

今日看点

双向转诊 转变老人就医观念

本报记者 张晓华 通讯员 阎清涛

4 月 25 日,在郑州市城东路社区卫生服务中心领取体检档案的居民队伍中,孙老先生非常显眼。他第一个来,最后一个走,不但认真查看体检结果和聆听片医的健康指导意见,还让老伴儿认真记住上级医院专家给出的健康注意事项,并反复和片医交流用药方法、剂量,生怕有半点儿遗漏。但两个月前,孙老先生对自己的身体状况可不是这样的态度。

因为患有严重的高血压病、冠心病、胃病,孙老先生最近一直暂住在郑州的儿子家。一天下午,他因出现头晕、频繁呕吐、胸闷、乏力等症状,来到城东路社区卫生服务中心就诊。城东路社区卫生服务中心的片医为孙老先生检查完身体后建议老人及时转诊到专科医院进一步诊治。孙老先生听完,却主动要求回家吃点儿药算了。原来,以前的看病经历让孙老先生对去大医院看病的困难和繁琐心有余悸,再加上经济条件所限,他一听说转诊到大医院就害怕了。

得知这一情况后,城东路社区卫生服务中心的片医耐心地劝说老人,告诉他社区卫生服务中心和大医院建立有双向转诊机制,可以免费为他联系专科医院和专家,并开辟绿色通道,优先给予诊疗;在病情稳定后还可以及时转回社区卫生服务中心治疗,以减轻其经济负担。听了片医的介绍,孙老先生半信半疑地答应了。城东路社区卫生服务中心的片医随即联系了郑州市第三人民医院的专家,为孙老先生办理了转诊。经过 1 周的治疗,孙老先生的病情得到明显改善。见孙老先生的病情得到控制,郑州市第三人民医院又将他转诊到城东路社区卫生中心治疗。在治疗期间,片医积极和上级医院的专家沟通。在专家的指导下,孙老先生的病情很快趋于稳定。

时隔 1 个月,城东路社区卫生服务中心举行了免费体检活动,片医又电话通知孙老先生来参加。结合上级医院专家的建议,体检着重检查了孙老先生肝功能和肾功能的变化。

拿到健康体检档案后,孙老先生感慨地说:“来社区卫生服务中心看病真是不错,没想到这么容易就联系到了大医院的专家,还免费体检了这么多项目!”

据介绍,郑州市在推进双向转诊机制的过程中明确,上级医院是社区卫生服务中心的医疗后盾,社区卫生服务中心是居民健康的“守门人”。此次转诊,让孙老先生体会到了双向转诊机制的必要性和方便性,也让他的就医观念发生了转变。

服务经

传播妇幼保健知识 微信订阅号成平台

本报讯 (记者王正勤 侯林峰)“慕医生,听说咱这儿有个微信订阅号,每天介绍健康知识,我要加入……”4 月 24 日,在温县妇幼保健健康康复科诊室,来自该县番田镇的小王说。小王想要加入的微信订阅号是温县妇幼保健院健康康复科科长穆俊杰在今年 2 月 19 日刚刚开通的“温县儿童保健”微信订阅号,开通一个月就已经有 104 人加关注了。

记者看到,在该微信订阅号里,有许多婴幼儿预防保健信息和医改相关政策。比如 3 月 24 日是世界防治结核病日,微信订阅号发布的是“肺结核患者及时就医是预防肺结核的有效措施”“国家在定点医疗卫生机构对肺结核检查治疗实行免费政策”等信息。

“这些内容都是结合在实际诊疗过程中患者问得最多的问

题、当下高发的季节性等问题进行更新的。”穆俊杰说,“我们发布这些信息是给患者讲解疾病预防知识。我们要保证发的每一条信息都是有效的、可信的。”自微信订阅号开通以来,穆俊杰坚持每天更新,有几次在外开会工作安排得满,他就在半夜一两点起来更新。

从 2 月 19 日该微信订阅号开通以来,关注人数越来越多。穆俊杰说自己也没有专门宣传这个微信订阅号,就是在诊室和治疗室贴了张二维码扫描图,主要还是靠大家口口相传。番田镇的小王对记者说:“像我们这些 80 后的年轻父母,上网、玩微信都会,孩子生病了也会查很多资料,但更需要一个权威平台告诉我们什么是对的,这个微信订阅号正好能解答我们的疑问。”

