



您的认可是对我工作最好的回报

■ 刘 琼 （第三季度优质服务明星/病友一站式服务中心）

工作多年，我深知患者就医的不易和无奈，所以，在日复一日的工作中，我经常告诫自己：在任何时候都要换位思考，有高度的责任心和耐心。在与每一位患者交流时，我时刻提醒自己药认真倾听患者的诉求和困难，用通俗易懂的语言给予解答，真正的为患者解决问题。在工作中，我深刻的体会到了工作的艰辛与快乐，也收获了成长与感动。有一位大爷，是呼吸内科的老病号，他双目失明，没有子女，行动非常不便，在2022时的一次住院过程中，我们便有了交集，因出院回家不方便，呼吸内科护士长贺老师联系我们科后，便由我用轮椅推着他去车站坐回家的班车，这一程，便与他结下了不解之缘，一直延续到了今天，每次大爷犯病来医院治疗的时候，一进门就会问“刘丫头呢？就是上次送我去车站的那个妹子呢？我要找她送我去住院的”每每接过他手中行李，唤他一声“爹爹”的时候，期待的表情便成了开心的笑容。便念叨起来“这人老了，不中用了，不知道丫头你长啥样，连名字也记不住，但我记得你的声音。只要你来了，我就特放心了，我出院了，还要你送我，你别忘了……”然后不停的告诉我最近家里发生的事，直到病房。没有豪言壮语，只有朴实无华的家常话，便是对我的信任，对我的认可。还有一位老奶奶，肿瘤术后恢复期，要来医院申请石门县慈善 总会博爱肿瘤基金援助的，她来的时候是我接待的，她来的时候就一句话“我是低保户，我在你们医院住过院，村里的干部要我来拿钱的”，我问她报销啥费用，她自己也不清楚，反正就是要报销，说着说着，显得非常急躁，眼泪也流出来了，我连忙安慰奶奶，一阵劝说，最后联系上了她的女儿，才知道，她是恶性肿瘤，在我们医院做了手术及化疗，医生打电话告知她，她的妈妈符合申请博爱肿瘤基金援助的条件，但是她在外地打工，妈妈



又患有精神病，有时清醒，有时糊涂，等过段时间她请假了回来给她办理，可老人家听说后怕耽误女儿的工作，便一个人偷偷坐车来办理了，我知道事情的原委后，便带着奶奶复印住院病历、打印申请表，最后和她的女儿联系，只要她回来办理银行卡就可以了，并和医保办的工作人员一起跟老人解释，让她放心，奶奶回家的时候硬是说要第二天给我送一只她自己养的鸡，百般推辞她才答应不送。“赠人玫瑰，手留余香”，经常有患者在办完事情后，会对我竖起大拇指，“你们的服务态度真好！有了你们的帮助，我少跑了很路，省了很多等待的时间，太感谢了！”每每这些肯定的话语，便是我工作中最珍贵的回报。在未来的日子里，我会不断提升自我，想患者所想，急患者所急，着眼于细微处，真情付出，以心换心，用自己所学的专业，耐心细致的服务为患者的身体健康保驾护航！

