

H 医线聚焦



位思考，蛮好！

■ 海南日报全媒体记者 郭畅

为拉近医患距离，改善就医环境，三亚市卫健委于2024年7月启动了“就医体验官”活动。三亚中心医院、三亚市人民医院、三亚市中医院、三亚市妇幼保健院四家医院招募了50名熟悉医疗服务的志愿者参与就医体验活动。

半年过去了，三亚各医院的就医环境是否有明显改善？近期，体验官们又到医院“回头看”。也让我们一起跟随体验官们的脚步，看看他们是如何从患者视角为医院的医疗服务“查漏补缺”的？如今各大医院在提升医疗服务上又有哪些新气象？

■ 海南日报全媒体记者 郭畅

体验官：不同身份，初心相同

涂阿姨是三亚中心医院的退休职工，她站在新落成的门诊大厅前，感慨万千，回忆自己20年前在急诊科当护士长时，硬件条件跟不上，医护人员人手短缺。

“现在的门诊大厅非常‘智慧’，但越智能的设备，老年患者就越发愁。很多老年人不会使用自助设备，建议增派服务人员，帮助患者取号、耐心引导。”王阿姨说，患者要退费，过去要跑上跑下，找医生盖章签字，十分不便。后来，在体验活动后，医院根据体验官们的建议做了整改，现在在缴费大厅可以一次办结相关退费手续，节约了患者的就诊时间。

还有两位三亚中心医院退休职工跟涂阿姨一起被聘为三亚中心医院体验官，她们对医院有着深厚的感情，愿意为医院建言献策，也了解医患关系，以及过去几十年就医环境可能存在的问题。

三亚中心医院医务部相关负责人王超介绍，全新的门诊大厅投入使用不久，虽然面积更大，硬件条件更好，但在实际使用过程中肯定会在很多小问题，“就医体验官”活动结束后，医院增设了更多便民措施，优化了缴费流程，小举措更能暖人心。

在三亚市妇幼保健院，体验官的身份又有不同。医院挑选了媒体从业人员和在校医学生作为社会体验官，为医院的就医服务进行“体检”。体验官会陪同患者从挂号开始，参与候诊、检查、取药等全流程的就医环节，全面体验医院的服务流程。

体验官吴随发现，各大医院停车难是个老问题，自己在体验时，在院内开了几圈都找不到停车位。另外，患者不熟悉医院各科室的位置，标志不清或不充分的问题也需要解决。

经过全流程体验，体验官们在就医体验评价表上，为每一个环节仔细打分，提出合理建议。三亚妇幼保健院相关负责人表示，妇幼保健院的患者为女性群体，医院选择女性作为体验官，视角会更直观。

三亚市妇幼保健院门诊部护士长张妍介绍，接受了体验官们的反馈，医院做了一一整改，设立了月度、季度、年度考评制度，进行门急诊患者满意度调查，及时整改问题。

如今，经过“体检”的各医院纷纷亮出整改成绩单——

在三亚中医院，针对候诊区拥挤、空气不流通的问题，医院在密集区域加装壁扇，增设直饮水机与一次性水杯；针对老年患者，医院新增提供老花镜、轮椅等便民设施，并安排志愿者提供人工服务。此外，医院增加改扩建项目一期停车位537个，缓解了“停车难”的长期困扰。

对复诊患者和过号患者插队的问题，医院制定了相关规定，复诊患者按要求需领取免费复诊号，并按序号依次就诊，避免就医秩序的混乱。同时，医院还优化了退费流程，减少了患者的走动次数，提高了工作效率。针对个别医务人员存在的服务态度问题，医院邀请心理学专家在医院开展沟通技巧培训，帮助医务人员“换位思考”，学到更多医患沟通的技巧。此外，医院还完善了医德医风奖惩制度，进一步引导医护人员提高服务意识。

三亚中心医院在胃镜室增设备留置观察区，增加术后关怀服务；在每层诊区增设导诊台，为老年患者提供便利；在放射科增加人员维护秩序，优化就诊流程；建立自助服务机故障快速响应机制，安排人员协助患者使用设备。

三亚市人民医院推出医院小程序，简化挂号手续，推广多种挂号方式，提高预约挂号效率；优化叫号系统和规则，让患者平均等候时间缩短至20分钟；引导患者自助缴费，缩短等候时间；增设便民设施，整合诊区资源；加强医护人员沟通技巧培训，提升患者就诊体验。

三亚市妇幼保健院在门急诊区域开展“患者就医体验日”活动，160余名患者参与评价，活动现场收集服务态度、管理服务等多方面的意见建议，为患者就医提供切实的帮助。

三亚医疗机构服务升级的几个方面

- 完善医院标识，解决停车难题
- 优化挂号系统，缩短候诊时间
- 增设便民设施，整合诊区资源
- 提升沟通技巧，优化就诊体验

三亚市卫健委相关负责人介绍，启动“就医体验官”活动是三亚市卫生健康委聚焦患者体验，切实改善就医感受，进一步解决人民群众看病就医的“急难愁盼”问题的具体举措。

据了解，“就医体验官”的招募条件为广大群众中对医疗服务有一定了解和关注的志愿者。随之，对报名的志愿者进行面试和培训，培训内容包括医学基础知识、医院服务流程、评价标准和注意事项等。体验官们作为患者代表，到医院体验预约挂号、候诊、医生问诊、检查就诊、开药等就诊全流程，检验医院各岗位服务落实度，分享就诊感受，对事关患者切身利益的小事提出意见和建议，帮助医院优化服务流程和改善服务环境，进一步优化提升全市医疗服务质量。