“服务延伸与品牌增值”系列报道之一

医院如何做志愿服务

本报记者 文晓欢 通讯员 李 晖

志愿者,联合国将其定义为“不以利益、金钱、扬名为目的,而是为了近邻乃至世界无私奉献的活跃者”。志愿服务的精神概括起来是:奉献、友爱、互助、进步。

从医疗机构来看,郑州市骨科医院在践行志愿服务方面,堪为佼佼者。从 2008 年的萌芽,到形成品牌,志愿服务这朵芬芳四溢的花,在郑州市骨科医院内、院外“皆香”。

危机中博爱起航

郑州市骨科医院开展志愿服务始于 2008 年。2008 年 5 月 8 日,郑州市骨科医院抽调 30 名临床技术骨干,组成了河南省红十字紧急医疗救援队。作为实施人道救助、凝聚人道力量的平台,这支训练有素的队伍也成为郑州市骨科医院医务志愿者队伍的雏形。

2008 年 5 月 12 日,四川汶川发生大地震后,郑州市骨科医院一方面积极向上级卫生行政部门请战,要求到地震灾害最严重的地方参与救援;另一方面紧急成立“心连心病区”,组织志愿医疗小分队赴四川灾区转运伤员,并联合共青团郑州市委、面向全市招募院外志愿者。从第一名四川地震伤员入住郑州市骨科医院,到最后一名伤员离开,在两个多月的时间里,该院最终吸收了 100 多名志愿者轮流陪伴在伤员身边。这些志愿者在迎接伤员,为他们提供心理治疗、陪护等方面发挥了积极作用,成为传递光明和爱心的使者。

此后,郑州市骨科医院力争实现志愿者工作常态化。2009 年 5 月 12 日,郑州市骨科医院正式成立志愿者工作站;2010 年 5 月 25 日,郑州市骨科医院志愿者工作站被共青团郑州市委、郑州市青年志愿者协会授予“郑州市注册青年志愿者服务站”称号;2011 年 12 月 5 日,郑州市骨科医院志愿者工作站蝉联“河南省志愿服务示范站点”荣誉称号;2012 年 7 月 5 日,郑州市骨科医院在郑州市嵩儿康复中心设立志愿服务基地;2014 年 3 月 4 日,郑州市卫生学校志愿服务实践基地在郑州市骨科医院挂牌成立。

此外,郑州市骨科医院还在河南中医学、黄河医学院、黄河科技学院、郑州艺术学院等省内知名院校相继建立志愿服务基地,学生们可以定期来郑州市骨科医院做志愿服务。

志愿服务常态化

3 月 17 日早上 6 时许,黄河护理职业学院大一护理二班的学生杜俊、护理三班的学

生王双捷已经开始洗漱了。作为黄河护理职业学院赴郑州市骨科医院志愿者小组的负责人,杜俊和王双捷要在早上 7 时前召集好参与此次志愿服务的 25 名同学。然后,大家坐公交车集体出发。

郑州市骨科医院志愿者工作负责人、团委书记李青是 2012 年河南省 10 名“金牌志愿者”之一。清瘦、干练的她关切地询问大家路上的情况,随即把印有“郑州市骨科医院志愿者”的吊牌分给大家。然后,戴着吊牌的小伙伴们如一群小鸟,“飞”向郑州市骨科医院住院部。

这 25 名同学大多数是 2013 年 9 月在学校加入志愿者服务队的,经过郑州市骨科医院的培训和指导,他们可以进行健康知识宣传,送病人手术,接手术病人回房,辅导患儿写作业,为患者读书读报,参与心理健康辅导等工作。

“周日和周一是黄河护理职业学院师生的休息日,所以这两天的志愿服务安排的是她们学校。周六的话,河南中医学的学生志愿者会过来。周四的话,一般是郑州市卫校的学生志愿者来。节假日时,郑州外国语学校的学生会过来做志愿者。”李青说,“社会志愿者大多安排在周二、周三,这周三就有一家美容机构的 3 位理发师来做志愿者,为长期卧床患者理发。”

据李青介绍,目前在郑州市骨科医院登记的长期志愿者已有 830 人,一部分为医院内部的医务志愿者,另一部分为面向社会招募的志愿者。这些志愿者中,医疗专业的学生占了一大半,不过社会志愿者不参与医疗活动。

遇到大型节假日,郑州市骨科医院需要进行科普类宣传活动时,志愿者们也会踊跃参与。医院会以 1:2 的比例(医务志愿者与社会志愿者)安排志愿者协同参加,社会志愿者主要做发放宣传页等工作。

平台架构三方受益

志愿者们来到医院,受益最大的当属患者。

“这小姑娘很不错,帮我找科室,跑来跑去的,真是个好姑娘!”在郑州市骨科医院就医的 62 岁的刘老太太啧啧称赞道。

郑州市骨科医院住院部二楼的几位患者也纷纷表示:“这些小姑娘一会儿问我喝水不,一会帮我拿东西,可热心了。”

谈起郑州市骨科医院志愿服务活动,该院副院长梅伟颇有感触,主管医院护理工作的他说:“志愿服务在医院优质护

理中发挥了很大作用,对缓解病人情绪及拓宽医患沟通渠道具有很大帮助。我个人也是一名志愿者,我非常认可这项服务活动。”梅伟说,志愿服务作为郑州市骨科医院树立的医院七大品牌之一,在医院的整体发展中具有举足轻重的地位。

