

■ 沟通艺术

护士巧撮合 患者儿子变“特护”

本报记者 王正勋 实习记者 张 蕾

“别说话了行不行，吃完饭有力气没处使了吧？烦不烦……”在焦作市第二人民医院肿瘤内科一区的病房里，一个20多岁的小伙子冲病床上的老太太吼道。

被小伙子吼的老太太名叫张爱芬，今年68岁，食管癌晚期。老人有两个儿子，大儿子做生意，承担了母亲所有的医药费；小儿子尚无经济能力，因此承担起照顾老人日常生活的责任。

“老太太真是受罪，不但要承受病痛的折磨，还要受自己亲

生儿子的气。”该院肿瘤内科一区护士长秦文丽说。

“我早就知道自己得了什么病，也没什么奢望，只希望看着小儿子成家，找份正经工作。说实话，我现在特别希望他能陪我说话。我剩下的日子不多了，每次他冲我发火，我都不敢说什么，生怕他在我生命最后的时间离开我。”张爱芬流着眼泪说。

秦文丽看着老人在生命的最后还要承受小儿子带来的痛苦，决定管一管“闲事”。有一天下午，她特意找到老人的小儿子跟他聊天：“小辉，你还记得小时

候你生病妈妈是怎么照顾你的吗……妈妈怀胎十月，你就是她身上的一块肉，所以当你生病或是什么有危险时，她永远是最紧张、最担心你的人。我想小时候你生病妈妈肯定会抱着你，给你买好多零食，肯定不会不耐烦。现在你已经长大了，以后也会有自己的子女，难道你想他们像你现在一样对待自己的父母吗？”

听了秦文丽的话，小辉明白了许多，可秦文丽觉得还应该找张爱芬聊聊，让她放宽心。“张阿姨，您可别跟自己的孩子生气啊，他的秉性您应该比谁都清

楚，大儿子在外忙着给您赚钱看病，这儿只有小儿子天天陪着您，这段时间孩子也确实累坏了，您要多理解啊！”秦文丽说。

在秦文丽跟母子俩谈完话后，一切都变了，小儿子天天陪着母亲聊天，天气好的时候还推着母亲去晒晒太阳。更让张爱芬和秦文丽欣慰的是，小辉竟然给母亲洗起脚来。秦文丽告诉记者，从那儿以后小辉经常找她聊天，聊自己的心事，也告诉她自己以前做错了，以后一定会好好照顾母亲，让母亲开心快乐地度过生命最后的时光。



图①：围成一圈

图②：柔情蜜意

“肾友”踏青

本报记者 史 尧 文/图

4月16日上午，河南省人民医院肾病风湿免疫科腹膜透析中心医务人员带着20多名在该院进行腹膜透析的患者及其家属，一同来到郑州大学新校区，感受春天的气息。

在郑州大学新校区，医务人员与患者边赏花、边交流，累了就找块草坪坐下来，大家围成个圈，说着笑话、唠着家常，相互鼓励。“保持好心情，再大的病也不是病！”说这番话的是肾病患者刘新勇。多年来刘新勇备受肾衰竭折磨，但始终保持一颗乐观的心。“刘新勇可是我们腹透中心的知名人物，其乐观的心态感染了每一位患者。他说话的分量有时比我们还要重，大家最听他的了。”该院腹膜透析中心护士田素苹说。

据省人民医院肾病风湿免疫科护士长李佩丽介绍，“肾友会”的口号是“‘腹’平创伤，‘透’出真情”。这次举办春季“肾友”踏青的目的，是为患者、家属、医务人员三方搭建一个交流的平台。同时，通过讲座及联谊的形式，增进患者及家属对透析及相关知识的了解，让患者亲近大自然、感受生活的美好，拉近医务人员和患者的距离。



在河南省第二慈善医院的康复大厅里，治疗师们做着各种奇怪的动作，一会儿半蹲，一会儿弯腰，嘴里还不停地“嘀咕”着。您可不要感到奇怪，他们这是在工作，他们要帮助更多的患者解决生活自理问题。

