



# 病人在哪里! 暖心服务在哪里!

## 泉州正骨医院护理人内外兼修,暖心陪伴



心理绘画疗法

内塑素养、外树形象,内外兼修暖心陪伴,是泉州正骨医院护理人的“标配”。随着2018年8月泉州市委、市政府在全市公立医院开展“暖心服务”三年行动以来,泉州正骨医院200多名护理人整装待发,以更优秀的服务姿态,迎接每一位病人。

### 每一位病人都需要温柔以待

细节决定成败,一走进正骨医院的门诊候诊大厅,便可以看到护士们准备的各科健康教育手册和中药药饮,让病人可以在候诊取药的闲暇之余增加一些养生保健的常识,还能在冬日里品尝到热腾腾的药饮,顿时一股暖流流入心中。

为了对紧急病患进行及时地救助,正骨医院坚持急诊手术“绿色通道”,实施急诊病人1小时手术室。在手术室里,护士以角色互换体验手术病人的感受,一双会说话的眼睛在笑,一双温暖的手握住病人,一句简单的问候给病人,一床温暖的毛毯给病人,人性化的护理措施非常地接地气。

林成凤主任介绍,在护理中,她们也会遇到因各种原因不配合治疗的病人,护士们除了要加强病人的病情观察和对症护理,还需特别关注病人的心理护理。有一位病人,因意外造成盆骨骨折,伴有严重多发伤,躺在床上就是不配合治疗。林成凤主任下临床了解到病人因急性创伤引起焦虑,主动与患者进行交流和沟通,应用绘画心理疗法,解开了他的心结。同时了解到他在工地打工,家庭经济困难,怕给家

庭造成负担,一直抵触治疗,但护理人没有放弃,不断与患者及家属交流鼓励,给予心理支持,使其慢慢地恢复治疗疾病的信心,接受了各种治疗,从躺床到坐起,至下床坐轮椅进行户外活动,最终康复出院。

手术完的病人,需要护理。责任护士负责病人的基础护理,生活起居、功能锻炼指导、参与病人康复评估、复诊指导、组织病友会等。帮助病人进行一系列的护理,为他们提供便民服务。根据病人的需要,提供一次性眼罩、一次性耳塞、输液加温器等。还集中为病人讲授疾病相关知识,播放《骨科康复锻炼》音像。对于卧床的病人,护士们还进行床边指导功能锻炼;可以下床的病人,护士们会组织他们和家人一起做健骨操。

护士们利用正骨医院悠久的中医优势,拓展出30余项中医疗术操作和中医膳食指导,如蒸汽中药加温仪、艾灸盒等。在冬至、中秋等传统节日里,护士们会为病人和家属送上汤圆、月饼等食物,甚至在六一儿童节,把病房打扮成儿童乐园,和孩子们一起欢度节日。

春节期间,护理部为了能够让病人度过一个祥和的春节,应对特殊情况,提前做好各项准备工作,以及各个科室的春节排班。春节期间护理和后勤保障情况等落实到位。护理岗位的特殊性,让除夕夜里都能在医院的各

个科室和病房里,看到护士们忙碌而美丽的身影。除夕之夜都坚守在一线岗位,不少护士表示,虽然感觉愧对家人,但反过来想,自己的工作能够得到家人的支持和理解,为患者带来多一重保障,也是非常的欣慰和自豪。

### 树良好形象 展正骨暖心魅力

之所以能把病人服务得这么周到,并赢得病人的认可,完全是靠护理人在背后用心地学习、为自我素质的培养,形象树立等付出艰辛的努力。

陈长贤院长常说“护理团队始终走在医院发展的第一方阵,医疗和护理学科发展齐头并进……”。正骨医院每个护理单元都铸造“一科一品”护理特色品牌,借此不断创新护理服务模式,彰显护理人员对改善护理质量的执着态度和对患者尽职尽责的关爱之心。

林成凤介绍,“不学礼、

无以立”,护理人的形象代表着医院的门面,为了提升护理人的职业素养,提升她们的形象,医院还请了专业的老师来进行形体和化妆的培训。为了不断提升她们在服务中的质量,护理部还举办以“正骨护理,暖心常在”为主题的护理服务情景剧比赛,树立医院在“暖心服务”行动中改善医疗服务行动的典范形象。

