

比“换位思考”更多一点关心

青岛妇女儿童医院持续改善医疗服务 提升群众满意度

真情服务暖人心，医者仁心有大爱。“你好，有任何问题都可以找我。”“您昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错。”“您不要担心，我们都能解决这些问题。”……暖心的微笑、贴心的言行能带给患者及家属阳光雨露般的温暖和感动。走进青岛妇女儿童医院的各院区，无论是位于市区的辽阳西路院区、海泊路院区、铁山路院区，还是位于棘洪滩的城阳院区(北京大学人民医院青岛医院)，这样的场景随处可见。“比换位思考更多一点关心”是这家医院对待患者及家属的态度，在贯彻落实青岛市委“作风能力提升年”活动中，深化“我为群众办实事”实践，从每一件小事做起，从每一个细节入手，为患者提供温馨便捷的医疗服务，增加就医体验感、获得感与幸福感，提升群众就医满意度。



新生儿重症监护病房(NICU)里的“妈妈抱”。



医生指导新手爸爸学习带娃。

专业技术和医疗服务“比翼”提升

在各大医疗健康类网络平台上搜索青岛妇女儿童医院，总会看见很多好评，特别是赞扬医护人员的医疗技术及态度。“患者来到医院，要为他们营造家的温暖，让他们舒心、安心，患者早日康复是医者的使命，更是责任和担当。”青岛妇女儿童医院坚持从患者就医体验角度出发，对来院的患者进行医疗服务动态监控，对院的服务质量动态评估，提升患者满意度。

不断改善医疗服务，是民生工程，更是民心工程。住院业务窗口提前半小时到岗，疏导预约住院患者错峰入院，避免人员扎堆聚集；优化夜间患者病员服购买流程；建立住院患者行李暂存处……各科室的一系列创新举措，极大便捷了患者的就医。医院大厅整洁明亮、导诊热情周到、医护训练有素。穿梭于各病房的护士微笑着对小患者说：“宝宝，该量体温了。”“亲爱的，该服药了。”这一愉悦场景，彰显了对病人的尊重和医院细致入微的管理。

医疗技术方面，近日，省卫生健康委专家组全票通过第三代试管婴儿正式运行评审，青岛妇女儿童医院成为省内第二家、胶东半岛首家，正式开展胚胎植入前遗传学检测(第三代试管婴儿)的医疗机构，医院也实现人类辅助生殖技术项目“全覆盖”。

医院心脏中心是国内最大的专门治疗各类儿童心脏病的医疗机构之一，团队紧跟国际先进技术，在保持常见先心病介入治疗优势的同时，在结构性心脏病领域实现了多项创新突破，推动了半岛乃至省内结构性心脏病介入治疗的发展，为更多的先心病患儿家庭带来了温暖和希望。

医院长期致力于出生缺陷的产前产后一体化诊疗，形成了以宫内儿科团队为核心、依托多学科救治实力为支撑的救治体系。近年来，医院不断探索创新，开展了多项胎儿宫内治疗新技术。胎儿膀胱羊膜腔引流术的成功开展，表明医院在胎儿医学宫内治疗技术上再创新高，不仅实现了省内该项技术“零”的突破，也给严重胎儿出生缺陷家庭带来了救治希望。

医院新生儿医学中心通过学科整合建立了多学科联动的诊疗体系，收治的患儿中小于28天的危重新生儿，胎龄低、体重小、病情重的危重症新生儿占比超过90%，在各种新生儿危急病症的救治均处于区域领先水平。

医院儿外中心拥有3D打印、数字化成像等先进技术，通过对肿瘤患儿术前精准评估、开展MDT模式诊疗，取得较好的治疗效果，大大提高了肿瘤患儿生存率，为更多患儿家庭带来希望。

探访1

“爱的守候”群里的对话

“孩子起痱子了，我该去看什么科？”“这位妈妈好！很严重吗？如果不太严重，建议在家护理就行，别捂着，室内温度不要太高，注意皮肤清洁，很快就会好了，如果很严重，就去挂号皮肤科。”这是8月10日，青岛妇女儿童医院产科中心护士长袁倩和一名新手妈妈在“爱的守候”群里的一句对话，成功解决了这名新手妈妈的担心。“这名产妇已经出院1个多月了，我对她有印象，很细心的一个妈妈。”袁倩说，很多问题问得比较详细。

每天下午5点多交完班后的时间里，青岛妇女儿童医院产科的医生、护士们都形成了一个传统，拿起手机看看几个“爱的守候”群里的消息，帮那些初为母亲的“新妈妈”解答一下各种各样的问题。“有些很常规的小事情，直接就答复，有些相对复杂的问题和同事们交流一下再答复，还有些可能比较严重的，给出尽快就医的建议。”袁倩说，其实群里多数问题都是日常小问题，只是因为新手妈妈没有经验，通过他们的解答，让这些新妈妈们放下心，避免焦虑情绪或白跑一趟医院。

