



### 构建新型婚育文化

青岛市卫生健康委员会  
青岛早报 联合主办

# 用“最稳的手”接住“最脆弱的时刻”

## 青岛市城阳人民医院产科打造有温度的就医体验

### 微信群搭建 “指尖上的服务窗口”

梁金丽 2025 年 5 月在青岛市城阳人民医院担任产科主任、学科带头人，随即着手建立孕产妇科普交流群，5 个月各大社区群全部建好，覆盖城阳、流亭、夏庄、惜福镇街道社区，每个群超过 200 人，目前入群人数已有 1000 多人。群规非常严格：由群管理员专人负责日常群内事务，入群身份核验必须是孕妇本人；标注姓氏和预产期；群内只做科普咨询和紧急联系服务，禁止发放任何广告。群公告内公布 24 小时科室服务电话。“我们会把分娩后的产妇移到产后群和育儿群里，交给产后康复医生和儿科医生接管，所以产前、产时、产后我们是一体化管理的。”梁金丽说。每天都有专门的医护人员负责逐一解答普通科普咨询问题，急症则可通过微信内公布的 24 小时产科急诊电话畅通绿色通道。梁金丽会利用个人休息时间或者工作间隙快速翻阅群消息，以便及时发现孕妈在自我监护中忽视的一些异常征象，给予快速就诊建议及指导。

这一模式在关键时刻发挥了作用。一位孕妈在群里说胎动比原来少了将近一半，医生对胎动减少、流血、肚子疼等情况非常敏感，立即叫她来院检查。当时正好是中午，医院快速联系病房，直接为其做了胎心监护、床旁产科彩超，结果发现胎心监护异常。医生及时开通绿色通道手术，术中发现是脐带隐性脱垂导致胎动减少，最终母婴平安。

“我们团队制作发布了很多简短的科普小视频，比如如何数胎动、糖尿病孕妈的一日三餐指导、如何正确监测日常血压、孕妈出现什么情况需要及时就医等。这位孕妈正因经过科普，才能及时把异常情况反馈给我们，否则后果可能



梁金丽接诊患者。院方供图

不堪设想。”梁金丽说，绿色通道还能提前了解孕周、是否早产、双胎、妊娠糖尿病等情况，提前组建团队、做好术前准备，缩短救治时间，保障母婴安全。

### 全流程陪伴 打造“有温度的分娩”

梁金丽认为，产科是一个陪伴的过程——从早孕保胎，到妊娠、妊娠管理，再到分娩、产后恢复，医生会陪伴孕妈走过整个孕期。“别的医患关系是‘我帮你治病’，产科是‘我陪你生’。陪她疼、陪她怕、陪她熬，陪她迎来孩子。孕妈把最脆弱的时刻交给我们，我们用最稳的那双手接住。这不是治疗，是同行。”梁金丽说。

暖心服务体现在每一个细节上：进

行剖宫产术前麻醉时，对于紧张焦虑的孕妈，医生会握住她的手，抚着她的头，跟她聊天缓解恐惧；给孕妈做完麻醉后再插尿管；分娩镇痛，降低会阴裂伤和会阴侧切率，对自然分娩者推行会阴按摩；宝宝出生后，会让母婴皮肤接触，还会根据宝妈需求提供印小脚丫、拍全家福等服务。

“一位孕妈在微信群里说，打麻药时我全程握着她的手。说实话，这个动作已经成为我的习惯。剖宫产手术室里，妈妈们紧张到发抖是常态，我握着她们的手，跟她们聊两句，就是想让她们知道：我们在，别怕。很多产妇事后对我说：‘那双手的温度，我一辈子忘不了。’其实我没做什么，就是多说了几句话、多站了几分钟。但产妇在最脆弱的时候，这些温度就是安全感。”梁金丽说，“很多孕妈反馈，这种时刻无法复刻。”

