

美国护理新模式：患者组团看病

在国内，经常会看到医院人满为患的景象。同样，在美国，就诊患者的数量也呈递增趋势。2012年发表在《家庭医学年鉴》上的一篇文章说，随着人口增长和老龄化加剧，到2025年，诊室就医的人数将达到5.65亿，比2008年增加1.03亿；在实行保险扩张政策后，美国将需要额外的

初级保健医生近5.2万人。美国北加州恺撒医院心理学医生爱德·诺夫辛格表示：“奥巴马推行医改后，将有大量原来没有参保的患者加入平价医疗体系，但问题是，我们如何为这些人提供更好的服务？”为了解决这一难题，诺夫辛格首次提出了“团体预约就诊”概念，开创了美国一个

重要的护理新模式。这种方式不但能提高医生的工作效率，还能让患者有更多时间与医生交流。“团体预约就诊”就是医生同时为十几名具有类似疾病的患者进行诊疗，患者可自愿报名参加。首先，医生将为每位患者进行诊治，包括询问病史、生命体征等数据的监测、体检等，整个过程会持

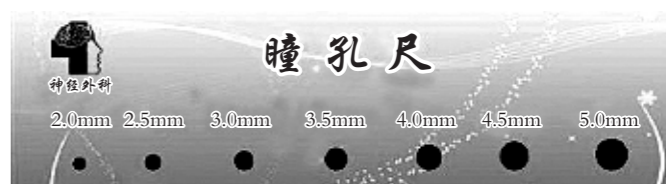
续一两小时。随后，医务人员会对患者进行集体教学，并针对特定疾病进行互动讨论。这种模式既可以让医生同时治疗更多患者，又可以花更多的时间在他们身上。目前，美国已有越来越多的医生开始实施“团体预约问诊”。美国家庭医生协会的数据显示，

自2005年至今，以该模式就诊的人数已增加了两倍。最重要的是，该模式与个人预约相比，大大改善了患者的健康状况。意大利的一项研究表明，“团体预约就诊”组的患者在4年之后，要比个人预约组患者的血压、血糖、胆固醇含量都低。

(据《生命时报》)

■ 护理小发明

瞳孔观察尺提高判断准确性



保定市第一医院神经外科护士长郭玉研发明了一种神经学科“瞳孔观察尺”，既提高了判断结果的准确性，又方便了临床工作。据悉，该瞳孔尺是用计算机精确地计算出瞳孔的不同直径，绘制以黑色实心圆代表瞳孔，并从2~5毫米逐渐以0.5毫米递增的7个圆形，这样护士在观察瞳孔时，只需将患者瞳孔与瞳孔尺上的瞳孔进行比对，即可快速准确地判断出瞳孔的大小。

在评估时较为费力，甚至会造成评估不准确及结果误差。该院一位护士说。瞳孔的变化常常预示着患者的病情变化，准确地判断瞳孔的大小对评估患者的病情至关重要。以往在观察瞳孔时，我们只是用直尺来进行测量，不准确不方便，甚至有时只是凭着经验进行评估。”因为瞳孔较小，以

(肖建军 吕素君)

用导引卡规范胰岛素注射

我国糖尿病患者急剧增长，但血糖控制达标率却较低，不规范注射胰岛素是原因之一。胰岛素注射优先选择腹部，其吸收胰岛素最快且吸收率达到100%。胰岛素反复在同一部位注射，会导致局部皮下脂肪增生而产生硬结，预防方法是注射部位的轮换。医院内由于护士轮班工作，每次注射胰岛素不可能是同一个护士，对每位患者每个注射区域、注射点交班记录比较困难。患者注射时，也往往不能记住上次的注射点，所以临床上存在着同一区域短期内重复注射的现象。为此，浙江省台州医院特需病区李政利用业余时间，设计制

作了“腹部胰岛素注射导引卡”。方法：该导引卡设计成表盘式，表盘上刻置7个数字，分别定位周一至周日7天，表针上3个点分别定位早、中、晚三餐注射点，导引卡两面分别设计为他人注射、病友本人注射导引。在注射胰岛素时，将导引卡表盘中心对应放在脐部，表盘中的周一对准下腹正中位置，操作者只需想到是周几，表针调整到相应日期，早、中、晚由内向外依次注射。优点：导引卡的使用让轮换注射部位更规范，前期在特需病区提供给糖尿病患者试用，获得了一致认可。

(赵燕君 李水根)

