤方面显示了其独特的微创、美容效果，无疑提高了术后乳腺癌患者的生活质量，使乳腺癌治疗更加合理化、精确化和个体化，是乳腺癌患者的福音。

重症患者转危为安 中西医结合疗效佳

本报讯 裘峥艳 记者**黄珠慧子**报道：近日，婺源县中医院消化科通过中西医结合治疗方式，成功救治一名急性重症胰腺炎患者，目前患者已康复出院。

患者为 34 岁男性，发病前一天晚上进食火锅夜宵，次日凌晨出现上腹胀痛，入院经 CT 检查后，医生考虑为高脂性胰腺炎，建议患者进行血滤治疗，但患者拒绝并签署拒绝医疗同意书。消化科主任俞国清立即予患者进行抑制胰液分泌、解痉止痛、抗感染、抗凝、补液等对症治疗，可患者上腹仍胀痛，微感呼吸困难。48 小时后，为患者进行上腹部增强 CT，结合检查结果，诊断考虑急性坏死性胰腺炎重症，多器官功能不全综合征，病况危急。在与患者及家属充分沟通后，采取中西医结合治疗方式，给予患者内服中药汤剂及中药直肠滴入、中药封包等，并配合积极抗感染、抑制胰液分泌、抑酸护胃、抗凝、营养支持等对症治疗，历经 10 天，患者康复出院。俞国清提醒，若暴饮暴食，喝酒，极易诱发胰腺炎，胆囊结石等病症，若出现相关病症，请尽快到正规医院检查治疗。

健康教育

预防近视这样做

身边越来越多人近视了，无论是白领、大学生、高中生，甚至小学生。大部分家长把孩子近视的原因归咎在电子产品上。常看电视、手机或电脑确实是影响孩子视力的罪魁祸首之一，但需要注意的是，导致孩子近视的原因还有很多，比如缺乏充足的户外运动时间、不正确的用眼姿势、睡眠不充足、父母遗传因素等。那么，近视防控我们应该如何做？

写字姿势要端正，通俗地说就是挺直脖子和脊背，头要稍微向前倾；不可斜着、趴着、歪着看书。写字时，眼睛与书本距离要保持 33 厘米左右，坚持做到 3 个“一”，即眼睛离书本一尺，身体离桌子一拳，手指离笔尖一寸；保持健康用眼时间，无论是看书、写作业还是看电脑、手机，都要注意用眼的时间，在姿势和距离正确的前提下，一般建议近处用眼 40 分钟左右，让眼睛休息 10 分钟（可以看 5 米以外的远处）；保持环境光线充足，光线过强或过暗都会给眼睛带来不良的影响。光线不足时，打开房间顶灯和台灯辅助进行双光源照明，台灯应摆放在写字手的对侧前方；增加户外活动，一般建议每天户外阳光下活动不少于 2 小时，或者每周累计达到 14 小时。户外活动的关键是“户外”，而不是活动内容、方式和强度等；定期检查眼睛，家长在日常生活中应该多注意孩子的动态，多询问孩子，如果发现孩子有凑近、眯眼、眨眼、歪头等症状时，应及时去医院检查，听取专业医生的建议。

（记者 黄珠慧子 整理）