### 换位思考 回应患者真实诉求

如今网络信息发达，孕妈们常拿着网上了解到的信息来门诊焦虑地询问：剖腹产是不是美容缝合？腹直肌要不要缝合？插尿管是在麻醉之前还是之后？顺产会不会常规侧切？开几指可以打无痛？“孕妇在意的不仅仅是产检过程，更多的是在意这些细节，在意你有没有关注她真正需要什么。”梁金丽说，医生要站在孕妇的角度去想问题，关注她整个孕期的诉求。

微信沟通群也是正向引导的渠道。梁金丽说，顺利生产的孕妈占 90% 以上，但她们很少主动分享。所以医生要通过积极科普，帮助其建立正确的生育观，让女性有尊严地、舒适化地分娩。

梁金丽特别在意孕妈的就诊感受和生产体验，每隔一段时间，她都会把随访中了解到的建议汇总起来，一条条完善改进，让产科服务越来越好。

科室推行一体化管理，门诊和病房的医护人员互相流动，高峰时疏导患者，紧急时增加医生。导医按轻重缓急分诊，绿色通道随时畅通。遇到病情特殊、行动不便的孕妈，门诊人员还会陪同检查。“我们想让医生多跑一点，让病人少跑一点。病人有需求，我们就主动靠前，让医生到病人身边去服务，这样更能提升患者的体验感。”梁金丽说。

在梁金丽看来，产科服务没有最好，只有更好。技术是底气，信任是动力，而一个个看似不起眼的细节，正是连接医患的桥梁。青岛市城阳人民医院产科也将继续从孕产妇的真实需求出发，把服务做得更细、更实、更有温度，让更多家庭在迎接新生命的过程中，感受到专业与安心。

文/徐小钦

# 家门口义诊揪出“心门”隐患

## “心动力”公益筛查义诊活动走进上马、棘洪滩街道

民间得仔细，专家答得耐心。

本次义诊针对 55—80 岁的老年人，对有心脏病史、心电图异常、心音异常、活动后气促等高危因素者，现场进行心电图和心脏彩超重点筛查。上午活动结束后，已有居民现场拿到转诊单，绿色通道随即启动。

下午 2 时许，在棘洪滩街道社区卫生服务中心一楼门诊大厅，医院与社区工作人员提前对接，设备、物资全部到位。义诊台一开，居民有序围拢过来。

一位 80 岁的老人最近频发头晕，趁着义诊活动前来咨询。心外科专家问诊后为她听诊，发现其心脏有杂音，建议做心电图和心脏彩超。结果提示：主动脉

瓣重度关闭不全。“主动脉瓣就像心脏通往全身的一扇大门，关不严，血液就会反流。心脏为了把血泵出去，只能更费力地工作，时间长了会累垮。反流还可能影响脑部供血，引起头晕。”心外科专家解释道。听到心脏有问题需要治疗，老人和家属有些担心费用。心外科专家随即给他们讲解了“心动力”公益计划救助政策，“符合救助条件的结构性心脏病患者，我们可以协助申请救助，尽量减轻经济负担。”现场医生为老人开具了医共体转诊单，并告知绿色通道就诊流程，老人连连表示感谢。

两场活动共服务居民近 140 人次，心电图、心脏彩超筛查近 150 人次，筛查

出结构性心脏病高危或异常人员 14 人。

这场活动背后是北京爱尔公益基金会与北京大学人民医院青岛医院的公益联动，是医院与街道社区卫生服务中心的医共体协作。

对居民来说，在家门口就能免费筛查、问诊专家；对高危患者来说，一张转诊单直通技术扎实的大医院，陪诊、专科接诊、公益救助申请，使公益力量与医共体协助在基层末梢落地生根。

下一步，北京大学人民医院青岛医院与北京爱尔公益基金会将继续以“心动力”项目为纽带，把公益筛查、医疗救治和健康管理落到实处，让更多结构性心脏病患者在家门口被守护。

文/徐小钦