此外,医院还实行亚危重症病人共管模式,开展“快舒”护理,开展全院“救”在身边培训,提高全院员工的急救能力。

从内而外,从上至下,致力打造正骨护理人的整体形象和素养,为暖心服务提供强有力的后盾。据了解,“暖心服务”行动以来,护理部便收到了多种来自患者的感谢信:它们或是锦旗,或是感谢信,都承载着一份份真心。满满的荣誉背后,是一段段浓浓的护患情深,用心做好每一个细节,正骨医院的护理人用暖心服务换得百姓真心托付。



陈长贤院长作2019年度暖心服务工作部署

## 2019年度“暖心服务”泉州正骨再启航!

供稿/综合部 钟韵



陈长贤院长作2019年度暖心服务工作部署



正骨医院北峰院区鸟瞰图

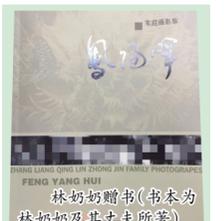
为进一步提升改善我院医疗服务水平,自我市公立医院“暖心服务”三年行动2018年9月启动以来,医院紧紧围绕《泉州市公立医院“暖心服务”三年行动实施方案》(泉委办〔2018〕64号)、《关于加快医疗卫生事业发展的实施意见》(泉委办〔2017〕17号)文件精神,立足泉州市委康寿书记提出的“有眼目标、明确目标、落实目标”,在市、区两级卫健主管部门的领导下,齐心协力,2018年度取得全省三级医院满意度调查第一名的成绩,成效显著。

2月26日下午,我院召开2019年度“暖心服务”三年行动动员大会,参加会议的有医院党支部、院领导、中层干部及各小组组长,会议由吴萍副院长主持。

会上,陈长贤院长传达了2019年1月30日全市公立医院“暖心服务”三年行动工作会议会议精神,并做2019年度暖心服务工作动员与指导:一、认真贯彻落实党的十九大精神,严格按照工作部署,结合医院中长期发展规划和年度工作计划,以“公立医院综合改革”“暖心服务”“改善医疗服务”三年行动为契机,以实施健康丰泽战略为抓手,积极推进丰泽区卫生健康事业全面健康发展,进一步细化、深化、暖化暖心服务各项措施;二、围绕群众需求、关注员工心声,立足长效机制,以建立现代医院管理制度为抓手丰富服务内容,以改革创新为动力优化服务流程,以现代科技手段为支撑提高服务效率,聚焦服务创新,推动医疗服务高质量发展;三、积极落实和配合上级部门督导考核机制,善于挖掘、总结提炼和推广先进典型经验,探索开展院内科室“暖心点子”评选、评比活动,促进医院内部的评优赶超。

随后,客服中心连志猛主管、暖心办钟韵向全院通报从各渠道收集反馈的员工、患者与家属、上级有关部门的意见和建议,包括2018年度患者满意度调查、职工调查、年终职工代表大会收集问题、中心城区公立医院“暖心服务”专项督查情况等。要求各科室、部门在日常工作中持续关注整改现状,防止问题回潮。并由吴萍副院长介绍院长办公会审核通过的“2019年度暖心服务工作清单”和“暖心服务”三年行动配套管理规定精神。

最后,陈院长指出,我们应清醒认识到要持续提升群众、员工的满意度,仍面临不少挑战和压力,要求各级参会干部、党员通过此次动员会,及时将有关精神传达贯彻到每一个职工身上,统一思想,推进暖心服务工作也是深化医改的一项民心工作,真正建立起暖心服务的长效机制,推动我院的医疗服务水平再上新台阶。



林奶奶赠书(书名为林奶奶及其丈夫所著)

## 我忘记了回家的路 却还记得暖心的你

供稿/急诊骨伤系统 王李娜

忙,住院期间,吴天然主任、陈夏平主任等医生、护士,经常与其聊天,嘘寒问暖,陪她去各种检查,护士经常为其翻身、拍背,详细进行健康指导。经过医护人员细致的护理,病人住院10天期间,没有出现压疮、肺部感染、尿路感染等并发症,林奶奶原来的糖尿病、高血压在医护人员的指导下,也得到良好的控制。在后续的门诊康复中,吴天然主任每次均耐心、细心进行指导,伤后2个多月,林奶奶就能行动自如。

