

狮山举行医院开放日活动,大批市民体验医护人员日常工作,了解医疗服务

累! 医生坐诊半天不喝一口水 赞! 老人挂号义工全程帮忙

“医生一上午没去一躺洗手间!”“原来心肺复苏很辛苦,很费力!”12月12日,南海经济开发区人民医院(下称“南开医院”)举行开放日活动,大批市民和小学生走进南开医院的中心院区、小塘院区和官窑院区,体验医生坐诊强度,学习心肺复苏技巧,并深入了解医护人员的日常工作,全方位了解家门口的医疗服务。

◆ 体验 A 医生坐诊半天竟一口水没喝

开放日当天,家住官窑街的彭小燕一大早就来到官窑院区,她不是来看病的,而是要做一名“医生”。今年的开放日,官窑医院邀请了四名市民志愿者到各个科室体验当医生的感受。

在人们想象中,医生应该是最会养生的人。“他们的一整天就像张拉满弦的弓,吃饭、喝水,甚至如厕都很赶时间。”彭小燕告诉笔者,在医生旁边观察一个小时候,她已经觉得口渴劳累,腿也站得有些麻了,但谢医生又给两个外地患者加了号,她一上午连卫生间都没去一趟,面对哭闹的孩子,依然耐心十足。

“我当时提醒谢医生喝点水,他说喝水了就要去洗手间,回来还得重新洗手消毒,太浪费时间。谢医生为了看更多病人可以说是争分夺秒,实在让人感动。”彭小燕说。

直到体验者们去吃午饭,诊室里的医生和护士还在忙碌着。彭小燕大概算了一下,一名医生一天要在门

诊工作9—11个小时,中间很少喝水,不去洗手间,吃饭飞快,同时,还要不停地讲话安慰孩子。不仅如此,医生们还担负着大量科研、教学工作。

在医生面前,患者总觉得自己是“弱势群体”,面对门诊的混乱、医生的忙碌,常感到无所适从。体验了一天下来,官窑街坊吴联芬意识到,其实,无论医生还是患者,需要更多的换位思考和相互体谅。而患者在看病时也不妨掌握一些技巧。

“比如,出现不适症状后,先利用各种途径,包括网络、医学书籍、懂医学的朋友等,对病情作出判断,选择合适的医院、科室和医生。老年人看病时,最好有一个家属陪,因为年纪大了容易糊涂,病史说不清楚,医生的交代也记不住。医生一旦因事停诊,会在一周前,最晚提前一到两天通知挂号室。所以,为了安全起见,患者可以在出发前给医院的挂号室打电话确认一下。”吴联芬说道。

在南开医院中心院区活动现场,最活跃的应该是来自桃园小学四年级的14名小学生,他们随医护人员走进不同的科室,发现了许多有意思的细节。

比如在住院部的治疗室里,一个小冰箱引起了同学们的注意:“护士阿姨,为什么这个冰箱里要放两个温度计?”,护士解释,温度计用来监控冰箱里的温度和湿度,以便保存药品,放两个是防止有一个温度计故障,为了确保万无一失,护士们每天都会查看并记录冰箱内温度,如果有异常就必须采取措施解决,保障给病人的药物安全有效。

在医院里,讲究的地方很多,有同学留意到,病房

B 医疗垃圾处理有讲究

里的垃圾桶有好几个,且都有不同标识。护士介绍说,病房里的垃圾要分类处理,不仅要区分生活垃圾和有害垃圾,玻璃瓶和输液袋更需要单独分类,类似针头等垃圾每日还要先称重,核实无误后才能交由专门企业处理,以避免遗失的针头伤人。



护士向同学们介绍救护车上的各种设备。郭炜 摄

C 护士每日洗手数十次

“洗手其实是医院护士每月考核的重要内容之一,不光要求按规范操作,洗完还要检查手上的细菌残留,没有超标才算合格。护士每日往往要洗数十次手。”南开医院中心院区工作人员王丹萍说道。



医护人员向大家示范规范的洗手方法。郭炜 摄

在参观过程中,医护人员还向同学们普及了不少健康生活知识。比如在检验科,检验人员拿出两支血清:“同学们看,一支是健康人体的,血清清澈呈淡黄色,而另一支是不健康的,血清浑浊发白,说明有血脂高等问题,因此同学们在家里要注意健康饮食。”

