

本报专访

# 凝聚“最小单元” 争当窗口服务“排头兵”

——娄底市中心医院门诊党支部志愿服务侧记

本报通讯员 董昉 张思弦

“请您扫一扫场所码，打开行程码”“请您正确佩戴口罩，就医过程中不要摘取口罩”……每天早上7点半不到，娄底市中心医院门诊入口，佩戴着“党员疫情防控志愿岗”红袖章的党员志愿者已经投入到忙碌的把关守口工作中；走进门诊大厅，前来就诊的患者排队秩序井然，党员志愿者们正耐心地为群众答疑解惑，帮助孕产妇、老年人及行动不便者直接从绿色通道直达诊室……这是该院门诊综合党支部落实“一切工作到支部”，把党员安排到一线做好疫情防控工作、为病友提供优质服务的一个缩影。

作为医院窗口服务的“排头兵”，门诊是展现医院服务质量和形象的重要阵地。门诊综合党支部作为医院直接面对群众、服务群众的一线基层支部，积极践行“以患者为中心”的服务理念，把为患者提供“贴心服务”作为中心工作，充分发挥基层党组织的先锋模范和战斗堡垒作用，锻造作风、苦练内功，为守好疫情防控重要关口、提供优质医疗服务做出了积极贡献。

## 党员志愿服务暖人心

“我以前都是在窗口排队挂号、排队交费。今天，在门诊党员志愿者的帮助下，我学会了线上预约挂号，比平常挂号还优惠了10%。志愿者还带我去找医生看病、做检查，结果也可以在手机上看到，比原来方便多了！”几天前，来娄底市中心医院就诊的李阿姨向帮助她的医

护人员竖起了大拇指。

每周一上午是门诊人流量最多的时候，戴着党员志愿服务岗红袖章的党员们在门诊大厅内忙碌着，为前来就诊的患者提供热心的导诊服务，维持药品领取窗口的一米线排队秩序，耐心告诉群众如何用手机就诊缴费……门诊综合党支部的党员们在志愿服务过程中“亮身份、树形象、做表率”，为人民群众“办小事、解小忧、帮小忙”。

门诊是突发事件最易发生的地方，关键时刻，门诊综合党支部的党员们更是成为了守护患者生命的“冲锋军”。2022年3月21日中午时分，一位患者在门诊大厅突然倒地，脸色苍白、口吐白沫，情况十分危急。门诊党员志愿者发现后，立即查看患者情况，支部纪委委员蒋艳波迅速推来平车将患者安放好，护师康晓娟拿来氧气罐，门诊医护人员们推着平车往急诊奔去，反复地进行胸外心脏按压，“快一点，再快一点……”一场生死救援在门诊上演，匆忙之中，护士的鞋跟都跑断了，好在送去抢救及时，最后患者成功脱险。这样惊心动魄的场景，门诊时有发生，而支部的党员们总是第一时间挺身而出，化险为夷。

今年以来，该院门诊党员志愿者全年接受现场咨询50万余人次，测血压24万余人次，为病友发放健康宣教资料近40余万份。寒来暑往，党员志愿者们始终以群众需求为导向，力求精准精细，以“最小单元”凝聚“最强力量”，守护群众“最

大健康”。

## 便民医疗举措践于行

为更好地方便群众就医，门诊综合党支部主动作为，各科室通力配合，进一步完善无障碍设施建设，开展适老化改造，助力医院获评湖南省首批老年友善医疗机构；7月全力推行就诊患者报到制度，分时段就诊，营造便捷有序的就医环境；病友服务中心成立后为患者提供贯穿入院、院中、院后高效、优质的非临床医疗服务，8月智能医技预约系统上线，切实优化检查流程，有效缩短患者检查等待时间；畅通投诉和意见反馈渠道，通过设置投诉和意见箱、“病友心声本”，公布医院邮箱、投诉电话等渠道和方式，主动接受社会和群众监督，积极解决群众反映的问题；门诊“智慧药房”正式上线运行，大大提高了发药准确率及服务效率。党支部支委经常深入各党小组、各科室开展调研活动，以提质服务为导向，帮助协调优化门诊住院缴费、退费流程，督促“一医一患一诊室”落实到位。

把党员安排到最艰苦的岗位、把党课安排在调研实践中、尽全力解决门诊病友急难愁盼的问题，让患者满意就诊，让专家安心出诊，娄底市中心医院门诊综合党支部用实际行动推进“一切工作到支部”，把为患者提供优质服务的工作在医院的窗口前沿做好做实，成为娄底市中心医院深入学习贯彻党的二十大精神的真实写照。