3月8日这天,林奶奶独自一人冒着倾盆大雨,来

到医院。到院时,虽然装书的袋子都已湿透,但此书其包装了三层塑料布,没有沾到一滴雨水,看到此番情景,八病区所有医护人员都被林奶奶的真心所感动。

吴天然主任将林奶奶送到医院门口时,奶奶已经记得回家的路,也忘记了子女的名字。后来吴主任从林奶奶的病历中找到其儿子的电话,才联系到其儿子来接她回家。

老人家记忆力衰退严重,却能记得住住我们医院、我们科室和我们医护人员,记得出书的第一件事,就是要把

书送给我们医护人员。正骨医院医护人员的真诚付出,已深刻印在她的记忆里,这是对我们“暖心服务”最大的鼓励与肯定,将不断激励着我们践行“暖心服务”工作。



3月8日,国际劳动妇女节来临之际,泉州市正骨医院八病区收到了一份最珍贵的节日礼物,科室病友林奶奶特意冒着倾盆大雨来院送书,在连日春雨中,为我们带来了暖暖的情意。

林奶奶今年79岁,2018年3月入八病区,诊断左股骨外侧髁粉碎性骨折伴重度骨质疏松症、高血压3级、2型糖尿病、心律失常。由于林奶奶子女工作较为繁

# 追求卓越 仁心仁术

## 同心共筑正骨梦 ——忆往昔峥嵘岁月,树今朝医界风采

供稿/综合部 王诗莹



正骨医院北峰院区鸟瞰图

### 一、根植传统 引领骨科新时代

六十余载赤子心,一心耕耘为岐黄。泉州市正骨医院传承发扬南少林正骨特色技术和方药,移轮接骨、推拿疗伤,源远流长的“正骨三宝”——推伤、整复、自制药,在中医药骨伤业广受赞誉。

正骨推拿以推拿科、软伤科为代表。推拿科在继承传统推拿的基础上,不断创新医疗技术,挖掘和整理泉州南少林正骨手法,形成以南少林正骨手法为特色的颈肩腰腿痛治疗体系,配合针灸、小针刀、硬膜外注射、银质针导热疗法等治疗手段,对颈肩腰腿痛病人进行特色诊治,取得良好的临床效果。“要了解南少林骨科历史,唯有到泉州正骨医院软伤科”,软伤科是全国唯一使用南少林手法及方药治疗跌打筋伤的科室,“廖氏正骨”也因此成为省级非物质文化遗产。科室秉承南少林推拿、损伤八卦定位疗法、十二时辰及四季损伤疗法的特点及院内经方验方的中医特色,提炼出中药液冰敷、散剂及软膏外敷、慢性筋伤推拿法等疗法,在治疗各类急、慢性筋伤,特别是在治疗旧伤(宿伤)方面更有其独特疗效。

整复科在四肢骨折及关节脱臼等病种采用中医正骨手法治疗,结合新型固定理念,基本实现了骨折不手术的“神话”。科室通过“走出去,请进来”的方式,在继承医院老前辈与南少林相结合的的正骨手法同时,将多家正骨

医院的传统手法精华进行融会贯通,逐渐形成一套具有自身特色的手法。2017年,医院“医武结合”文化和南少林泉州正骨骨伤整复手法等被中央电视台《本草中国》收录其中。

正骨医院的“丹膏药散”更是家喻户晓并远销全国、港、澳、台及东南亚地区,成为海外侨胞回国探亲访友必带之品。中药制剂室于1962年创建,以生产丹、膏、丸、散、酒等剂型为主,是医院骨伤前辈家传和长期实践相结合的产物,有很高的临床价值。现已有22种自制药纳入福建省医保目录。

医院注重传统技术与现代科学技术相结合,建立了系统具有中医骨伤专科特色的绿色综合疗法,对骨折创伤、骨病的诊疗形成了闽南正骨品牌的特色。如:下肢骨折“孟式疗法”“上肢与上肢带骨折的经皮穿针疗法”“股骨头坏死保髓技术”“脊柱内镜微创手术系列”“关节镜微创手术系列”等。

目前,医院开设有骨伤、推拿、康复、小儿骨科、关节科、脊柱科、运动医学科、风湿科、手外科、内科、外科、急救内科、ICU等二十余个临床科室。拥有1个“中华中医药骨伤名科”,1个国家级重点中医专科,7个省重点中医专科,1个“创双高”省级重点中医专科建设项目,4个市级重点中医专科。



正骨医院北峰院区鸟瞰图

### 二、兼收并蓄 扬闽南正骨文化

历经六十余载的发展与沉淀,泉州市正骨医院现已是福建中医药大学附属医院、江西中医药大学等教学医院、中国中西医结合学会骨科微创专业委员会的驻会单位、福建省中医药学会中医骨伤分会、国家职业技能鉴定站、泉州市专家工作站、泉州骨伤科医学诊疗中心,同时也是福建省中医药数据中心、国家中医药管理局福建省分中心、福建省中医院信息系统推广实施单位、泉州市医疗保障管理局信息中心、泉州市信息化医疗服务暖心推荐品牌等挂靠单位。医院积极发展中医骨伤事业,获批福建省中医药文化宣传教育基

