

医疗质量建设是重中之重

本报记者 刘 旸

“98%的医疗纠纷存在责任或技术缺陷,其中的 10%医院无差错却要承担诉讼、鉴定、补偿等费用。2008~2012 年,有 96%的医务人员遭到过谩骂或威胁,发生过暴力伤医事件的医院比例增加了 16%,年均发生 6 次以上暴力伤医事件的医院比例增加了近 1 倍。”在“2014 中国研究型医院高峰论坛”上,解放军总医院院长李书章在主题演讲中引用的医疗质量统计数据,听了让人揪心。

李书章说:“医疗质量面临的问题前所未有的,因此医疗质量建设应当成为研究型医院建设的重中之重。”

李书章表示,在医疗质量建设方面,世界各国主要采取建立风险防控机制、推行医院质量评价、员工规范化操作管理、改革支付控制办法、全程监管药品使用、建立医疗责任险 6 种方式来规范管理。但是,任何一个公司、企业或医院的方式只能嫁接,而不能照搬,中国研究型医院应当建立适合本土发展的医疗质量建设及

管控体系。

“管不全、管不到、管不住、管不好是我国医疗质量管理与发达国家有较大差距的主要原因。”李书章说,“这就要求我们尽快实现医疗质量管理转型,从人管人过渡到制度管人。”

李书章表示,研究型医院多为城市的三级以上医院,担负着疑难危重症患者诊疗的繁重任务。这就要求其必须有真功夫、硬本领、高水平;具有鲜明的公益性,是党和政府民生政策的落脚点。这也要求其在发挥公益性方面走在各级医院的前列,加强医疗质量建设既是其本职任务,更是社会责任,应该在带动、引领我国公立医院技术进步、服务优化、管理创新等方面承担起应有的责任,发挥更大的作用。

“这些因素都要求研究型医院应致力于高危疑难病症诊治基地、高复杂性创伤救治基地、高速便捷的情报信息基地、高水平的管理创新基地、高级干部的保健基地、高层次医学人才的培养基地、高新技术的研发基地建设,并

不断进行相应的质量管理创新。”李书章说。

在谈到质量建设的基本思路时,李书章表示,质量建设应当以管方向、强根本为宗旨,以管能力、强化教育培训,管过程、强化流程监控,管结果、强化过程导向为主体思路。“解放军总医院在具体的实践中,明确‘四种颜色’的质量文化(传承听觉指挥的红色基因、定格服务军民的绿色使命、当好坚守医道的白衣天使、拥有致力公益的蓝色胸怀);确立规范医疗、集成医疗、安全医疗、温馨医疗的‘四个医疗’质量要求;强化百位名医、百名新秀、百项优势、百病妙药的‘四百工程’质量支撑;追求强国梦、强军梦、健康梦、强院梦的‘四个愿景’质量梦想。”李书章说。

目前,解放军总医院仍在不断深化质量管理探索与实践,出合了涵盖医院战略、文化、流程、组织、制度、绩效、标准、信息 8 个体系的医院标准化运营顶层文件——《运营管理指南》;确定全院《运行标准指南》,把医院内部

的所有工作流程、所有人员的行为,用标准锁定到规范路径上,实现同质服务。该院《员工行为指南》还将全院 473 种岗位执行标准汇编成“口袋书”,做到人人掌握。《标准考核指南》的出台,还帮该院实现了评审式检查、智能化、信息化、精细化考核。

李书章说,解放军总医院现在推行的是对医生、护士等业务岗位,明确出诊、手术、会诊、护理、保健等的人员资质要求,上岗前必须接受规范化的培训和考核,持证上岗,实现了全员资质匹配。同时,该院对挂号分诊、检查预约、办理住院、病情评估、三级查房、手术核对、病房巡视、心理疏导、患者告知、点餐送餐、消毒供应等有时限性的环节,明确规定时限和频次,实现全程时限管理。



“医疗机构该往哪里走”4

沟通艺术

病区里的“铁杆粉丝团”

本报记者 刘永胜 通讯员 许文军 谢雅敏

“这是我 3 年来过得最舒服的一段日子了,谢谢!谢谢!”7 月 4 日 9 时,在河南科技大学第一附属医院新区医院,正在接受髋关节治疗的许淑芬(化名)拉住该院中西医结合疼痛科主治医师张乐乐的手激动地说。

“以前疼的时候,翻个身都难,站都站不稳。”家住洛阳市伊滨区 54 岁的许淑芬说起病情,记忆深刻。她从事长途运输工作,因为过度劳累,3 年前出现右臀部外侧持续性疼痛。“药也吃了,针也扎了,就是没有效果。幸亏遇见了张大夫,他真是好啊!”用句时髦的话说,许淑芬现在已成为张乐乐的“铁杆粉丝”。

“患者入院时,情况很不乐观。”张乐乐回忆说,“根据患者的病情,我采用电针疗法,一个疗程下来,患者对治

疗效果非常满意。”