忘年

李亚威/摄



■ 感悟

年度最暖心的道别

“姑娘们，再见啦！虽然大家都忌讳和你们说再见，但我还是真心希望能够回来看看你们。”说这话的人是老王，因为肠癌住院手术。他出院前的这句道别话，成了我们本年度最暖心的“患者名言”之一。看见老王的第一眼，我就觉得特别有“眼缘”，因为他爽朗的笑声以及淡然的心态，是很多癌症患者身上所没有的。在住院期间，发生过两件在我们看来很平常、却让他感动得老泪纵横的小事。他手术那天，我帮他做好术前准备，看他平日笑呵呵的脸上带着忧愁与紧张。于是我紧握着他的手，告诉他：“别紧

张，我们会在病房等你回来。”他用坚定的眼光看着我连连点头。手术后返回病房，因为他有痰液堵在老王的咽喉处，经过指导和他自己努力还是咯不出来，他脸上的表情非常痛苦。在同事准备吸痰器的时候，我一时心急，戴了无菌手套，直接将痰液取出，老王紧张痛苦的表情立刻舒缓了。这两件小事，让我们成了他眼中最有爱的天使团队。可以说，共处的这段日子，他也带给了我们很多启发。有时候，护患之间的感情，是需要用心付出了之后才能领悟的。

(金宵)

寻找医院的温度



资料图片

那天我到手术室有些早，整个手术室就我和躺在手术台上的病人，心电监护仪的声音是唯一的伴奏。低头处理自己的事时，我无意间注意到，病人开始发抖。手术室的温度通常都在18摄氏度~21摄氏度，于是我问病人：“您冷吗？”病人有些尴尬，说：“不冷，只是控制不住。”突然觉得，我们是否一直忽视了病人的感受——在陌生的环境，把自己的身体交给一群陌生人，面临不可预知的结果，而这些人多数时候都在自顾自地谈笑风生……如果我是病人，会不会

也控制不住地害怕和恐惧？冷的，也许不是环境的温度，而是心理的温度。后来有一天，我们成了整个手术室的“值日生”——也就是最晚结束手术的一组人。离开手术室的时候，我突然心血来潮地到一间空手术室，打开无影灯，躺在手术台上，手术台真的很窄，想到有人将要给自己开膛破肚，那种恐惧，真的控制不住，只希望能有一句话的鼓励，只希望能有一双手的安慰。这些都不能消除恐惧，但是会让我感受到温度，是从一颗心传递到另一颗心的温度。

■ 管理

完善痕迹管理 工作有据可查(下)

□张凤霞

痕迹管理提升护理管理质量

在护理管理工作中，痕迹管理主要体现在护士长的工作安排、人员履行职责、监督管理、绩效考核四方面。工作安排部署化，就是对科室的工作和目标进行设置和分解，以书面形式下发执行，并对分解情况进行信息反馈或总结。履行职责痕迹化，是指认真落实会议精神，履行护士长职责，实现本科室岗位人员工作痕迹化。它主要体现在会议记录、学习记录、个人考核记录、工作情况记录、重要图片、文化宣传相关记录、突发事件和护理不良事件处置记录等。监督管理痕迹化，是指护士长依照管理规定，对科室或个人履行工作职责情况进行跟

踪监督，主要包括劳动纪律记录、定岗、定人、定责考核情况等。绩效考核痕迹化，是指依照护理工作标准和考核标准，在考核期内对护士个人工作完成情况实行的考核奖惩记载，实施过程中要实现考核前有制度，考核中有依据，考核后有奖惩。痕迹管理提出更高要求，痕迹管理工作在整个医院护理管理活动中能起到非常重要的作用。搞好痕迹管理，除了让相关护理人员养成良好的工作习惯，及时详细地记录自己的医疗护理行为，便于分析、总结，也为医患纠纷、投诉留下宝贵的证据。实施痕迹管理，要求护士长在平时培养良好习惯，做到

“眼勤、脑勤、手勤”。俗话说“好记性不如烂笔头”，护士长在开展护理队伍建设、质量管理时，要做好记录，留下资料，把所做的记录、图片、电子档案、媒体宣传资料等，及时进行收集、整理、分类、归档、保存。分管领导、各职能部门责任人必须做到事事有分析、有评价、有建议、有签名，从监督工作记录等痕迹入手，体现上下级之间和同级之间的监管考核，确保日常监管真正得以落实。这些管理要求，在三级医院评审标准细则中也处处要求做到这一点。各级护理管理者要注意积累这些日常管理工作痕迹，避免检查前或年末再赶记录、补资料，因为这些赶、补出来的东西，整理得再好，也是一种造假。护士长要将管理工作做实，自觉形成照章办事的良好习