用我的专业和服务为患者带去安心和希望

■ 汪 勇 （第三季度优质服务明星/超声影像科主任 副主任医师）

在繁忙的医疗工作中，作为一名超声医师，我时常被工作的节奏与挑战所充实，但更令我感到满足与自豪的，是能够通过我的专业技能与优质服务，为患者带去安心与希望。工作经历不仅深化了我对医学的理解，也让我对“优质服务”有了更加深刻的感悟。首先，专业技能是基础。我深刻认识到，作为一名超声医师，扎实的医学知识和精湛的超声技术是提供优质服务的基石。每一次面对患者，我都力求精准，无论是常见的腹部、心脏超声检查，还是更为复杂的介入手术，我都坚持不断学习最新的超声技术和研究成果，确保每一次检查都能准确反映患者的健康状况，为临床诊断和治疗提供可靠依据。其次，沟通是桥梁。除了专业技能，我还深刻体会到，良好的沟通是建立医患信任的关键。超声检查往往伴随着患者的紧张与不安，因此，我会在检查前耐心地向患者解释检查的目的、过程及可能的感受，用温和的语言缓解他们的情绪。检查过程中，我会细致观察患者的反应，适时给予鼓励或调整检查方式，确保过程尽可能舒适。检查后，我会详细解释检查结果，用通俗易懂的语言让患者了解自己的健康状况，并根据需要提供后续治疗或随访的建议，让患者在离开时心中有数，减少不必要的担忧。第三，人文关怀是灵魂。在提供优质服务的道路上，我愈发感受到人文关怀的重要性。每个患者都是独一无二的个体，他们带着不同的故事和需求来到我们身边。我努力倾听，尊重每一位患者的感受，即使是最微小的细节也不忽视。有时，一句简单的问候、一个鼓励的眼神，都能传递出温暖与关怀，让患者感受到被重视与关怀。这种超越技术层面的情感交流，是我作为超声医师最宝贵的财富之一。最后，持续学习与自我提升。我意识到，优质服务是一个不断追求与提升的过程。医学技术的日新月异要求我们必须保持学习的热情，紧跟时代步伐。同时，对于服务态度与沟通技巧的学习也同样重要，它们直接关系到患者满意度与就医体验。因此，我积极参与各类培训与交流，不断提升自己的专业技能与人文素养，力求在每一次服务中都能展现出最好的自己。总之，作为一名超声医师，我



创建清廉医院
强化行风建设



博爱人

报刊内部资料准印证号：（湘J）LB20240004 内部资料 免费交流



全国百佳医院
全国百姓放心百佳示范医院
全国百强县级医院



以患者为中心 以职工为核心 主办：石门县人民医院 石门县医学会 2024年第12期 总第265期
急救电话：5323011 地址：湖南省石门县楚江街道渫阳路198号 电话：(0736)5324348 E-mail: boairen3000@126.com

做有温度的医院 做有温度的石医人

全面提升优质服务 打造患者满意医院

书记院长信箱

为了更好地倾听您的心声，提高服务水平，特设立书记院长信箱。我们真诚欢迎您提出宝贵意见或建议，您的建议一经采用，医院将给予适当的奖励。

如您有不满意欢迎随时反映或投诉。

感谢您的参与！

地点：门诊一楼大厅首投办
电话：0736-5324266



微信识别二维码填写意见或建议

有奖投诉

一、有奖投诉范围

- 工作人员与患者及陪护发生争吵；
- 患者及陪护咨询时，单纯说“不知道”而不给予指引；
- 恶意泄露患者隐私；
- 推诿病人；
- 违规收受红包礼金，违反廉洁行医相关规定。

二、奖励标准

经查证确定为以上范围内的有效投诉，对投诉人给予现金2000/元奖励，不在以上范围内的投诉不予奖励。

三、投诉接待部门及电话

投诉接待中心（首投办）：
德馨楼一楼首投办公室
电话：0736-5324266

卓越服务



5封感谢信，见证双向奔赴的医患情！

新年伊始，阳光洒落，肾病内科病房温情涌动。尿毒症患者覃奶奶家属陈爷爷，怀揣着一份特殊的心意，手捧一封感谢信，缓缓走进病房，向医护团队致谢。“每次住院，你们的付出我们都看在眼里、暖在心里。”陈爷爷动情地说道。陈爷爷家人覃奶奶因近年来患尿毒症，规律血液透析，身体每况愈下，多次入住肾病内科。覃奶奶每次身体抱恙，肾病内科医护人员都迅速响应。医生精准诊断、调整方案，护士贴心照料，从治疗到生活细节，关怀无微不至。去年11月，覃奶奶因在家中突然昏睡不醒，陈爷爷随即拨打120，再次入住肾病内科病房。肾病内科医护团队迅速制定诊疗方案，主任反复研究调整治疗策略，护士24小时悉心照料，关注患者身心状况。医护人员的

