

# 行风通报

第 18 期

黑龙江省医院

2022 年 4 月 8 日

## 提升患者就医满意度 (8)

**编者按：**为深入贯彻落实黑龙江省卫健委提出的《黑龙江省医疗“暖民十项”举措》，以务实管用的便民、惠民、利民措施，持续提升人民群众就医体验。黑龙江省医院产科全体医护在科主任的带领下，将“暖心服务”作为航标，团队待患如亲，贴心服务，科室的暖心举措为提升患者就医体验做出了有益的探索。

### 暖心服务，用心构筑与患者沟通桥梁

在疫情期间里，产科全体医务人员全力保障孕产妇正常的医疗服务需求，制定了完善的流程和救治方案。科室全体医护坚守母婴安全底线，对于危急重症的孕产妇，切实满足封（管）控区隔离观察人员和健康码为红码或黄码等风险人员的诊疗需求。

有一名来自管控区的孕妇王女士，随着预产期即将临近，她和家人非常担心自己是否能够顺利入院，她第一时间联系了产科周莉莉主任，周主任将自己私人电话留给了这名孕妇，针对这名孕妇，周主任一边做着心理疏导，一边详细的告知该孕妇如果出现临产情况如何入院，王女士及家人悬着的心终于放下来了。11月30日中午，王女士出现了规律宫缩，羊水突然破了，王

女士第一时间联系了产科周主任，社区人员将孕妇安全护送到黑龙江省医院发热门诊，周主任通知值班医生到发热门诊对该孕妇进行接诊，经过值班医生检查，王女士宫口已经开大 2 公分，胎心正常，胎膜早破，值班医生将情况立即报告周莉莉主任，周主任按照新冠疫情期间孕产妇接诊流程，通知产科所有人员做好了接诊孕妇的准备，很快办理了入院手续，当晚，王女士顺利自然分娩一健康男婴，母子平安。产后王女士激动的说：“非常感谢黑龙江省医院产科所有的医护人员，特别感谢产科周莉莉主任，你们像家人一样关心着我、照顾着我、默默的守护着我，非常暖心，医护人员辛苦啦！”

产科实行家庭母婴一体化护理，责任护士每天进行健康宣教、母乳喂养的指导，教会产妇利于产后恢复的产褥操，有效的促进产妇的康复，为出院后母婴回归家庭做好了充分准备。在产科病房，每个病房都建立了孕产妇温馨提示板：科学的饮食食谱，自然分娩、剖宫产后的注意事项，扫二维码在病房就可以观看有利于产后恢复的“凯格尔运动视频”，深受家属们的好评。

在婴儿室，护士们轻柔的双手、微笑的脸庞，以专业娴熟的技术给刚出生的宝宝们洗澡、抚触，让宝宝们享受到从母体环境到体外环境的舒适。更有产妇表扬医务人员手把手的指导家属给新生儿沐浴、抚触，督促母乳喂养。一名产妇说：“我的爱人在我生产前从来没给婴儿洗过澡，这几天你们手把手教的教他，孩子爸爸已经能独立完成宝宝的洗澡任务，并且给宝宝穿衣服换尿片速度特别快，动作非常娴熟，太感谢你们了！”

为了方便孕产妇及其家属，护理人员在护士工作站旁特别设置了一个便民箱，里面包含了很多生活必需的小物件——针线盒、指甲钳、纸笔、糖（低

血糖备用)等物品一应俱全。让所有到院的家属都能从细节处感受到产科细致、贴心、周到的服务。

在产房,开展了无痛分娩、陪伴分娩,实行一对一的导乐分娩,最大程度减轻产妇的痛苦,助产士们在分娩全程细心、耐心、爱心照护每一名孕产妇,把孕产妇当做亲人,帮助她们喂饭、梳头、擦汗,使孕产妇们建立了自然分娩的信心,自然分娩率不断提高。孕产妇进入黑龙江省医院互联网医院,周莉莉主任在线上问诊、线下检查治疗,孕产妇享受一站式医疗健康服务。因疫情常态化,为了让更多孕妈妈在孕期学习到专业的知识,在周莉莉主任的带领下,开展了“黑龙江省医院产科线上孕妇学校”,针对孕妇早、中、晚期不同的心理特点,进行有目的的保健指导、知识讲座,及时解除孕妇疑惑。帮助孕产妇做好自我监测和居家防护,保障了孕产妇的身心健康。

患者出院前护理人员贴心地为患者准备出院指导卡,告知入院到出院详细流程及注意要点,并指导其出院后注意事项及产后随访时间。“流程跑”“机器跑”“数据跑”代替“患者跑”,孕产妇出院当日即刻结算,产科建立了出院产妇微信群,可以解答孕产妇出院后的一些问题。

优质服务见真情,产科医护人员高度的责任心和热情周到的服务得到了产妇及家属的高度肯定。“暖心服务”任重道远,爱心一路跟随,服务永无止境。产科全体医护人员在周莉莉主任的带领下将不断前行。(产科供稿)

编辑:张丹 廉丽娜