惯，使护理管理行为进一步得到规范，服务水平不断提高，社会满意度进一步提升。痕迹管理运用要适度，痕迹管理顾名思义就是所有的管理活动都要留下痕迹，保证以后有据可查。但是，各级护理管理者不会忘记之前国家卫生部门下达的关于护理文件简化书写的文件，文件精神明确指出，把护士还给病人，把时间还给护士，让护士不再为写那些重复的、意义不大的、甚至是编造的护理文件而费神耗时。护士长的“本子”体现的是科室的护理管理痕迹，也要相应简化。因为在护理管理活动中，同一个问题这个本子要写那个本子也要写，常让人无所适从。有人写得头昏脑涨，甚至不得不胡编乱造，而使痕迹

管理沦为基层护士长眼中的“无聊管理方式”。有的护士长哀叹：“下个月又要来检查了，需要编写的东西又是一大堆……多少年了，检查让我们身心俱疲，编造的本子我都不想再看一眼。”这些问题的提出，就牵涉到了痕迹管理中的一个适度问题，具体到护理工作中，护士长可以在护理管理活动中查找出问题，提出整改，找对方向，统一方法之后再记录。痕迹管理关乎护士长的减负问题，似乎与之相矛盾。但护士长自己心中要有一个尺度，掌控得当，分清轻重缓急，保持清醒的头脑和判断力，挤出时间也要给自己留下文字记录，既展现管理工作质量，又为管理工作留下原始的证据。(作者供职于驻马店市第四人民医院)

监控全覆盖 让廉洁行医的步履更坚实

□任海燕

2013年12月8日，济源市第二人民医院（以下简称济源二院）行政办公楼4楼监控室，15台液晶显示屏同步映现该院各个重点区域、重点科室、来往人员情况。据悉，78个摄像头组成的监控网络，是该院开展纠正医药购销领域不正之风专项治理工作的又一举措。近年来，济源二院严格贯彻落实河南省卫生厅、济源市政府纠风办、济源市卫生局关于廉政建设、廉洁风险防控等相关文件精神，加大宣传教育力度，建立完善惩治和预防腐败的长效机制，坚决纠正医药购销领域和医疗服务中的不正之风，医院环境的日益净化，执业行为日益规范，权力运行日益透亮，医患关系日益和谐。

廉洁行医，思想教育是基础

开展多元化的廉政文化教育活动。济源二院持续进行理想信念教育、岗位廉政教育、大力加强道德品行教育，定期开展正面典型示范教育和反面案例警示教育，使廉政理论和知识入心、入脑、入行动。重点开展“一会、一课、一堂、一主题”的“四个一”活动，即

每个月对中层以上干部开展一次廉洁行医意识教育培训会；每季度对医院班子成员、重点岗位人员上一次党纪党风党性教育课；每个月进行一次道德讲堂；每个月开展一次“党员主题月”活动，不断增强宣传教育的系统性、针对性和实效性。加强职业精神培育。济源二院以深入开展“三好一满意”“温馨医疗、阳光服务、满意100”活动为抓手，以争创“河南省卫生系统中原道德标兵”“济源市名医、名护”“我最喜爱的健康卫士”和“群众最满意的医疗机构”等荣誉为动力，不断加强医务人员作风建设和医院内涵建设，促进全院干部职工以做“一个高尚的人、一个纯粹的人、一个有道德的人、一个脱离了低级趣味的人、一个有益于人民的人”的白求恩式好医生为榜样，树立救死扶伤、患者至上、热情服务、文明行医的行业风尚。廉洁行医，创新措施是关键。制定“药占比”，合理用药。济源二院不仅按照河南省“十大指标”要求，而且以“药品费用占总收入要达到同级医院最低”的