说起吃饭,许多人都已养成了饭前洗手的好习惯,因此当听到医生要教大家洗手时,不少同学都纳闷,这个谁不会?但医生表示,要有效清洗手上的细菌,需要严格遵循一套标准洗手法的规范,如果能按标准洗手,可有效预防手足口等多种疾病。



在互动环节,医护人员在向学生介绍药物知识。郭炜 摄

市民在咨询家庭常用备药的知
识。李福云 摄

医院工作人员正在为长者
检查口腔。李福云 摄

◆ 推广

心肺复苏急救培训进社区学校厂企

除了参观医院,心肺复苏教学也是开放日活动的重要环节,在医护人员的指导下,多名志愿者在各个院区接受了心肺复苏培训。

“呼吸心跳恢复,抢救成功。”听到医生的提示,跪在地上按压教学模具的市民朱远芳长出了一口气:“感觉很辛苦,很费力。以前没学过这个,希望今天学会后,万一遇到有需要的人,自己也能帮助抢救生命。”有护士表示,按要要求心肺复苏的按压速度为每分钟120下,对体能是不小的考

验。

怀着7个月身孕的陈冬妹,虽然身体不方便,但仍然学得非常认真。“以前在新闻里看到有人在街上突然发病倒地,我就想如果自己会急救知识,就能救人。今天有这么好的机会,让我日后帮助别人时更有信心。”

“这种技能,普通市民最难掌握的就是按压的频率(100—120次/分钟)及深度(5公分),记住动脉按压与人工呼吸,比例是30:2。”正在现场示范的小塘院区医生陈江华表示,如果不幸发生

心脏骤停,利用心肺复苏术“救心”是最有效,心肺复苏开始得越早,存活率越高,“在发生心脏骤停的4分钟内即开始有效的心肺复苏,患者得救的可能性将大大增加。有效的胸外按压将血液送到营养心脏的血管及脑部,心肺复苏每延迟一分钟,心室颤动、突发心脏骤停患者的生存率下降7%—10%”。

小塘院区急诊科护士长黄燕介绍,近年来院区心肺复苏技能培训分别走入社区、学校、厂企,目前已经开展了十几场,受训人员过千。“现在学校、厂企这方面的意识比较强,而普通市民比较散、意识弱,需要各村居组织起来,让心肺复苏技能走入千家万户,遇到突发情况随时可以用得上。”

上场体验操作后的阳光365义工队的范三妹表示,有医师的指导,整个抢救流程基本上掌握了,细节方面还需要多加练习。对此中心院区医生郑炽桥表示,心肺复苏练习通常需要专用模具,但市民平日可在家里练习相关流程,培养急救意识:“心肺复苏的目的是维持脑部供血,如果停止呼吸4到6分钟后再施救,救治率只剩1%,所以心肺复苏的关键是及时,普通人也应该尽量掌握。”

◆ 服务

多管齐下促医疗服务再提质

今天评价医院的标准已不止治病,还讲究服务,各种便民举措也是开放日的“主角”。

据了解,南开医院推出微信挂号已经有一段时间,但使用者以年轻人为主,一些老人对笔者表示不会操作。“一般都是早早到医院人工挂号,觉得这样更方便。而且感觉现在挂号好像变快了。”今年已经78岁,家住小塘的梁姨说道。

实际上,排队挂号变快正是微信挂号的功劳。工作人员许晓洁表示,微信挂号推出后,每天医院都安排十多名工作人员、义工在自助挂号机附近,手把手教大家操作方法,一段时间后,人流分散了许多,大大减少了现场挂号排队等待的时间。

医院的服务赢得了不少患者点赞,来自狮城社区60多岁的唐姨则表示,年轻人比较忙,没空陪自己去医院,又担心排队要等好

久,就用微信挂号,自己拿着手机到医院找工作人员,全程帮自己搞定,又快又贴心,比以前方便了好多。

“家里的年轻人也可以使用微信帮老人挂号,老人只需要拿着手机过来,医院工作人员就会全程帮忙跟进,所以请大家放心使用微信挂号这项服务。”许晓洁说,

王丹萍表示,为了提升对患者的服务水平,今年南开医院采取了多项举措:“比如在官窑院区,我们首次引入了医务社工,他们会定期组织开展关爱住院患者尤其是老人的活动,包括探访问、义务理发等,以改善病人的住院体验,未来将逐步在其它院区推广。”

此外,南开医院将在12月20日举行首届优质服务擂台赛,该比赛旨在鼓励一线医护人员主动探索医疗服务提质,以进一步改善患者的医疗体验。



市民在开放日活动走进医院多个科室。何万里 摄