关怀鼓励，让患者和家属重燃希望。患者积极配合，病情逐渐稳定，最终顺利出院。

元旦当天，陈爷爷再次专程送来感谢信，信中饱含感激：“现代医护堪称首，心存感激十百年。”这简短的话语，却道尽了无尽的感激。据悉，这是覃奶奶家属为肾病内科送来的第五封感谢信，这一封封感谢信，不仅仅是几张纸，它们是患者对医护人员精湛医术的诚挚礼赞，是对那如家人般贴心护理的深情褒奖，更是对高尚医德的由衷敬佩。

新的一年，肾病内科的医护人员将继续秉持着救死扶伤的初心，以更加饱满的热情和专业的态度，续写守护患者健康的动人篇章。

用心关怀，用爱治愈

■ 燕 星 （第三季度优质服务明星/肿瘤血液科31病区 副主任医师）

当第一缕阳光穿透云层，照进病房时，我已经开始了忙碌的一天。肿瘤科虽然是一个让人心生畏惧的地方，但对于我来说，这里是我陪着病人与病魔斗争的战场，是我用专业知识为患者点亮希望之光的地方。

每天穿上白大褂的那一刻，我知道自己肩负的是生命的希望。我深知，每一个走进肿瘤科的患者，背后都是一个家庭的期待与焦虑。面对他们的恐惧与无助，我总是尽力用最平和、最易懂的语言解释病情，用耐心和细心去倾听他们的每一句担忧。更是用成功的案例给患者带来信心和希望。所以在繁忙工作之余，我喜欢将成功的案例，总结下来并分享给需要的人。这些案例，不仅记录了我与团队如何克服重重困难，为患者争取到最佳的治疗效果，更重要的是，它们传递了一种信念——即使面对绝症，我们也不应轻言放弃。退休没多久的王伯，61岁，2024年初因“右下腹疼痛1天”收治入院，经过肠镜、扫描等检查，确诊为：直肠癌cT4N2M1IV 期（肝转移），通俗的说法就是肠癌晚期。在老百姓的理解中，癌症晚期就意味着绝症。所以王伯他当时感到深深的绝望，他的家人也深受打击。

但是，在现代医疗水平和医疗模式下，王伯的病情并不意味着绝症。我们立即安排了MDT（多学科诊疗）会诊。邀请了胃肠外科、肝胆外科、肿瘤科、影像科、病理科等相关科室会诊，经过全面分析、认真讨论，最后精心制定了一套治疗方案：先在肿瘤科做新辅助化疗，控制癌症，再到胃肠外科做直肠癌根治术，再到肿瘤科做肝脏病灶射频消融，再做直肠放疗，最后做稳固化疗。虽然这套治疗方案顺利执行下来，根治几率也只有百分之三十，但是至少有了希望。经过和王伯以及家属的详细沟通、鼓励。王伯很快调整心态，勇敢抗癌。在系列治疗过程中，王伯经历了各种各样的副作用，如化疗后的恶心、脱发、白细胞减少；手术后的疼痛；放疗后的大便频繁、坠胀等。但他的家人始终陪伴在他身边，给予他无尽的关怀和鼓励。正是王伯的这份坚持、家人的支持、医护的努力，王伯终于顺利完成了化疗、放疗、手术、消融。目前恢复良好，生活质量很高，每天钓鱼，散散步。最近一次复查全身病灶完全消失，没有复发转移现象。62岁的徐伯，因多次晕厥、休克伴全身多处增大淋巴结于2024年8月在湘雅医院就诊，并因为休克、晕厥发作入住了湘雅ICU。稍好转后转回了我院神经外科。分析湘雅医院的CT、病理结果，诊断很明确，弥漫大B细胞淋巴瘤。虽然说淋巴瘤是可以靠化疗达到完全治愈可能的一种恶性肿瘤，但是患者基础疾病多，有冠心病、高血压、脑梗后遗症、慢性阻塞性肺疾病、系统性红斑狼疮。一般情况也很差，卧床不起，吐词不清，进食困难，靠胃管鼻饲流质饮食，最严重的是反复发生不明原因