让时间回到3月18日上午。

“右腿往上抬，用力……好，就这样，再来一次……”只见河南省第二慈善医院康复科治疗组组长郭珊珊蹲在地上，左脚脚后跟微微抬起，右脚着地，左手按在脑出血后遗症患者李东辉左腿膝盖的下方，右手扶住李东辉的左腿，头向下微斜盯着李东辉的右腿，嘴上

还一遍又一遍地指导着李东辉。

眼前这一幕是郭珊珊在为李东辉做物理疗法治疗，每天都要进行两小时左右。为了进一步改善患者的腿部功能，郭珊珊这种“异样”的蹲姿已经坚持3个月了。

“我就不做，你这是虐待，我要去告你……法西斯！”3个月前，刚刚接受治疗的李东辉冲着郭珊珊喊。如今，李东辉对郭珊珊说：“我走完3圈，你再走吧！”

李东辉的下一个训练项目是绕着整个康复大厅走3圈，每次他都害怕珊珊走开。“放松，慢一点儿，向左转，没事，我会扶着你的……”没来得及舒展一下腰身，郭珊珊立即投入到下一项

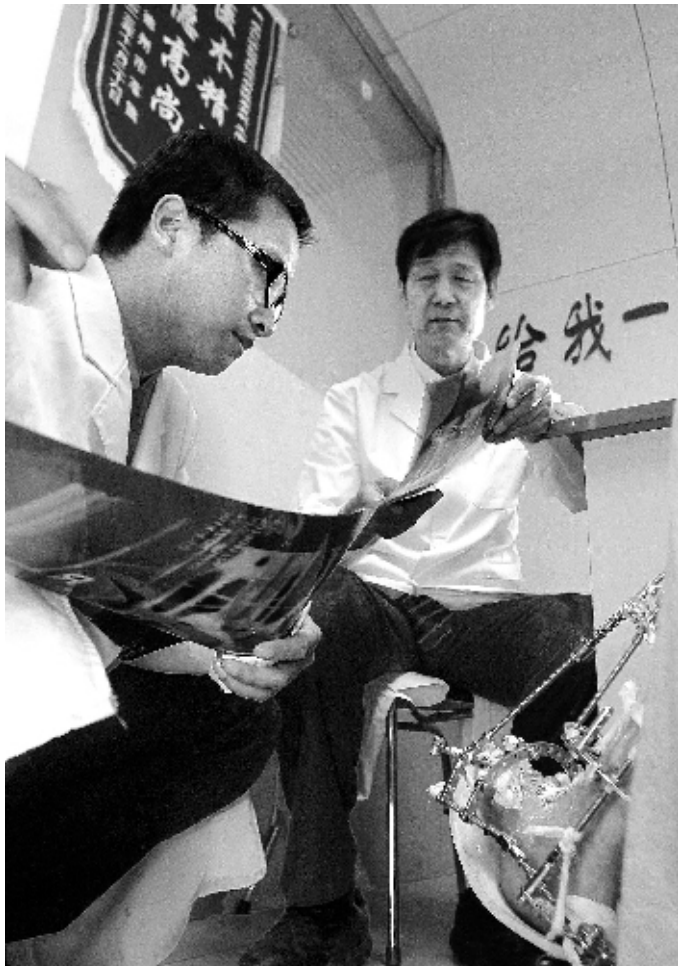
治疗中，身体向前微倾，两只胳膊分别放在李东辉身体前后，一个小姑娘瘦弱的臂弯此时竟成了一个大爷爷们儿的依靠。

当记者问及李东辉为什么不让郭珊珊离开时，他说：“我信任她，而且有一些愧疚。以前我一直觉得像他们这样的工作，除了专业知识以外，感觉像是保姆。但是通过3个月的接触，珊珊对我的治疗，还有对其他患者的治疗，我都看在眼里，真的不容易，像我们系鞋带、穿鞋根本不是她的工作，可她依然会去做，而且毫无怨言。”

