医德医风建设“动真碰硬” 让白衣天使光辉洒满青城

□文/图 呼和浩特晚报记者 许婷 王英

倡导文明，健康同行。医德医风建设是城市精神文明建设的重要组成部分，为进一步加强医疗行业作风建设，自治区卫健委在本月中旬起开启了“医德医风建设 提高群众就医满意度专项行动暨改善医疗服务三年攻坚行动”。对此，坐落在首府的各大医院反应迅速，不断增强服务意识，改善服务态度，提高服务水平。连日来，呼和浩特晚报记者通过探访、调查等形式对我市部分医院和相关部门进行了采访，一探全力推进首府地区卫生健康事业高质量发展的新举措如何落实。

搀扶看病老人

为患者耐心解答

为住院患者贴心服务

行动感拉满 三甲医院设立医生“医德医风公示栏”

5月23日，呼和浩特晚报记者从自治区卫健委了解到，目前，内蒙古医科大学附属医院、内蒙古自治区人民医院两家三甲医院均开始实施了“医德医风公示栏”，广泛接受社会监督。

当日，呼和浩特晚报记者率先来到了首府首家开通“医德医风公示栏”的三甲公立医院——内蒙古医科大学附属医院。在该院的大门前，“医德医风公示栏”设立在醒目的地方，人们来来往往，总会在公示栏前驻足，瞧瞧“附院榜样”和负面典型。同时，负面典型中还标明了如“服务态度差”“与患者发生口角”等详细情况。

近日，内蒙古医科大学附属医院还召开了教育整顿行业作风改善医疗服务提高群众满意度专项行动启动会。内蒙古医科大学附属医院党委委员副院长刘海波介绍：“群众过来看病时，态度生硬不主动服务的，有问不答的，在指定药店购药的，甚至有医患冲突的，我们都会在查实后一一解决，并对其进行处理。就医人群可以通过投诉热线、写信、网站、政务服务12345热线进行反映。我们的公示栏会两周更新一次，保证公开透明。”

在内蒙古自治区人民医院门前，该院也设立了“医德医风公示栏”。医院做到主动出击，多渠道、多点位查找院内行业作风和医疗服务方面存在的突出问题，拓宽查找问题途径，深挖、广挖问题线索，发现损害群众利益行为，做到查处一批、教育一批、警示一批，以纵向自查自纠、横纵推进整改的工作方法，提升医德医风行动的实际成效。对此，在随机采访中，患者薛凯说：“看到这个类似于医德医风公示栏的时候，觉得这项举措非常棒，不仅给榜样医生一个公开监督自己的平台，更给服务较差的医生一个整改自己的目标。过去，我们在看病的时候总会遇到医疗态度差等问题，相信从今以后，我市的医疗服务环境会越来越好。”

暖心服务一件件 这才是首府医疗服务该有的样子

5月25日，在内蒙古自治区妇幼保健院儿内科门诊，前来就诊的患者早早地就排起了队，门诊12个诊室全部开放就诊，导诊台的护士正忙着为前来就诊的患儿分诊。由于近期感冒、发烧的患儿比较多，每天来内蒙古自治区妇幼保健院儿内科就诊的患儿人数达到了1000余人次。

患儿琪琪（化名）因为肺炎已经输了3天液体，25日琪琪的爸爸赵先生带着琪琪又来复诊。“提前从网上挂了号，目前症状已经稳定了，回家吃药、好好休息就行。她身体瘦弱，每次输液扎针都是一道难关，但是咱们医院的护士扎针特别准，而且她们特别会吸引孩子的注意力，等孩子反应过来时已经扎好了，这一点让我觉得非常满意，而且排队等待的时间也很短，医护人员询问的也比较细致，有什么问题只要和他们一说就能及时解决。”赵先生说。

“我们第一天就诊是晚上9点多，当时还以为就是急诊，后来护士上还有小夜诊，有专家号，我们就觉得很方便，也很贴心。”市民吴女士家的孩子刚满8个月，因为腹泻、发烧也在医院输液。“我们白天都要上班，老人过来不方便，所以每次来要么中午，要么就是晚上，但是不论什么时候来都有医护人员守着，感觉特别踏实。”

5月24日，呼和浩特晚记者走进北京大学肿瘤医院内蒙古医院，这里的患者大多病情紧急，患者及家属情绪也比较焦虑。在住院部的乳腺科，因药物治疗导致十分瘦弱的患者王女士正和护士进行愉快的交流，从精神状态上看，她依旧是乐观的。采访中王女士说：“这里的医疗服务态度很好，每位医护都在尽力的调节患者的焦躁情绪。在这座医院的住院部里，几乎都是肿瘤患者，大家的心态都比较差，这时候，是医护为我们的心灵打开了一盏灯。”

北京大学肿瘤医院内蒙古医院乳腺中心病房护士长朝暮常年守护病人总结出了不少心得：“由于肿瘤患者治疗周期长、情绪与心态易低落，家属疲于照顾也会出现各种心理问题，肿瘤医院护士往往要承受比其他医院护士更大的压力。我们得学习更多的沟通技巧，多倾听多回应，给予患者和家属更多正向引导，帮助他们缓解负面情绪，减轻心理痛苦。”

北京大学肿瘤医院内蒙古医院安宁疗护中心收治了一位8岁患胶质母细胞瘤的截瘫女孩和一位22岁下肢软骨肉瘤的患者。生命虽已残缺，但医护人员在积极帮助她们解除病痛，积极寻找生命的意义，积极为她们和家人创造美好回忆时刻。

采访中，北京大学肿瘤医院内蒙古医院党委副书记冯立介绍，北京大学肿瘤医院内蒙古医院将在工作中不断加强对医务人员的培训考核，制定临床、医疗等规章制度，促进合理检查、合理用药，规范诊疗行为，保障医疗质量安全。

编辑/王云帆 张靖瑜 张红梅 美编/康力 校对/张红梅 一读/张蒙娜