的晕厥和休克，随时都有生命危险。面对如此复杂、严重的病情，我的第一反应是没有治疗机会了。但是经过和家属沟通，家属告诉我，他们不愿意放弃，希望尽最大的努力为患者带来生存的希望。

经过肿瘤科科内讨论，以及和神经外科认真沟通，一致认为可能是颈部多发增大的淋巴结压迫了颈动脉窦，引起反复晕厥、休克发作。虽然化疗风险挺大，但是如果不用化疗，淋巴瘤继续进展，照样威胁生命。最后还是尝试化疗联合靶向治疗。经2个疗程的化疗，复查CT提示多处增大淋巴结明显缩小。而且晕厥休克未再发生，进食困难也完全好转，拔了胃管可以自己进食，还可以下床自由活动。患者和家属看到了治疗效果，信心大增。又继续化疗两个疗程，再次复查CT，全身增大的淋巴结基本完全消失了。这些年来，我见证了太多生命的脆弱与坚韧。每一个治疗方案，都是我和科室团队深思熟虑、反复权衡的结果。我希望，通过我们的努力，能够让患者的生活质量得到提升，让他们的痛苦有所减轻。每当看到患者因为治疗而露出久违的笑容，那份成就感与满足感，是任何荣誉都无法比拟的。成为医院的服务明星，对我来说，既是荣誉也是责任。这份荣誉，是对我过去工作的肯定，更是对未来的一种鞭策。它提醒我，无论前路多么坎坷，都要保持初心，继续前行。因为我知道，在这条与癌症抗争的路上，我不是一个人在战斗。还有那些虽然饱受病痛折磨，却依然坚强面对生活的患者们。未来的日子里，我们肿瘤科医护人员将继续以勤恳、扎实的态度，为每一位走进我们科室的患者提供最专业的治疗与最贴心的关怀。因为我知道，我们的每一次努力，都可能成为他们生命旅程中的一束光，照亮他们前行的道路。



认真学习贯彻党的二十大精神

卓越服务



静静医生，小小的身体蕴藏着大大的能量！

■ 陈 静 （第三季度优质服务明星/妇科6病区副主任医师）

回望自己的职业生涯，思绪万千。最初走上妇产科之路，心中是忐忑的，众所周知，妇产科是门辛苦的学科，白天站台手术，晚上熬夜接生，需要顽强的毅力才能坚持，记得最初被带到科室主任面前上岗，主任看了看我，说：这么瘦，搞妇产科能吃得消吗？事实证明，主任的担心不无道理，一天天繁重的工作，不仅是对脑力的，还有体力，都是严峻的考验，但是，我怀揣着对医学事业的无比热爱与执着追求，始终坚守初心，从未有过丝毫动摇。至今，我已在妇产科工作近二十年，也在前辈们的悉心指导下从一个什么都不懂的小白成长为一名能独当一面的妇产科医师，患者治愈后的笑容，成为我坚守的信念。在工作中，我知道只有不断提升自己的专业技能，才能更好地为患者提供优质医疗服务，于是经常利用业余时间阅读专业书籍，参加学术交流活动，并到上级医院进修学习，持续更新知识储备，掌握扎实的专业知识，为患者提供最优的治疗方案。其次，我深知每个患者都是一个独立的个体，有自己的需求，即使是同一疾病，不同的患者也有不同的处理，因此，每面对一个病人，我都会根据患者的年龄、生育情况以及心理需求，与患者充分沟通，提供合适的治疗方案，每一次手术、每一个病例，都严谨细致，力求做到尽善尽美。在门诊，很多病人看病遇到困难，我总是极尽所能，避免不必要的检查和治疗，让患者花少钱，看好病，对于一些患者，路途遥远，一些当天不能出结果的检查，我都会与患者互留联系方式，待结果出来后告知患者结果及下一步处理，避免来回奔波；当然，在与疾病的战斗中，个人的力量是有限的，一次次的成功，离不开科室团队的力量，遇到特殊疑难情况，我都提请科室主任，集中科室团队的力量，或者医院多学科讨论，制定周密的诊疗计划，凭借着我们这种精益求精的态度和扎实的专业功底，成功救治了众多患者，赢得了患者和同事们的赞誉。