该院疼痛诊疗中心值班护士马宁说:“医院门诊患者多时,3 个护士和护士长全上阵也忙不过来。有了志愿者后,志愿者引领患者到相应科室,帮忙拿药,和患者交流缓解患者的焦虑情绪,维持大厅秩序等,着实帮了不少忙。”

“医院在受益的同时,也尽可能地地为志愿者搭建好平台,推动志愿服务健康发展。”郑州市骨科医院党委书记王吉恒说,“一方面,医院各级领导非常重视志愿者工作的开展,凡是志愿者工作涉及的经费,实报实销;另一方面,医院将志愿服务列入医院文化建设,形成全员尊重、重视、争做志愿者的氛围;同时,对来医院的志愿者,我们尽力做好对接、管理、培训工作,形成长性机制,让志愿者来了之后还会再来。”

从事这项工作已经 6 年的李青说:“虽然社会志愿者不能参与医疗活动,但是本着尊重志愿者个人意愿的原则,医院还制作了不同部门的《志愿者服务菜单》,供志愿者自由选择。比如在《护理服务部志愿者服务菜单》中,共有协助引导病人看病、划价、取药,协助无陪护病人检查等 7 项服务可供选择。下一步,我们会逐个深化、细化、完善这些选择,最好能跟志愿者的特长结合起来,让他们发挥更大的作用。”

除此之外,郑州市骨科医院还为志愿者设计了志愿者专属 T 恤;为志愿者发放了证书,设计制作了餐票和笔记本;举办了“仲夏夜”文艺晚会来展示志愿者风采……

杜俊说:“来做志愿者之前,有一半是好奇,想感受一下医院的工作氛围。在这里锻炼之后,发现自己长见识了,懂得吃苦耐劳了。这为自己将来走上工作岗位奠定了基础。”

“医院的护士、医生对我们都很亲切,我在这学到了很多。”“在医院陪小孩子玩儿,让我自己也变得更有耐心了。”郑州市骨科医院志愿者工作站上,学生志愿者们你一言我一语地说。

王吉恒说,2014 年,为了更好地推动志愿者工作,郑州市骨科医院着重在以下几个方面发力:评选郑州市骨科医院“年度最佳优秀志愿者”,鼓励无私奉献的志愿者们;在医院内部设立奖励机制,动员医院职工更加积极地加入志愿者队伍。

一句话新闻

豫东心脏介入专家交流经验 4 月 20 日,首届豫东地区 C-IVY 心脏介入专家沙龙在河南大学淮河医院举行,来自豫东地区的 80 多位心血管内科专家参加学术交流。C-IVY 心脏介入专家沙龙由河南大学

(上接第一版)
促公平:有效化解医疗纠纷

2013 年 4 月 28 日上午 8 时,在信阳市某公立医院,患者刘某的家属以医院应对患者脑膜瘤术后死亡负全责为由,聚众围堵医院。

接到通知后,市医调委立即安排调解员,第一时间到达现场开展工作。调解员通过调查、询问、答辩,一方面稳住了患者家属的情绪,另一方面针对患者提出的医务人员服务意识不强和服务中的瑕疵向医疗机构提出针对性建议,医患双方对立的局面得以控制。

经过一周的反复协商,患者家属认可了医院工作人员虽存在患者病情变化过程中记录不及时、不连续的问题,但与死亡无因果关系的结论。最后,双方达成协议,以院方补偿患者 5 万元结案。此次调解中,医患双方都对人民调解的独特优势提出好评。

“依法调解、确保公信、公平,是医疗纠纷调解工作的生命线。”

淮河医院心脏介入专家程冠昌教授倡导成立,旨在提高豫东地区冠状动脉介入技术整体水平。

(通讯员王洪社)
周口组织观看反腐倡廉豫剧《天职》 4 月 22 日,周口市卫生局组织市直卫生系统广大党员干部,集中观看了以全国纪检监察系统先进工作者标兵杨正超的真实事迹为原型创作改编的反腐败倡廉豫剧电影《天职》。

(记者侯少飞 通讯员陈高峰)
濮阳专项整治群体性聚餐 濮阳市食品药品监督管理局决定,自 4 月 20 日起,在全市开展为期 20 天的群体性聚餐食品安全专项整治。

(记者陈述明 通讯员刘新霞)