“有人说干我们这一行就像是医院里的保姆，也有人觉得其实还不如保姆，因为我们所服务

的患者基本上都是生活不能自理的，小到脑瘫患儿，大到偏瘫老人……很多时候都得不到他们的理解，被骂也是经常的事，我也感觉委屈，但我更理解他们。”郭珊珊说。

身体斜侧着，一腿打弯，一腿承受着重量，两只手向后掰着陈阿姨的脚掌……直到记者离开康复大厅，郭珊珊还在为患者做下一项治疗。工作中一些看似“不正常”的人，却为了患者能够生活自理，不厌其烦地做着那些“异常”的动作。令人欣慰的是，患者在这种“奇怪”的动作指导下慢慢对他们产生信任，甚至是依靠，也许只有康复治疗师才有这样的本领吧！



4月18日，国家康复医院名誉院长、中国引进伊里扎洛夫技术第一人秦泗河教授和专家团队，在郑州仁济创仿显微外科医院对肢体畸形、臂丛神经损伤患者进行会诊。当日上午，河南省臂丛神经诊疗中心、郑州市下肢矫形及功能重建中心揭牌仪式在该院举行。秦泗河教授、上海华山医院劳杰教授等专家团队在仪式结束后，为200余名患者进行了会诊，并为20余名病情严重的患者进行了手术。

史 尧 杨 摄/摄影报道

■ 一句话新闻

多种方法增速提效 记者4月18日获悉，舞阳县卫生局要求各医疗卫生单位通过实行指纹签到、班子成员亲自查规律、电子屏幕公布迟到和早退人员名单等方式，切实改进工作作风，并制作“班子成员公开承诺公示栏”，接受社会监督。

(记者王明杰 通讯员李建民)

多种渠道征求意见 4月18日，记者从新县人民医院获悉，该院利用多种渠道广泛征求意见。这其中包括，以召开座谈会、现场发放意见表、设置意见箱和投诉电话、院班子主动到门诊大厅随机向患者发放征求意见表。

(记者王明杰 通讯员王坤)

二级以上医院对口帮扶基层 近日，濮阳市卫生局决定，由全市二级以上医院对口帮扶辖区78所乡镇卫生院和13所

社区卫生服务中心，帮扶周期为两年。帮扶以“注重实效、夯实基础、形式多样、措施有力、统筹协调、整体推进”为原则，从医疗服务、公共卫生、人才培养、管理指导、设施设备等7个方面进行。

(记者陈述明 通讯员何美玲)

关爱自闭症儿童 濮阳市妇幼保健院近日举办了“残健同行·社区互动”活动，30名自闭症患儿演绎了情景剧《拉个圆圈走走》、情景游戏《小兔采蘑菇》、感觉统合游戏《运送开花球》等节目。该院被濮阳市残联确定为贫困脑瘫、智力低下、自闭症儿童定点康复机构，每年为每名贫困患者提供1.2万元康复训练费用，截至目前共承担400多名贫困残疾儿童的抢救性康复救助任务，其中自闭症患者60名。

(记者陈述明 通讯员尚雪萍)

(上接第一版)

几乎新医一附院里的每一个人都感受到了高科技人才受到的重视与尊重；为了引进重要人才，该院党委书记李汉臣亲自去接一位博士来院参观考察；绩效考核向临床一线倾斜；只要你提出学习某项技术的要求，医院无条件支持，不但承担所有学习费用，连因学习影响的收入也一并补齐；想研究某种疾病，医院给予人力、财力、物力支持；鼓励专业细分，鼓励学科上台阶……

“医疗是技术，科研是档次。我们作为大学附属医院，理应在临床与科研的衔接上做得更好。”主管科研的副院长李彤在研究生面试的间隙抽出时间接受采访。谈起近段时间一直在酝酿并即将开始实施的学科建设顶层设计方案，李彤很兴奋：“医院正在改良土壤，各项制度创新层出不穷，科研和人才受到前所未有的重视，一切都在改变，人才的发现与选拔，科研资金的配套，不唯级别、不唯资历，只用事实、用科学标准来评判。”

很多医院不要本科生，新医一附院要，他们为年轻医生订制“成才方案”，帮他们规划人生，给他们学习和上升的空间；临床医生没有精力搞科研，医院为他们搭建了医疗与科研相结合的平台，只要提出临床中遇到的课题，放在网站上，做基础研究的科研人员看到感兴趣、有思路的，就可以报名去研究课题，凡是通过专家组评估有研究价值的课题，医院会给予经费支持，并且经费没有金额限制，医院鼓励团队进修，只要你想学习某项技术，你就可以带着你的团队一起去进修学习，这样才能建设一支学回来就能用的队伍……