“爱的守候”群里的新手妈妈赵然说，她是6月份在妇女儿童医院产科顺产的，当时刚住上院，产科护士就指导她加入了这个群里，一个大家的交流平台，每天只翻翻聊天记录，也能学到很多知识，真给产妇产们带来很多便捷。

袁倩告诉记者，这样的一种交流方式，特别受产妇的欢迎，其实也受我们医护人员的欢迎。“产妇在家发个信

息就解决了问题，我们医护人员因为能成功帮到她们而自豪，有职业成就感。”袁倩说，一般新手妈妈们出院后，在群里潜伏两三个月，就基本完全掌握了带娃知识。

探访2

NICU里的“妈妈抱”

前段时间，青岛妇女儿童医院新生儿重症监护病房(NICU)里的一张“妈妈抱”照片感动了不少人，这是一张医生在抱着一个插着各种管子的早产儿。“因为这个孩子先天肺发育不好，出生时候仅600克，我们起名叫‘小小’，他的情况，需要多一些竖体位时间，才更有利于早恢复健康。”青岛妇女儿童医院新生儿重症监护病房(NICU)护士长尚文说，所以，每天医生和护士们就趁休息的时候轮流来抱着他，尤其是医生魏超平，几乎每天下午都是她抱着，有时候是一只手抱着，另一只手接电话或处理医嘱等。

这张照片是尚文随手拍下的，把同事们也都感动了。“如今，小小已经长到3斤多了，身体也恢复很好，估计很快就能转到普通病房，和妈妈见面了。”尚文说，在NICU里，这样温暖的场景也有很多，因为这里的早产孩子多数是几百克重量进来，经过两三个月，出去的时候已经是三四斤重了。“这期间，我们最理解的就是孩子父母的担心，用一种什么方法和孩子父母沟通更好，是我们尤为关注的。”之前，NICU还能允许孩子父母定时进到里面来看望孩子，因为疫情防控原因，不能让孩子父母进到NICU了，这更让这些新爸爸妈妈们紧张。

如果用单纯的“换位思考”，医护

人员可能只能理解孩子父母的担心，给他们普及孩子在NICU里的状况，比如每天称重、擦澡、换衣物；每小时全身评估、每2-3小时喂一次奶、换一次尿裤等，只能是做到表面上的安慰，其实并未触及更深的层次。“我们有个同事孩子住进了ICU，她有了特别的感触，不仅仅是担心孩子一个人在ICU里的状态，还拿着手机，翻看着孩子的每一笔扣费记录，猜测着孩子用了什么药，当前是什么情况。”尚文说，这一点也成为了他们工作的教材，要比“换位思考”更多一点关心，遇上特别的孩子，医生护士们会主动给孩子记录着人生之路的“成长日记”，出院时送给孩子的父母。今年莱西新冠疫情中，全市共有8名确诊新冠阳性的孕产妇，她们均在定点医院接受了治疗，均得到有效治疗后康复出院。青岛妇女儿童医院NICU的医护人员就负责过其中早产的宝宝，还帮其中一名早产宝宝记录下了数篇感人的日记。

“在疫情防控的形势下，为了方便这些重症早产儿就医，我们还设置了特殊病房，就是通过绿色通道入院的急症患者，在没有出来核酸结果前，医护人员穿上防护装备，在里面先行为患者开展救治，等几个小时后核酸结果出来确定没问题，再转到病区。”尚文说，这样一方面让患者得到及时救治，另一方面也保证了安全。

观海新闻/青岛早报首席记者 孙启孟 通讯员 毕乙贺 摄影报道

医院简介

青岛大学附属妇女儿童医院

青岛大学附属妇女儿童医院(青岛妇女儿童医院、青岛市妇幼保健院)，是省级儿童专科区域医疗中心、省儿童健康与疾病临床医学研究中心，青岛大学医学部平行二级学科单位，是一所专业特色突出，集医疗、保健、康复、科研、教学于一体全面发展的三级甲等专科医院。是国家住院医师规范化培训基地、国家药物临床试验机构(GCP)、全国出生缺陷防治人才培养项目培训协同单位、中国妇幼保健协会党建工作和医院文化建设委员会主委单位，获批全国卫生计生系统先进集体、全国母婴安全优质服务单位。2022年公布的中国医院科技量值(STEM)暨五年总科技量值中，心血管外科学、妇产科学、儿科学等5个学科进入全国前50名；其中，心血管外科学位列五年总科技量值全国第25位，全省第1。在国家三级公立医院绩效考核结果中，位列全国妇幼专科第15位，连续三年位列全省妇幼专科医院第一名。



蓝天白云下的辽阳路院区。