

治好一个病人 稳定一个家庭 和谐一个社会

海南省平山医院：点滴仁爱诠释医道大义



群山怀抱中的海南省平山医院。

细节处彰显人文关爱：用心灵呵护心灵，用微笑换来微笑

核心提示

“精神病跟其它病种有着明显的区别，精神疾病患者是特殊的弱势群体，患者的治疗过程漫长，治疗期间常处于被封闭和监管状态，以至于他们的人性化需求往往容易被忽略。正因如此，精神病住院患者更需要护理人员对其进行全身心人性化的护理，所以，爱心奉献，营造和谐温馨的医疗环境，展示人文关爱已成为对精神病人优质护理服务的主旋律。”在平山医院，院长林展如是说。

为了给精神病患更贴心的人性化服务，一方面，医院对治疗的患者从入院到出院实行一对一的全程陪护，虽然大多数综合医院都有陪护这样一项服务，但都是一定比例，而在平山医院则覆盖5个科室所有病区的

患者；另一方面，医院大力推行医护一体化查房制度，医护人员在共同查房的时候，护士和医生能够发现的病情及时采取治疗措施，达到共同护理和治疗的目的。

与此同时，为了把这一项制度真正落到实处，医院在所有的病区都安装有电子巡更系统，对医护人员查房进行监督。医护人员当天晚上查房是否到位，第二天，医院管理人员通过巡更系统就会一目了然，例如可以得知巡视病房的时间是否足够，照顾病人是否周到。这个系统，同样对工勤人员进行监督。

为了提升优质服务水平，在内部的管理上，从2010年开始，平山医院便对内部医护人员实行全员绩效考

核。从2012年开始，医院成立客服中心，以此解决患者就医就诊过程中遇到的困难，了解患者对医院的满意度，以便及时发现和解决医务人员工作中出现的问题。到2014年，医院开始推行二级量化考核，把优质服务的细节具体量化到每个人，并依据能力的高低，对中层干部重新进行调整。在此基础上，通过医院文化管理年活动、培训管理年活动、质量管理年等系列活动，提高医院干部职工的整体素质。

由于精神上的障碍，患者经常烦躁不安，随时可能出现暴力行为。在平山医院，很多精神病患者喜怒无常，不开心时，会直接把饭菜撒在地上，更严重者则是对医务人员谩骂殴

打，一些女护士就经常遇到被病人“锁喉”。每当遇到这样的情况，医务人员不仅要及时把地面打扫干净，还要对患者笑脸相迎，像哄小孩子一样“哄”，真正做到打不还手，骂不还口。正如院方领导所言，做一名合格的精神病医院医护人员非常不简单，他们必须能吃常人不能吃的苦，能忍常人不能受的气。

在平山医院，遇到不能自理的患者，医护人员还要为他们洗澡、理发、剪指甲、喂饭，甚至大便干结了要用手替他们去抠，如同“保姆”。但对于该医院的医护人员来说，护理这些病人，虽然很辛苦，但当看到病人们能平安健康出院，或在医院里开心地生活，大家感到由衷的高兴。

一切为患者回归社会着想：打破传统管理模式，制定科学康复计划

在平山医院，作为一名20多年在精神疾病防治领域的老兵，林展知道，精神病患者是一群特殊的群体，以往靠药物治疗，只能控制病情，而后期的康复治疗，则是患者能够正常回归社会的关键。所以在对精神患者的康复上，秉着“症而不病，病而不残，残而不障”的原则，最近几年来，医院彻底打破过去精神病患者“集体关锁”传统管理模式，对病人实行“分区、分类、分级”管理制度，倡导全部、全员、全过程精神康复，让患者参与室内和户外的康复治疗，通过家居、劳作等技能的训练，给患者增加生活的信心，更好地回归社会，重获希望。

为此，平山医院成立了康复部，购置康复设备，建立完善各康复项目基地，并根据患者个体情况，制定一整套全面的心理、康复计划。同时积

极引进康复专业人才充实康复队伍，全年参加家居、服药、手工、文体、电脑、农疗、文娱、体能等训练及运动疗法、音乐治疗、户外活动等康复项目。

2012年，平山医院在病房边的空地上创办了农疗基地，每天该院的医护人员带着患者来到这里养猪种菜。从下种、浇水、施肥、除草等全程指导患者操作。经过一段时间的指导，患者就全部学会了，一来到菜地，每个患者就各干各的活。每天早上，病人还自己卖菜。他们把自己种的小白菜、茄子、豆角等收好，在医院门口摆卖，卖给院里的医护人员或患者家属。称斤、收钱、找钱等，都是患者自己完成，带队的医护人员只是在一旁监督。