山不厌高，海不厌深。短短几个月时间，尊重科技，尊重人才的氛围在新医一附院的各个角传递。一次，领导班子专门邀请专家召开党的群众路线教育实践活动座谈会，很多往日不肯多谈的专家都诚恳地提出建议，有的带博士研究生、硕士研究生的专家主动提出要为本科生授课，要把自己的学术观点传授给更多学生。

“两个满意” 打造品质服务

再次来到这所有百年历史的老医院，记者看到新与旧在这片土地上逐渐融合。因为历史久远，新医一附院的各种建筑建设年代不同，风格不同，有100多年前的老房子，也有正在建设中的新大楼，但这些都有机地结合在一起，彰显着这所医院的古老与生机。

新医一附院旁边的道路上原来挤满了占道经营的小摊贩，严重影响车辆的进出，如今全部转移到规划好的市场，既方便周边群众和病人，又不影响道路通行。原来医院车辆进出无序，如今也管理起来、发卡通行、有序停放，院区一下子敞亮了许多。院内的树木上都挂上一个一个“项链”，写着这棵树的名称、年龄、生长习性，不仅美观，病人在散步之余看看还可以增长见识。

这些变化是迅速的，人人都可以感受到。

在病房走访时，记者看到这座老式的病房楼内最亮的地方竟然是卫生间，墙壁雪白，便池雪白，窗户明亮，还没有晾晒衣物的小隔间。一位住院病人感慨地说，医院的卫生间都这么干净，比自己家还干净。

后勤管理科的杨楠正带人给水房换新水龙头。他告诉记者，邵院长来了之后，要求医院后勤围绕一线转，要让一线满意，所以一线有什么事儿，打个电话，立即就派人解决。多位病房护士也印证了这一说法。“现在有什么需要后勤服务的，一个电话就能找到人来解决，比过去效率高多了。”一位病房护士说。

而一线的工作人员要围着病人转，他们的工作目标是“让患者满意”。记者在下午5时来到儿科病房，已到下班时间，可医生办公室仍是人满为患，忙着处理各种医疗文书的医生，来咨询的病人挤满病房。已经77岁的老专家钱惠茵在认真检查年轻医生交来的病历，她检查病历很严格，连病历中的错别字也帮着改正。虽然年事已高，但她从未放松一丝一毫对自己的要求，她与年轻医生一起坚持每天查房，甚至周六、周日也来病房把重病号看一遍。“我工

作了一辈子了，从来没有耽误过一个病人，患者把生命交给我们，我们要有责任心和好的医疗技术。”

“践行群众路线，就是要让我们服务的群众满意。”李汉臣说，“对于医院来说，我们服务的群众是患者，所以一切都要以患者为中心；对于行政和后勤人员来说，服务的对象是一线，所以一切服务要让一线满意。这就是医院提出的‘两个满意’，这‘两个满意’做到了，医院的服务就做好了。”

文化引领 传承医院人文精神

十几年来，记者曾多次到新医一附院采访，每次都能深切地感受到这所百年老院的气度以及她所孕育出的人文精神：亲切、慈悲，与其他大医院相比多了一丝慵懒和家常，人情味浓厚。

“从来都是先进的文化影响引领落后的文化，我们虽然地处小县城，却不能被县城文化所同化，而应该用我们大学的文化去影响周边。”对于百年的优势文化地位及大学附属医院的丰厚精神文化底蕴，邵金远颇感自豪。他也积极地将这种自豪感传递给全院的职工，号召大家承担起文化引领的责任，形成文化自觉性。

几年前在梅奥诊所参观给邵金远留下了无比深刻的印象和感动。“那里的每一位工作人员都是真心实意地为患者服务，患者至上

绝不只是一句口号。每个人都在为诊所奉献自己的精力和时间，但没有人讲报酬。激励他们的是一种精神，而非利益。”邵金远说，那就是“梅奥精神”，这是一种关怀救助病患和帮患者解除疾苦的愿望，一种以科学研究和学以致用的态度来推进医学教育进步的愿望，最重要的是将这种精神传递给他人的愿望。“目前我们还达不到这种高度，只能用一些激励政策来引领方向，最终我们通过文化建设，将会达成主动为患者服务的自觉。”