## 湖南专家对口“援非”

近日，中国第19批援津巴布韦医疗队在津巴布韦帕瑞仁雅塔瓦医院（简称帕院）举办中津两国医生的工作交流会，湖南省人民医院专家组就与帕院呼吸与危重症医学专科对口合作建设项目展开详细交流讨论。据悉，该合作建设项目是中国援津医疗队30个中非对口医院合作机制建设项目之一，将为共建中非卫生健康共同体，造福津巴布韦人民起到积极作用。



通讯员 符代炎 曾铭强 摄影报道

■门诊新闻

## 心脏病术后 大爷喝养生茶中毒

本报讯（通讯员 周纯）近日，76岁向大爷在家突感头晕、胸闷、心慌，遂来到湖南省第二人民医院心血管康复科就诊。医生经了解病史发现，向大爷曾因二尖瓣重度狭窄，2年前进行了瓣膜置换术，长期吃抗凝药华法林。

接诊时，该院心血管康复科主任邢祖忠细心地发现，向大爷随身带一壶掺杂多种中药且量很大的药茶，很多都是补气活血的中药，如枸杞、黄芪、西洋参等。邢祖忠诊断，向大爷为氟卡尼中毒反应。

“服用心血管药物氟卡尼（抗心律不齐药）和华法林（抗凝药，预防血栓形成和脑梗发作）期间，喝枸杞茶是有可能引起中毒的。”邢祖忠介绍，这两类药物和枸杞一起吃，枸杞会抑制华法林的代谢，同时引起氟卡尼中毒。氟卡尼中毒临床表现为心动过缓、窦性停搏、严重心律失常、震颤、血压下降、嗜睡、心力衰竭等。而华法林副作用则为诱发出血倾向，如出现皮肤、牙齿、尿道出血，严重者出现颅内或消化道出血。

邢祖忠提醒，除服用氟卡尼或华法林的患者勿饮用枸杞茶外，以下4类心血管药物服用也需忌口：阿司匹林，忌酒精、甜食、酸性食物、果汁、浓茶；阿托伐他汀类药物，忌食葡萄柚汁；降压药类药物，忌西柚汁；保钾利尿药（螺内酯），忌香蕉、橘子。

## 误服疏通剂

### 三岁幼童口腔灼伤紧急送医

本报讯（通讯员 陈谊 符晴）几天前，李女士（化名）三岁半的儿子多多（化名）在厕所误食颗粒状管道疏通剂后被灼伤，送至长沙市中心医院（南华大学附属长沙中心医院）儿科急救。接诊医生为多多进行了胃镜检查，发现其口腔、食管均严重灼伤，胃底黏膜出现点状充血。予以护胃、抗感染等处理后，目前多多已明显好转。

该院儿童监护室副主任医师刘晓燕介绍，管道疏通剂是一种新型厨卫管道深层清洁产品，主要成分为氢氧化钠，为强腐蚀性强碱，其对局部皮肤、黏膜有强腐蚀性，如不慎误服，可造成化学性灼伤等严重后果。“误服强碱、强酸等腐蚀剂的患儿，必须及时抢救，尽量缩短腐蚀剂在食道和胃里停留的时间，否则腐蚀剂会继续向组织深部侵蚀，对身体造成严重损害。”刘晓燕介绍，误服强碱者尽快给其服稀酸溶液，如食醋或橘子汁、柠檬汁等，每次100~200毫升，反复多次，随后尽快送往医院治疗。

## 孩子常犯支气管肺炎 妈妈擅用药惹来“耐药菌”

本报讯（通讯员 宁春艳 刘丽华）5岁的欢欢（化名）常因支气管肺炎咳嗽、咳痰，服用医生开具的头孢类抗生素等药物后，症状就会明显好转。“久病成医”的欢欢妈记下了这几种药。此后，欢欢一发病，妈妈就直接上药店买药给他服用。最近，欢欢服用头孢类药物后症状却不见好转，纳闷的欢欢妈来到长沙市第三医院药学门诊咨询。该院药学部副主任刘丽华详细了解情况后判断，孩子很可能是因为长期反复不规律用药导致体内细菌产生了耐药性。

刘丽华解释，耐药性又称抗药性，是指在应用抗菌药物治疗感染时，由于微生物对抗菌药物的敏感性下降、甚至消失，致使药物的疗效降低或无效。耐药性的产生除与个体代谢速度差异相关外，其主因是抗菌药物使用的不合理。在经常使用抗生素，使用又不够规范的前提下，每用药一次，就会把不耐药的细菌杀死，留下耐药菌。经过长期繁殖和基因突变后，产生大量耐抗生素的细菌，导致耐药性产生。

刘丽华表示，预防耐药性的发生，最重要的是遵医嘱用药，停药、换药、用药时间长短都不要私自决定，出现异常状况及时与医生、药师沟通，这样才能较大程度上避免耐药。