在平山医院，让患者参加户外康复训练的内容很多，医院还让患者参

与医院的保洁工作，设立爱心超市，安排患者当售货员……除了户外的康复训练，室内的康复训练也是多姿多彩，医院设立了棋牌室、健身室、阅读室、卡拉OK室等。实践证明，经过这一系列的训练，这些活动确实有益于患者的身心健康，患者的精神康复很好，在出院后可以更好地回归社会，融入正常人的生活。

来自昌江黎族自治县的患者符某，有20年的精神病史，2015年被送到平山医院时，总是一个人默默地蹲在角落里，有时情绪暴躁。医护人员带他到农疗基地学习干农活时，刚开始他什么都不会做，只是在那里发呆。在医护人员耐心指导下，一个多月后，符某不但主动去拿工具干活，性格也变得开朗了。

在大家的印象中，医院是一个很

冰冷的地方，白色的墙壁、冰冷的器械、浓浓的药味，这一切让人感觉内心压抑。在平山医院，为有益于患者的康复治疗，医院压缩其他方面的开支，加大对基础设施的投入，致力于打造更具人文关怀的医疗环境，体现了医院康复治疗模式的转变。一方面，医院把病区的墙壁粉刷成暖色调，并加大对院区环境的美化、绿化，整个医院生态环境良好，到处绿荫葱葱；另一方面，加强对医院精神文化的建设，在院内开设了一条文化长廊；印有医院愿景、宗旨、服务理念等文字的灯箱依次摆放，两旁鲜花拥簇，在长廊里拾级而上，令人赏心悦目。

走进今天的平山医院，如果不是大门外及办公楼顶上的招牌，你根本不会想到这里会是一所精神卫生医院。

让贫困患者病有所医：加大基层救治力度，把健康扶贫落到实处

在我国，精神病患者无论对家庭还是对社会都产生了极大的危害性，由于缺乏一套规范、连续的治疗和管理体系，相当一部分重性精神病患者“散落民间”，成为社会公共安全的潜在危害者。也有一些精神病患者，由于长期的治疗费用，让家庭不堪重负，陷入贫困的境地。因此加强对精神病患者的救护和管理，减少精神病患者危害社会事件的发生，对维护社会安定和谐，彰显公平正义，有着非常重要的现实意义。近几年来，平山医院在加大对城市“三无”精神病患者救治力度的同时，充分利用自己的技术服务资源优势，积极走出去，为政府排忧解难，做好对贫困重性精神病患者的救治和健康扶贫工作。

2013年5月，海南省五指山市心

理危机干预中心在海南省平山医院挂牌成立，这是全省成立的首家心理危机干预中心。新成立的五指山市心理危机干预中心整合五指山市心理工作者资源，建立有关组织机构，完善机构工作职责，并与120、110联动开展工作。为及时满足人民群众对心理危机干预的需求，海南省平山医院还开通了心理咨询热线，充分发挥该院作为琼中南地区精神卫生防治中心的实质作用。

2014年6月，平山医院精神卫生技术指导中心在龙江农场金波医院成功挂牌，此举标志着该院正式成为平山医院精神卫生技术指导医院。一年之后，又在该场珠碧江医院举行揭牌仪式，旨在更好地为该场两所设有（安宁科）的医院提供强有力的学

科建设、人才培养、医疗管理和技术支持，为精神病患者提供更好的医疗环境。

2016年以来，随着国家脱贫攻坚力度的加大，平山医院积极响应省委、省政府和省卫计委的号召，将健康扶贫工作作为一项重点工作来做，坚决贯彻中央精准扶贫、精准脱贫的基本方略，对健康扶贫工作进行周密安排部署，一方面，加强宣传，在医院显著位置张贴健康扶贫的优惠政策，并在全省精神专科医院中率先取消药品加成，减轻病人医药负担；另一方面，制定贫困患者就医流程，简化就医程序，实行贫困患者“绿色通道”，对于贫困患者就医问题，做到“有人看病、有钱看病”。同时要求医院所有健康扶贫工作人员要发扬“不