目标向各科室制订药品占总收入比例、抗菌药物占药品收入比例、自费药品占药品收入比例、基本药物使用比例等指标，完善和实施奖惩机制，督促临床医生能用基本药物不用其他药物，能用目录内药物不用自费药物，优先使用经济实惠的抗菌药物，降低药品收入比例。2012年、2013年济源二院住院患者“药占比”分别为30.04%、30.87%，2013年济源二院抗菌药物使用比例为7.46%，在同级医院中处于较低水平。规范限制介入耗材使用，提高补偿比例。济源二院的心血管内科是济源市重点专科和品牌学科，每年开展心脏介入手术800余例。该院严格要求植入支架数超过3个的患者应由科主任及2名以上副主任医师会诊同意。平均支架植入数量控制在1.8个以内。严格执行介入耗材使用告知制度，使群众真正享受到新农合、医保的报销政策，获得较高的补偿。落实公立医院改革相关要求，使群众得实惠。在没有政府补贴药品差价的情况下，为了彰显公益性，提高竞争力，济源二院果

断取消15%的药品加成，施行药品零差率销售，有效避免医生多开药、开高价药、开贵重药，强行切断医务人员与药品经销商之间的利益链条，为患者减少药品费用；与3家规模大、服务优、信誉好的药品供应企业签订药物集中采购配送协议，保障足量供应，实现电子监管和安全用药。扎实开展临床路径，探索实施按病种付费，规范诊疗行为；开展先诊疗、后结算服务，住院患者免交押金，切实减轻群众，特别是肿瘤手术和心脏介入等急危重症患者的就医负担。深化院务公开工作，让权力在阳光下运行。济源二院将重大决策、干部任免、重大项目安排、大额资金使用等社会普遍关注、涉及职工切身利益、容易滋生腐败问题的各类事项作为院务公开的重点内容，通过网站、会议、公示栏、显示屏、橱窗等多种形式向社会、群众和职工公示，接受监督。严格按照公开工作的有关要求，公示医疗服务价格、收费标准、药品及耗材价格，确保权力在阳光下运行。动真格、触要害，防范不法行为。济源二院与耗材配送企

业、药品配送企业进行告诫谈话，要求严格执行济源市纠风办、监察局、卫生局联合下发的《关于加强医疗机构药品和医用耗材管理的有关规定》通知要求，严禁医药代表在医院逗留，避免和医生接触，坚决杜绝回扣、回扣等不法行为；与医务人员签订《拒绝医药回扣承诺书》；按照“双十”排名情况，对超常使用药品进行重点监管，限制使用药品一种，必要时行政干预；严格落实国家卫生计生委“九不准”精神，取消乡村医生、外院医生转诊患者的业务费用。廉洁行医，制度监督是保障。加强制度建设，完善权力运行的监督机制。济源二院建立“三重一大”事项集体决策制度，提高医院决策能力，推进民主、预防腐败；完善药品、耗材、设备采购的内部审计、监督管理制度，强化对招投标行为的督查；实行药剂、财务等重点岗位人员交流、轮岗制度，防范漏洞，规避风险；落实人事工作相关制度，对干部任用、人员引进、职称评审等，坚持集体讨论、公开竞聘、规范选拔、结果公示。

扎实开展专项治理工作，确保成效。济源二院对新农合专项、资金的使用实施双人监管和考核标准，并将考核结果与评定职称、评优评先、奖惩挂钩，从而建立起对医务人员的激励和约束机制，推进医德医风考评规范化、科学化、标准化建设；积极开展患者满意度调查，公开投诉举报电话，设立意见箱，实施行风监督员定期评议，多形式、多渠道、全方位约束医务人员行为；对医德考评结果较差的，医师定期考核为不合格的，予以诫勉、警告。加强监督检查，健全管理机制。济源二院每月两次对超标准

超范围收费、重复收费、分解收费、无医嘱收费等情况进行检查，存在问题者予以通报和处罚；定期对门诊重症慢性病超范围、超剂量用药，出院患者带药数量品种，自费药品、高值耗材、大型检查知情同意等情况进行督查；每月对全院医师处方进行点评，多措并举，有力遏制滥检查、大处方、滥开药。通过不断加大廉政建设及反腐纠风工作力度，济源二院门诊、住院患者次均费用连年持续下降，社会形象持续提升，群众满意度持续提高。2014年，是河南省卫生系统反商业贿赂专项整治活动年，济源二院在关键时期安装视频监控设备。监控系统能够实时监测广大医务人员的诊疗行为，使医务人员收受红包、收受回扣的商业贿赂举动无处遁形；能够进一步规范医务人员的言行举止，防范违纪违规行为发生。我们相信，多环节、多层次、全方位预警、监控、防范、督查、惩罚的管理体系，将使济源二院廉洁行医的步履更稳健、更坚实。(作者为济源市第二人民医院党支部书记)