曹君说,该市医调委始终坚持调解优先原则,始终着力于提高调解员的业务水平,始终立足第三方立场开展调解,妥善调处了大量医疗纠纷,维护了医患双方权益。

在发生医疗纠纷的第一时间,市医调委立即派出调解员,深入纠纷现场,宣传政策,缓和关系,实现矛盾转移;注重提高调解员调解水平,坚持实行疑难纠纷讨论分析制度,一年召开两次讲评会和经验交流会,确保调解员做到“三戒”(戒把话说满,戒大包大揽,戒推诿卸责);立足公平、公正开展调解工作,始终坚守第三方位置,不偏不向,积极发挥调解员的调解技巧和水平,促进矛盾双方达成一致意见。

针对医疗纠纷具有医学的复杂性、医患双方信息角度不一致等特殊性,市医调委发挥人民调解的自愿性、协商性等优势,通过案情分析、调解沟通、自愿协商等途径,较好地解决了患方的疑问,中



4 月 27 日,漯河市第三人民医院组织青年志愿者踊跃参与无偿献血。为了迎接“五四”青年节,当天,共青团漯河市委、漯河市卫生局团工委主办了“关爱生命,无偿献血”活动。

王明杰 梁煜/摄影报道

全省内科、精神科医师驻马店论道 发挥『省级队』和『思想库』作用 分析河南疾病诊疗现状

本报讯 (记者丁宏伟)4 月 26 日,由河南省医学会主办,驻马店市中心医院承办的 2014 年内科学术年会在驻马店市召开。来自全省各医疗机构的 400 多名医务工作者参加了会议。

会议邀请国内著名专家就内科系统相关疾病的新理念、新进展、新技术作专题报告,内容涉及呼吸科、消化科、心血管科、神经内科等多个学科领域。与会专家说,如何进一步提高内科系统疾病诊疗水平,仍是内科学面临的严峻挑战。在未来的工作中,省医学会要发挥“省级队”和“思想库”的作用,进一步促进内科病基础医学与临床医学、环境医学与预防医学之间的结合与转化,加强国内外交流与合作,引领和带动全省内科系统疾病防治工作再上新台阶。

据介绍,近年来,随着基础医学的迅速发展,学科间相互渗透,许多疾病的发病机制、研究成果也被越来越多地运用到内科疾病的诊断与治疗,内科学经历了由组织合一到专业分科,再到学术整合的动态变化进程,进入到了更高层级的循环,得到了长足的进步与发展。然而,随着人口老龄化到来、环境污染加剧、人口流动频繁、饮食结构改变等因素的影响,人类的疾病谱正发生着深刻的变化,老年病、慢性病、危重病发病率呈逐年上升趋势,许多内科系统常见病、多发病仍缺乏有效的治疗手段。

又讯 (记者丁宏伟 通讯员陈家欣)4 月 26 日,由河南省医师协会精神科医师分会主办、驻马店市第二人民医院承办的 2014 年河南省医师协会精神科医师年会在驻马店市召开。会上,13 名优秀精神卫生工作者获得了“河南省优秀精神科医师”荣誉称号。

据介绍,近年来,我省精神疾病的诊治及心理卫生工作进展迅速,服务可及性逐步扩大,诊疗技术不断提高,专科队伍逐步壮大,在许多方面均取得了可喜的进步与成就。然而,我省精神卫生界依然面临着十分严峻的挑战:一是患者人数多。河南省是人口大省,需要接受精神治疗和心理咨询的患者众多,精神疾病的预防、诊断、治疗和服务的任务十分繁重。二是精神卫生现状不容乐观。目前,我省每 12 名需要精神治疗的患者中只有一人在接受专业治疗。三是职业环境有待改善。精神科医师是一种较特殊的职业,其服务对象多是失去理智、精神失常的患者,职业具有较高的危险性。

“抑郁症是以情绪低落、愉快感缺失为核心特征的精神疾病,流行病学数据显示,抑郁症在普通人群的终身患病率高达 8%,是最常见的精神障碍之一。”会上,中南大学精神卫生研究所所长李凌江作了《抑郁症的病理机制新进展》专题讲座。李凌江指出,未来 10 年,精神科的研究重点是精神分裂症、抑郁症。

“一年一度的河南省精神科医师年会,是全省精神科医师翘首盼望的年度学术盛会,不仅为全面提升我省精神科医师专业素质搭建了学术交流的平台,而且开阔了医生视野,提升了他们的综合业务能力。”驻马店市第二人民医院院长万平说。



4 月 28 日,郑州澍青医学高等专科学校药检系的学生正在学校的模拟静脉药物配置中心进行实际操作训练。整洁的服装、明亮的房间、严格规范的操作流程……如果不是门口挂着的牌子上写着“模拟”二字,很难想象这是间模拟教室。

据郑州澍青医学高等专科学校药检系主任沈健介绍,多年来,该校不断加大教学改革力度,强化了实践教学。接近实战的模拟操作,提升了学生的动手能力和综合素养,使学生们在实习中受到用人单位的好评。

史尧/摄影报道