

聊城市提升医疗卫生服务满意度 工作简报

(第四十五期)

市卫生健康系统满意度提升工作专班

2022年9月23日

东昌府区：以健康教育指导为抓手，提升群众满意度。2022年9月1日是第16个“全民健康生活方式日”，聊城市人民医院东昌府院区贯彻落实《健康中国行动（2019-2030年）》和《全民健康生活方式行动方案（2017-2025年）》有关要求，深入推进以“三减三健”为主题的全民健康生活方式行动，进一步传播和普及健康文明的生活方式，宣传科、内分泌科、口腔科和骨科（脊柱关节）共同录制全民健康生活方式“三减三健”科普视频并发布到医院视频号。9月7日，健康教育科、内分泌科医师和古楼街道社区卫生服务中心工作人员在聊城市第四中学多功能厅开展《全民健康生活方式——三减三健》科普讲座，为同学们讲解“全民健康生活方式日”的由来，讲述全民健康生活方式内容，普及“减盐、减油、减糖、健康体重、健康骨骼、健康口腔”知识，倡导全民健康生活方式的重要意义。通过本次讲座，旨在倡导每个人做自己健康的第一责任人理念，提高全民健康意识和维

护自身健康的技能，引领公众践行健康文明的生活方式。

东阿县：开展“服务百姓健康行动”为主题的大型义诊活动。2022年9月13日——19日，陈集镇卫生院、大桥镇卫生院、高集中心卫生院、姚寨镇卫生院分别在多地开展了以“服务百姓健康行动”为主题的大型义诊活动。义诊团队涵盖了内科、外科、妇科、儿科、中医、公卫等多个科室共计20余名医务人员组成，义诊内容包括测量血压、血糖、心电图，听诊、常见病初步诊断和治疗建议、慢性病的咨询、中医体质辨识、儿科常见病诊断、妇科中医药保健等服务普及医学常识和健康知识，给予他们切合实际的治疗方案及健康保健处方，倡导健康生活方式等。义诊活动为群众在家门口看病就医创造便利条件，受到了群众的一致称赞。

聊城市妇幼保健院：终身学急救，救护伴我行——我院走进学校举行第23个“世界急救日”主题活动。今年9月10日是第23个“世界急救日”，主题为“终身学急救，救护伴我行”，为进一步提高中学校内师生安全意识及应急救护能力，9月7日下午，我院急诊科受高新区实验中学邀请为师生举办现场急救培训。医师通过生动形象的讲解为在场师生们普及心肺复苏和海姆立克急救法的相关专业知识，并现场演示心肺复苏和海姆立克急救操作方法与步骤，师生受益匪浅，达到了良好的培训效果，在生命

健康安全日益为社会重视的当下，普及急救知识，学习急救技能，既是为了他人，更是为了自己。防止出生缺陷，促进生育健康——我院开展 2022 年“预防出生缺陷日”活动。9 月 12 日是第 18 个“预防出生缺陷日”，今年的活动主题是：“防止出生缺陷，促进生育健康”。为进一步加强出生缺陷防治，预防和减少出生缺陷疾病所致残疾，做好出生缺陷防治知识普及和宣传教育。9 月 9 日，我院开展孕妇课堂宣讲和免费义诊活动。在孕妇课堂上，我院专家向孕妈妈们宣传预防出生缺陷健康知识，让大家充分认识出生缺陷给家庭和社会带来的危害，提高自我保健意识和技能，降低出生缺陷的发生率。在义诊活动现场，专家们认真倾听社区居民的陈述，耐心地解答大家提出的问题。向社区居民发放防治出生缺陷宣传资料 200 余份，接受咨询服务 100 余人次，专家们精湛的医术及认真严谨的工作态度得到社区居民的一致好评。此次活动广泛宣传了出生缺陷防治宣传教育，营造了重视和支持出生缺陷防治工作的良好氛围，对推进健康知识普及，优化出生缺陷防治工作，持续提高出生人口素质有积极的促进作用。

聊城市退役军人医院：“叙事护理”让护理服务更温情。为进一步普及和推广叙事护理工作，让人文护理真正融入到日常生活和工作中，倾听患者的感受，了解患者的所需，帮助患者缓解心灵的困扰，医院护理部创新开启了“叙事护理”新模式，进一步深化了优质护理服务内涵，提升了护理质量。目的：叙事有声，

护理有爱，为打造叙事护理，做有温度的护士，让患者打开心扉，打造更有温度的护理团队。实施措施：1、护理部成立叙事护理小组，完善实施方案，举办动员培训会，并组织实施。让护理人员了解叙事护理是打破以往只了解患者病史、病情的惯例，通过对患者的故事倾听、吸收，发现护理要点，从而护理人员实施护理干预，这样使护士和患者心与心的沟通人文护理。2、通过“叙事护理”实施，运用叙事护理，把现代心理学叙事治疗的理念与方法运用到临床护理中的一种心理护理工作模式，可以让患者感受到更温情的医疗照护，并发现护理要点，对患者护理干预的护理实践，更好的提供优质护理服务。3、开展叙事护理案例分享比赛，进行征稿、分享叙事案例，凸显人文关怀，温暖患者的同时，也体现了护士的职业价值。来自各科室的15位护理人员纷纷上台分享叙事护理案例、展示形式多样，借助PPT、情景模拟等多种形式，用切身经历，述说着学习叙事护理疗法以来发生的感人故事。通过此次案例分享，提高了护理人员对叙事护理的重视，激发了大家对开展叙事护理的激情，将叙事护理的精神和理念渗透到每位护理人员的工作和生活中，做一名有温度的护士，努力为广大患者提供更加优质的护理服务。实施效果：通过开展“叙事护理”新模式，提升了医患、护患沟通方式，患者及家属面对生命的态度、生命要求和生命抉择的纠结时刻，用叙事疗法，走进他们的内心世界，细致入微的开展人文关怀，开启与患者不是亲人胜似亲人的沟通模式。大家用爱心和沟通技巧次次打开病人和家属的

心结，谱写了一曲曲感人的叙事篇章，留下了一段段美好的护患回忆。护士们不仅帮助患者疗愈了内心，还用叙事护理的理念和精神滋养自己，与同事、家人间的相处得到了极大地改善，进一步深化了优质护理服务内涵。我们医院将以此为契机，让人文护理真正融入到日常生活和工作中，倾听患者的感受，了解患者的所需，不断推进叙事护理的实践和发展，丰富人文关怀内涵，将叙事护理的精神和理念渗透到每位护理人员的工作和生活中，做一名有温度的护士，努力为广大患者提供更加优质的护理服务。

呈：委领导

发：各县（市、区）卫生健康局，市直各医疗卫生单位，委机关
各科室