2024年的“就医体验官”活动结束后，各医院组织了座谈交流会，收集“就医体验官”反馈的问题清单和意见建议，对存在的问题进行统计、分析和研究，并制定相应的改进方案，定期对改进措施进行监督和评估，确保改进措施能够落地生效。

下一步，三亚市卫健委将常态化开展“就医体验官”活动，坚持把“以患者为中心”贯穿于医疗服务各环节，继续努力在改善就医感受、提升患者体验上下功夫，有效解决人民群众看病就医“急难愁盼”问题，全面提升群众就医获得感、幸福感、安全感。

H 门诊连线

心源性猝死！为何又是年轻人？

■ 海南日报全媒体记者 侯赛 通讯员 全锦子

近日，出生于2000年1月1日0时0分的“世纪婴儿”千千（化名）因心源性猝死离世，年仅25岁，令人惋惜。为何这种老年人高发的病会青睐对准了年轻人呢？突发疾病该如何自救呢？海口市人民医院心内科副主任医师张伟呼吁：年轻人要保持健康生活习惯，定期体检！当察觉到自己身体不适，要尽可能让身边的人知道或者去人多的地方，以便被人发现，及时求助。

什么是心源性猝死？心源性猝死（SCD）是指因心脏原因（如心搏骤停、严重心律失常等）导致的自然死亡，通常在症状出现后1小时内发生。它像一颗“隐形炸弹”，可能毫无征兆地夺走生命。

据国家心血管中心数据，心源性猝死发生率约每10万人中41.8例。粗略计算，即每分钟就有1人发生心源性猝死。发病急促、进展迅速、抢救成功率低是其最为显著的特点。

年轻人发生猝死，往往与劳累、熬夜、高压、抽烟、暴饮暴食等不良生活习惯有关。如果本身有基础心脏病又不知道，或是有心脏病家族史的人群，再叠加以上高危因素，则更容易发生。

张伟介绍，长期熬夜会导致心脏节律的改变，如出现早搏、心房颤动等心律失常，增加心脏性猝死的风险。长期处于高压状态，会导致体内激素分泌增加，引起血管收缩、血压升高，进而增加心肌梗死的风险。

有的年轻人平时缺乏运动，心血来潮时做一些剧烈运动，如跑马拉松、做100个俯卧撑等。这种突击式运动方式极易导致心肌超负荷，增加猝死风险。

还有部分年轻的高血压人群患有高血压却不自知，或者已经发现高血压但不重视治疗。高血压是心血管疾病的重要危险因素，长期忽视治疗极易导致心脏问题。

日常生活中，很多年轻人喜欢高油高盐高糖的饮食方式。奶茶、炸鸡、快餐等高热量食物不仅导致肥胖，还容易引发高血脂、糖尿病等慢性病。这些慢性病进一步增加了心脏问题的风险。

心源性猝死前可能出现一些预警性的症状，包括胸闷、胸痛、心慌、呼吸不畅、头晕、大汗、不明原因的恶心呕吐等，以及不典型的心绞痛，如腹痛、牙痛、左肩部痛等。

预防心源性猝死 年轻人可以从以下几个方面入手

保证充足睡眠

每天保证7小时的睡眠时间，避免熬夜。良好的睡眠习惯是维护心脏健康的基础。科学适量运动每周进行5次中等强度的运动，如快走、游泳等。避免突击健身，保持适度的运动量，有助于维护心脏健康。

保持健康饮食习惯

减少高油高盐高糖食物，多吃优质蛋白、蔬菜和水果杂粮等健康食品，少吃反式脂肪高的食物如奶茶、蛋糕等。

学会急救技能

掌握心肺复苏（CPR）和AED使用等急救技能。在关键时刻，这些技能能够挽救生命。对心源性猝死，把握黄金四分钟的抢救时间窗很重要。对于患者本人，若察觉身体不适，如突发胸闷、胸痛、心悸、呼吸困难等，应尽快呼救，或到人多处被人发现；对于普通市民，如果发现身边有人疑似心源性猝死，及时有效的心肺复苏可能就是救命的关键。