近半年来，新医一附院人被频繁地派出去，向先进的医院学管理、学经验，学习回来就要有汇报、见成效。邵金远还准备派相关人员到梅奥诊所去学习，把世界上最先进的经验学回来，“最重要的是感受那种精神，感受文化的力量。”

如今的新医一附院人都忙碌起来了，记者在采访时明显感受到了一种精神在这所百年老院中流淌，每个人都在忙着自己事情，一些新鲜的理念很快被接受，一些新举措很快获得通过并执行。每个人都看到了希望，有了干事创业的激情。

“没有文化的感召和引领，改革将无法推进。没有不好的员工，只有不好的领导，我们正在逐步建立以事管人，以事论人的机制，建立科学的评价机制，创造出优秀的文化，用文化引领这所百年老院的复兴。”邵金远最后说。

■ 管理经

驻马店市中心医院 征集“微心愿” 大力办“小事”

本报讯 (记者丁宏伟 通讯员蒋 蓉) 全院任何一个职工的合理“小心愿”都可能实现。记者4月18日在驻马店市中心医院了解到，通过开展“微心愿”征集和“四听、四问、四征求”活动，该院一些医务人员和患者关注的最现实、最急需解决的问题被收集上来。

据介绍，一旦职工有什么困难和需求需要党组织帮助解决，均可通过微信、手机信息、电子邮件等方式，将个人心愿和诉求直接发送给驻马店市中心医院活动办公室。办公室收集整理后以适当的方式传递给可以帮助解决的部门或负责人，尽最大努力为职工办实事、办好事，解决职工的困难，努力实现致效力于医院发展的群众的心愿。

本报讯 (记者刘永胜 通讯员王栋兵) 记者4月18日从洛宁县人民医院获悉，该院在新近推进的绩效考核中，突出服务占比，医务人员工作积极性、服务态度有明显改善。

今年第一季度，洛宁县人民医院开始执行新的绩效考核和服务测评方案。该方案根据临床医技、行政管理后勤岗位的不同特点，制订了两类考核办法，从工作纪律、医德医风、服务质量、核心

制度落实、成本控制、次均费用、药占比控制、服务对象满意度等方面入手，量化考核、量化测评，并实行双周反馈、月考核、季奖评。

方案明确，在临床医技部门管理中，医务、护理、院办、物价等科室每周至少巡查一次，从医疗纪律、医德医风、服务质量、医德

医风、劳动纪律、患者满意度等方面督察院内情况，并进行总结反馈；绩效办定期召开座谈会、满意度调查和出院患者回访；总务科每周检查全院环境卫生、水电保障、电梯使用等情况；新农合办公室制订各科次均费用控制标准；门诊办动态监控门诊人次、质量、

随机抽取科室 全程录音录像 孟津县公疗医院改革查房模式

本报讯 (记者刘永胜 通讯员王爱荣) 记者4月19日从孟津县公疗医院获悉，该院改革查房模式，坚持随机抽取科室查房，并实现全程录音录像，将查房制度真正落到实处。

孟津县公疗医院规定，每周二早晨随机抽取科室，科室接到通知后召开查房科室工作

会。查房中，随机抽取的科室医生全部参加，宣传科全程录音录像，先由管床医生介绍患者的具体情况并查体，科室主任向其提出针对患者病情诊断或治疗的问题，由管床医生回答，并说出诊疗依据。查房结束后，还要回放录像，进行总结，向全体医生提出更高要求。

结合工作指标完成情况，由科室主任测评打分，院领导和职工代表讨论通过，最终结果公示。

在第一季度绩效考核汇报及职能科室测评会上，该院16个职能科室负责人依据绩效考核和测评标准，向各科主任、护士长和部分职工代表进行汇报，包括计划完成情况、巡查督导情况、自我考评结果等，其中“公开、量化、服务占比”等指标令人耳目一新。