怕苦、不怕累”的精神，深入基层，把健康扶贫落到实处，坚决打赢扶贫攻坚战。

去年3月，平山医院在对患者就诊过程中，意外了解到在白沙黎族自治县只有20多户人家的小村庄里，有11个精神病患者，他们因病陷入极度贫困。得知情况后，平山医院联合白沙卫生、疾控、民政、残联等部门及时伸出援手。他们来到该村，给患者进行诊断，并免费发放药物。这些患者住院的医药费约70%可以通过新农合报销，剩下的费用由当地民政、残联等单位进行救助。鉴于患者家庭的实际困难，林展当即表示，经报销和救助后剩余的治疗费及伙食费由医院全部减免，确保患者基本不用花钱就能得到及时治疗。

一路风雨同行：给我一份信任，还您一生健康

如缕缕清风，似串串阳光，平山医院用真情真爱诠释着“苍生为念，公益为先”这一办院理念。虽然全体医务人员把每天的工作看似是一些平常的小事，然而正是这些小事，却温暖每一个精神病患冰冻的心。医院涌现了以门诊部主任兼二科主任周家彬、80后护士长米艳华为代表的全省医疗服务标兵、服务明星，医院优质服务康复品牌得到患者及家属的首肯，根据医院客服中心患者和家属反馈的意见，他们对医院员工的满意度一直在95%以上，很多从医院康复出去的患者义务充当宣传员，极力褒扬医院的好人好事。

就在今月，一位患者家属用自己亲身体会，写信给省卫计委领导，感谢平山医院的医生和护士们，不但把他老伴从死亡线上拉了回来，还像亲人一样去照顾她。在信中，他用非常朴实的语言叙述了自己在医院的所见所闻：这里的人个个彬彬有礼，和蔼可亲，待患者如亲人。走进平山医院，您会发现这里是鸟的天堂，花的世界，处处生机盎然。走进平山医院，您更会发现这里充满温暖和关爱。这里的医护人员用厚德仁爱守护患者，至精至诚为患者治疗，让每一位患者找到家的温暖……

一花一世界，一叶一菩提。当爱与被爱的手紧紧握在一起的时候，这里便成了人间的天堂。

叔本华说，人的存在，就是在对理想的追求和失望之间的永远徘徊。其实也就是说，真正的追求是一种心灵的苦役。生活中的强者既会知道心灵苦役的存在，又懂得如何勇敢地应对，因为他们觉得，这种心役才是人生真正的滋味。

或许是从医20多年每天与精神病患打交道，林展对人生有了这一深层次的感悟，虽然医院这几年取得了让人为之瞩目的业绩，业务量从4年前发展到现在翻了好几倍，但院领导班子始终保持着平和的心态，林展坦言，医院目前面临的困难还不少，由于客观条件的制约，在高端人才的引进方面一直不是那么理想。还有在对特困精神病患的帮扶上，投入的费用大，长期下去，医院在经费方面压力很大。

林展说，平山医院将继续坚持既定的办院理念和治疗康复一体化兴院强院之路，在加大人才梯队建设力度的同时，强化内部管理，把服务工作做精做细，向全国一流现代化精神专科医院步步迈进。

精神类疾病离我们并不遥远，如果家中有精神病患者应该怎么办？林展真诚提醒社会：首先，要敢于承认现实，不能因世俗偏见或者怕丢面子而讳疾忌医。其次，要正确对待，以积极的态度面对现实，一方面给患者以情感上的支持和帮助，另一方面要主动求医。最后，要尽早到国家正规的精神病专科医院诊治，积极配合医生，对病人进行系统、彻底的康复治疗。

健康的一半是心理健康，让我们与您携手打开心灵的窗口，驱走心中的阴霾，让阳光常住。“给我一份信任，还您一生健康；只要就诊一次，终生为您服务。”责任所在，动力所在。不管前面是风还是雨，平山医院全体医务人员将与您一路同行。

本版策划/撰文 李守荣 图/张开学



在2016年5·12国际护士节上，医院护士许下庄重的诺言。