制图/孙发强

H 新医界

社会角色多，健康感觉好

在社会中，一个人通常拥有多重身份，既是子女，也是父母，还是职场人等。近期，日本庆应义塾大学和大阪医科大学在英国《流行病学与社区卫生杂志》发表的一项研究表明，社会角色与个人健康有关，承担的社会角色越多，自我健康评价越高。团队将参与日本公共卫生中心下一代前瞻性研究的48796名40~59岁成年人纳入研究，通过问卷调查，了解他们的社会和家庭状况，以及所承担的社会角色（含夫妻、父母、子女、职场人、志愿者5种），并要求参试者靠主观感觉，评估自己的健康状况。剔除教育背景、家庭收入、病史和居住地因素影响后的结果显示，社会角色数量与主观感觉不健康呈负相关。在承担5种社会角色的人群中，感觉自己不健康的占比最低。相比社会角色最少的人，多角色男性自认不健康的占比低了45%，女性占比低28%。这说明，男性承担的社会角色数量对健康影响更大。进一步分析发现，生活目的和意义是这种相关性的主要影响因素，权重超过50%；社交网络规模的影响效应约为20%。也就是说，生活意义解释了一半以上的这种关联，社交网络规模解释了20%左右。

研究人员认为，拥有更多社会角色的人，可以通过增进生活价值体验、扩大社交网络规模，改善和提高自我健康评价。需要注意的是，女性在家庭中承担了更多家务劳动，可能对健康产生更多负面影响，这也是女性主观健康感低于男性的原因之一。

（据生命时报）

H 关注中国麻醉周



远不止打一针 那么简单

■ 海南日报全媒体记者 侯赛



每年3月份最后一周是中国麻醉周。海口市人民医院麻醉科举办“2025中国麻醉周科普宣传活动”，通过科普讲座、义诊咨询、健康宣教等形式，向公众普及麻醉医学知识，传递“舒适化医疗”理念，吸引了众多市民、患者及家属参与。海口市人民医院麻醉科主任医师谭义文为大家揭开麻醉的神秘面纱，消除大家不必要的恐惧与担忧。

麻醉医学进步如何改写手术安全史？

据统计，过去50年间，全球手术死亡率下降至十万分之一以下，麻醉安全的贡献率超70%。这一数字背后是麻醉医学的系统化发展：从单一术中麻醉扩展到术前风险评估、术中生命体征调控、术后急性疼痛管理等全流程管理。

随着无痛诊疗需求增加，麻醉医师的工作范畴早已超越传统手术室。以海口市人民医院为例，除常规手术麻醉外，其团队还承担着无痛胃肠镜、无痛气管镜、分娩镇痛、无痛介入诊疗等领域的麻醉支持。

都说“外科医师治病，麻醉医师保命”，然而，在多数公众甚至外科同行眼中，麻醉不就是“打一针”吗？谭义文用了一个生动的比喻来解释麻醉在手术中的角色意义：麻醉就像开飞机，麻醉医师就是机长，不仅需要在3万英尺高空保持平稳飞行，还得时刻修正气流颠簸、调控舱

内压力、应对紧急情况。

“不仅要让患者‘无痛’，更要确保生命体征始终在安全航道内。”谭义文表示，随着人口老龄化及复杂手术增加，这种全程监护模式正在成为现代医疗的标配。

“最易被忽视的术后苏醒阶段，方显麻醉医生的双向智慧。”谭义文介绍，麻醉医生既要在数小时内让患者的呼吸机精准复苏，还要将应激反应平稳滑翔至基线水平。就像飞机降落时需要同步调整高度、速度、仰角，麻醉医生正是通过智能输注系统与神经阻滞技术，让患者在苏醒过程中既获得充分的疼痛“安全带”，又避免恶心呕吐的“气流颠簸”。

全身麻醉会不会使人变傻，会影响智力？这是很多手术患者担心的问题。

谭义文解释，流传的全身麻醉后变“傻”是指“术后认知功能障碍”，是麻药抑制中枢神经系统所致。现在的全麻药具有入睡迅速、苏醒迅速，部分药物还具有可逆性拮抗的特点。麻醉药对大脑的影响是暂时的，现代的医学研究表明，麻醉不会对人的大脑造成不可逆转的影响。某些高风险人群，如对神经系统衰老且脆弱的老年人而言，全身麻醉手术的风险会因为神经系统负担增加而升高，患者可能会有短

暂的记忆力或认知功能下降，但一般会在数天到数周内恢复。

不仅是“生命守护者”，更是“全程管理者”

义诊活动现场，谭义文向市民生动讲解麻醉流程与原理。让患者直观了解麻醉医师如何实时调控患者生命体征，确保手术安全。“麻醉医生不仅要懂技术，还要会沟通。只有消除患者的未知恐惧，才能真正实现‘舒适医疗’。”

许多人认为麻醉就是“让患者睡着”，但实际上，麻醉医师是危重症抢救、疼痛治疗、舒适化医疗的核心力量。海口市人民医院麻醉医学中心作为国家级临床重点专科，多次参与高危孕产妇抢救、急性疼痛管理等多学科协作，并将舒适化医疗理念拓展至胃肠镜检查、分娩镇痛等场景。“通过麻醉周活动，我们希望能让公众更全面地认识麻醉学科，推动医疗模式向‘以患者为中心’转变。”谭义文说。