

宁化县总医院的特殊“处方”

全院推行“微笑服务” 让温暖成为诊疗“底色”

□本报记者 邓剑云 通讯员 黄浩 马玮华

“以前一想到要去医院就紧张,总感觉环境严肃、流程生硬,心里既害怕病痛,又怕流程繁琐、像走迷宫,还怕问多了给医护人员添麻烦。”近日,在宁化县总医院就诊完的李女士坦言,“但这次完全没有这种担心了,看病、检查、拿药,每个环节遇到的医护人员都很亲切。”

李女士的感受,源自这所医院开出的一张特别的“处方”——自2025年7月起,宁化县总医院直面患者的“就医心结”,在全院系统推行“微笑服务”行动。

这张“处方”并非写在病历本上,而是落实在每一位医务工作者的脸庞和行动中,在专业救治之外,让走进这里的市民感受到安心与温度。



01

从焦虑到安心

将微笑化作患者感受得到的温度

2025年11月,90多岁的黄爷爷因肺部感染住院治疗,面对陌生的环境和身体的病痛,他显得格格外焦虑。责任护士张祺水察觉到老人的不安,开出的第一味“药”,是温暖的微笑和一句句轻柔的问候。

黄爷爷说,更让他感动的是,咳嗽不小心喷到被子上时,张护士也没有不悦,微笑着温柔地帮他擦去嘴角的痰渍;他咳嗽困难时,张护士会帮他拍背排痰,并鼓励他:“配合得真好!”在他气紧难受时,她会呼吸指导变成了“呼吸游戏”,引导他调整呼吸。

在她温和的鼓励和专业的照料下,黄爷爷的紧张情绪逐渐缓解,治疗配合度也明显提高。

病情好转出院时,黄爷爷特地送上一面锦旗,夸赞道:“你们这里的医生护士,不光治病,而且暖心。”

“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰。”宁化县总医院党委书记巫锡煌道出了开具这张“处方”的初心,“医疗服务不仅是技术活,更是感情活。我们希望透过微笑这一最朴素的表达,传递医者的温度,加固医患间的信任桥梁。”

从个人修养到职业习惯

让微笑成为就医全过程的“标配”

要让微笑从个人修养转化为可复制、可持续的职业习惯,确保这张“微笑处方”不是一时兴起,而是能持续发挥作用的“长效药”,离不开制度的支撑。

“患者从进入医院大门到离开,接触的每一位工作人员都代表着医院形象。”分管副院长张河云介绍,与许多医院仅针对窗口科室开展培训不同,宁化县总医院的“微笑服务”覆盖了所有接触患者的岗位——从

临床一线的医生、护士、医技、导诊、收费处,到行政后勤的保安、保洁人员,全员参与。

2025年7月以来,宁化县总医院通过构建一套完整的体系,将“微笑”由个人情绪转化为稳定的职业素养。

如今,走进宁化县总医院,微笑已成为每个岗位的“标准配置”。走进每个科室,都能看到一本《微笑服务手册》,详细规范了从仪

02

容仪表、文明用语到不同情境下的沟通要点,让微笑服务有章可循。

同时,医院组织了多场系统性服务礼仪与医患沟通培训,邀请专业人士授课,通过理论讲解与情景模拟相结合的方式,提升员工的服务意识和沟通技能。

“过去总觉得医生只要技术好就行,”一位参加培训的医生坦言,“现在深刻体会到,微笑和沟通本身是一剂非常重要的‘辅助药’。患者理解得越好,治疗配合度就越高。”

03

从“单方”到“复方”

让微笑成为健康服务的“底色”

为确保“微笑服务”落到实处,医院建立了长效机制,每月专项检查,将考核结果纳入科室及个人绩效评价;每季度评选“微笑服务标兵”“微笑服务示范岗”。数据显示,活动开展半年,患者对医护人员的“服务态度”和“沟通解释”好评率达94.56%。

单一的“微笑处方”还与其他“暖心服务”协同作用,形成了疗效加倍的“组合方案”:宁化县总医院持续推出系列暖心服务,在产科打造家庭化病房,在儿科建造“微乐园”,上线“互联网+上门护理”服务,推出“一次挂号管一次就诊流程”,门诊开设母婴室、“一站式”服务中心等,

并在门诊、住院部设立意见箱,开通24小时服务热线。截至目前,患者投诉处理及时率、整改反馈率达100%,满意率99.07%。

“我们将持续优化医疗服务质量,持续深化‘微笑服务’内涵,拓宽服务边界,将‘微笑服务’理念融入家庭医生签约、慢病管理、上门护理、院后回访等日常工作中,建设‘技术硬、口碑好、服务暖’的县域样板医院。”巫锡煌表示。

冬季脱发为何“失控”

□本报记者 林颖

入冬以来,福建多家医院皮肤科门诊脱发患者明显增加,较平时增长约三成。福州的李女士(化名)最近就因严重掉发而烦恼:发际线后移、头顶日渐稀疏。经福州大学附属省立医院皮肤科副主任医师蔡仁慧诊断,她的脱发是多种因素叠加所致:冬

季干燥头皮环境、长期“生酮减肥”导致的营养失衡,以及常年室内工作缺乏日晒。

蔡仁慧指出,冬季气候干燥、室内外温差大,易使头皮失水、头发脆弱,掉发量可能较平时增加10%~20%。而不良生活习惯更是“隐形推手”:如维生素D合成不足、过度使

用电吹风或卷发棒等高温造型工具、持续的精神压力,以及不科学的节食减肥,都会直接或间接影响毛囊健康,打乱头发生长周期。

如何区分正常掉发与病理性脱发?蔡仁慧解释,每日掉发50~100根属正常代谢;若持续每日超过150根,或伴有头皮红肿、瘙痒、

发际线明显后移、出现秃斑等情况,则应及时就医。“不少患者寄希望于防脱洗发水,但其主要对轻度头皮问题有帮助,无法解决营养、内分泌或遗传等深层原因。”她强调,治疗需针对个体病因,采用药物、营养补充或物理治疗等综合手段。

对于日常护发,医生建议:选用温和的洗护产

品,避免高温吹发与过度造型;冬季外出可佩戴帽子减少寒冷刺激;饮食中保证优质蛋白、维生素及微量元素摄入;适当增加户外活动与头皮按摩,促进血液循环。“脱发问题贵在早发现、早干预,”蔡仁慧提醒,“科学护理、对症治疗,才能有效守住健康发量。”