“有时是治愈；常常去帮助；总是去安慰”，在疾病面前，我们的力量还是会很渺小，一名称职的医生不仅要医术精湛，同时还必须要有高尚的医德和一颗仁爱的心。只有拥有了爱心，我们才能每天充满耐心地对待我们的患者，才能充满愉悦地体味工作带给我们身心的充实，也只有拥有了爱心，我们才能一生充满感动地体验我们的工作人生。成为“服务之星”不是终点，而是一个新的起点。未来，我将以此为契机，继续学习新知识、新技术，不断提升自我，和我的战友一起让我们的妇产科服务更加人性化、专业化，成为更多家庭的坚强后盾。



谢谢，我永远的动力和感动！

■ 申海燕 （第三季度优质服务明星/胸外乳腺甲状腺外科25病区护士长 副主任护师）

每天的工作其实平凡而单调，但是我们总会去尽可能了解患者和家属的更多信息，让我们的沟通自然又温馨，更重要的是，我们准确把握患者疾病和心理的重点，针对性地进行宣教和心理疏导，让患者和家属感受到我们是真正将他们放在心中。一次次，我们经常4个女汉子抬起200斤的大汉，为他取舒适的半卧位，为他拍背，接痰，观察痰液的情况并及时汇报医生；一天天，我们用我们已经不太美妙的身姿为乳腺癌的患者示范术后康复操，并像叮嘱自己孩子一样，千万要坚持做，我们还有了微信，随时关注患者的进展和不适。28年的护理历程，自己每一次与病人的互动都历历在目：送弥留之际的患者回家，因为远程的颠簸，他的眼里满是歉意，无力谢谢声直捶我的心灵；忙碌的中午，我在病房穿梭，却没有注意一个阿姨已经关注我好久，最后，她终于鼓起勇气：妹子，来吃块鸡蛋糕，我连忙摆手，谢谢阿姨，我现在不得闲……话未说完，蛋糕已塞在我嘴里；还有那一次又一次的拥抱，一面又一面的锦旗；甚至还有70多岁的老者最大诚意的朝我们鞠躬感谢，可惜我们没能留下这个瞬间，我想也不需要记录，因为都在我们医患相互的心中。（前往康复患者家中回访）

也有最大的意难平——那是24年前，一位终末期的病人要放弃治疗回家，儿子手足无措的收拾着行李，她那及腰长发长时间未梳理，蜡黄成饼，我不忍让她这个形象回去见到家人，用酒精和温水，花了半个小时为她梳了一个大麻花辫……一个月后，上中班的我接了这样一个电话，电话那头对我说：这次终于是您接电话了，我打了3次，都没能找到您，其实没什么事，我只想跟您说一声，您上次跟我妈梳头，谢谢您……我泪流满面，我认为一句这是我应该做的显得那么苍白无力，对

于饱受身体和心理磨难的患者和家属，竟这样尊重和惦记我们的一点微不足道的付出！

但是，我知道这是源于尊重，源于爱，源于责任！这声谢谢，将伴随我人生的始终！再也没有见到这位心怀感恩的儿子是我的遗憾，但是相信他所遇皆有爱！优质服务明星这个称号，不仅是对我过去工作的肯定，更是对我未来继续前行的激励。在未来的日子里，我将继续秉承“以病人为中心”的服务理念，带领我的团队，为患者带去更多的希望与光明，让他们在病痛中感受到人间的温暖与关爱。