地——正骨伤科与中医中药展馆;成立泉州正骨南少林骨伤流派传承工作室;泉州正骨疗法成为福建省中医学学术流派。早年间,正骨医院创始人廖尚武、庄子深及张铁龙等骨伤医家,不仅精通南少林武术,还著有大量医武结合名著,如《少林跌打正骨三十六歌诀》《罗汉拳技法》《达摩棍》《少林花拳》《少林对练梨花枪》等。多年以来,医院注重传统技术与现代科学技术相结合,走骨科微创技术创新道路,建立了系统的具有泉州正骨特色的综合疗法,形成了闽南正骨的品牌特色。现今,由医院主编的专著达10部,其中,《骨伤科微创技术案

### 三、壮志满怀 新院建设展英姿

随着医院的发展壮大,在各级政府和社会各界的关心支持下,2017年医院北峰新院建设获批,2018年列入市、区两级重点建设项目。新院项目占地面积约100亩,新增床位编制1000张,总建筑面积约15万平方米,总投资十亿元,计划于2022年完工。新院区将致力于打造成中医医结合骨科微创全国培训基地、全国中医医院医疗网络管

理与推广示范基地、南少林正骨文化基地和中医骨伤文化馆,为福建省乃至全国中医骨伤事业及专科信息化事业做出贡献。

为加快这项重要民生工程的建设,丰泽区委、区政府发起泉州正骨医院“同心楼”捐资活动,纳入泉州统一战线同心工程捐赠范畴,向社会各界专项募集捐建善款,“同心工程”开展伊始,就有众多统一战线各界人士自愿捐资,



“跌打损伤,找拳师(闽南语,拳师意为习武之人)”是泉州民间特有的习象。古往今来,医武互通,习武者必懂中医骨伤,武术与骨伤的治疗、康复、保健密不可分,共生共存。泉州,是南少林武术的发源地,也孕育了福建省成立最早的中医骨伤专科医院——泉州市正骨医院。

自1955年成立以来,泉州市正骨医院传承发扬着南少林正骨特色技术和方药,汇通现代医学手段,移轮接骨,推拿疗伤,以独具一格的闽南正骨流派和中西医结合骨伤绿色诊疗模式享誉海内外。其中,医院“廖氏正骨”“庄氏骨伤”和“吊骨”等更是被列入非物质文化遗产保护名录。如今,“泉州正骨”已经成为我国闽南地区乃至东南亚、“一带一路”历久弥新的文化品牌,是弘扬祖国中医药文化瑰宝走向世界的见证。



福建省重点中医专科 康复科 国家级重点中医专科 推拿科 福建省重点中医专科 骨伤科 福建省重点中医专科 小儿骨科 福建省重点中医专科 中医骨伤科 福建省重点中医专科 中药制剂室 福建省重点中医专科 推拿科

例评析》《骨伤科专病护理路径》及《中西医结合微创骨科学》由人民卫生出版社出版,《微创骨科学》由中国中医药出版社出版,成为行业权威著作。

正骨人不仅拼搏在临床第一线为患者解除病痛,还不忘从临床中总结经验,开拓、求索、发明,获得国家发明专利65项。医院自行研发信息软件有136套,涵盖HIS、LIS、PACS、RIS、EMR、OA、自助医疗系统、移动医疗系统等,受到了国家中医药管理局、福建省卫计委等领导的高度评价,目前国内外有32家医院使用医院信息管理系统。自主研发的信息系统,已获得信息著作权33项。

慷慨解囊,传递着“同心同德、同心同向、同心同行”的无言大爱。我们心存感激,更诚挚期盼,有更多的港澳同胞及海外人士、非公经济人士、民族宗教界人士、民主党派人士等统一战线成员加入爱心行列,一如既往大力弘扬爱国爱乡、乐善好施的精神,积极捐资,鼎力相助,支持医疗公益事业,缓解医院建设资金紧张的问题,助力补齐民生短板,造福百姓健康!



正骨医院北峰院区鸟瞰图

### 捐资渠道

户名:泉州市正骨医院 开户行:建设银行泉州丰泽支行 账号:3500 1656 0070 5250 0482 捐赠项目: 泉州市正骨医院新院区“同心楼” 办公电话:0595-22576462