治疗之余,只要一有空,许淑芬就会来河南科技大学第一附属医院新区医院看望这位“好大夫”,并把身边患有相似疾病的亲戚朋友都介绍到张乐乐这里。在这期间,许淑芬的儿子带了几穗自己家的鲜玉米,以表达对张乐乐的感激之情。让许淑芬一家更为感动的是,张乐乐在万般无奈之下留下了玉米,但坚持付钱给他们。

记者了解到,在河南科技大学第一附属医院新区医院中西医结合疼痛科病区,只要患者看过一次病,第二次再来时,医务人员一见到他们,总会马上喊出他们的名字:“张阿姨,您颈椎怎么样了?”“郑大爷,您肩周炎还厉害吗?”很多患者都说,当时感觉很惊喜,觉得自己很受医生的重视和尊重。

漯河打通市、区级医院合作通道

本报讯(记者王明杰 通讯员薛军)漯河市源汇区人民医院近日正式与漯河市中心医院签订合作协议,达成全方位的合作关系。这样的合作,有望开辟城市三级医院与区级医院合作的通道,实现资源的互通有无,更好地服务患者。

双方签订合作协议后,漯河市中心医院将为源汇区人

民医院提供技术、设备及人才方面的支持,重点帮扶其建强专科;在医院管理等方面提供尽可能多的支持,实现优势互补,互利双赢,以此发挥各自优势技术资源,提高服务水平。源汇区人民医院将以此为契机,在医疗技术、医院管理、信息技术等方面加强与漯河市中心医院协作,加快打造品牌医院、特色医院的步伐。

一句话新闻

武陟强化文明服务意识 为职工送上生日祝福 从 7 月 3 日,武陟县卫生局举行“践行价值观,文明我先行”主题系列活动倡议书和“节俭养德全民节约行动”倡议书集体签名仪式。该局机关全体党员干部以及县疾控中心、县卫生监督所的文明志愿者代表参加活动。(通讯员任永立)



“着火了,赶快疏散患者!”近日,三门峡市康复医院举行防火演练:住院大楼二病区突发“火灾”,病区内外“浓烟滚滚”。该院立即启动消防联动疏散机制,医务人员带领患者用毛巾捂住口鼻,迅速逃离“火灾”现场,消防演习获得成功。刘 岩/摄影报道



疾控宣传进地铁

“勤洗手、多通风、喝开水、吃熟食、晒衣被”。近日,防控手足口病 15 字要诀在郑州地铁一号线多个站点的报站指示屏上滚动播出。

这是郑州市疾病预防控制中心紧扣“讲究个人卫生、预防手足口病”主题制作的宣传短片。目前,短片已投放至郑州地铁一号线二七广场站、人民路站等 4 个客流量大的站点的售票厅、候车厅及地铁车厢内的 40 多个报站指示大屏上。

刘 旸 李倩倩/摄影报道

摆脱过敏 拥有自在人生

本报记者 朱晓娟 实习生 曹 聪

近年来,过敏性疾病与哮喘的发病率逐年上升,已成为 21 世纪三大疾病之一。世界变态反应(超敏反应)组织对 30 个国家过敏性疾病的调查显示,22%的人患有过敏性疾病,如过敏性鼻炎、哮喘、结膜炎、湿疹、食物过敏、药物过敏等。

夏季是过敏性疾病的高发期。在 7 月 8 日“世界过敏性疾病日”到来之际,应该如何理解今年的主题“摆脱过敏、控制鼻炎、远离哮喘、自在人生”?近日,记者就防控过敏性疾病采访了相关专家。

过敏物质无处不在 7 月 2 日,记者在河南中医学院第一附属医院了解到,随着人们生活方式的改变和大气污染的加剧,过敏性疾病的发病率呈逐年上升趋势,几乎每一个人一生中都会出现多次过敏症状,过敏性疾病也极其常见。其中,最常见的是过敏性鼻炎、过

敏性哮喘。

河南中医学院第一附属医院耳鼻喉科主治医师杨晓表示,在日常生活中过敏物质无处不在,食物、药物过敏不必说,家中的宠物、窗帘,还有花粉以及空中漂浮的杨絮等,甚至冷空气也可能导致过敏性疾病的发生。人们对芒果、虾蟹等容易引起过敏的食物比较注意,但对十分常见且无形的过敏物质却容易忽视,视,最多见的就是尘螨过敏。“据我们临床测试显示,九成以上的过敏性患者是对尘螨过敏。”

有市民认为,自己家中经常打扫卫生,哪来的尘螨?杨晓表示,尘螨一般藏身于窗帘、凉席、枕头和坐垫中,上班族白天紧闭门户,下班回家就开空调,再加上空调滤网长期没有清洗,室内空气极可能遍布尘螨,从而引发过敏症状。

及时诊治是正道 杨晓告诉记者,最常见的

过敏反应是过敏性鼻炎,主要症状为打喷嚏、流鼻涕、鼻塞等,严重影响人们的生活质量。而且,过敏性鼻炎会导致鼻腔水肿,长期放任不治容易形成鼻息肉等。另外,过敏性鼻炎还容易引发哮喘。鼻子属于上呼吸道,而哮喘发生的部位支气管属于下呼吸道,大部分人都是先上呼吸道过敏,比如过敏性鼻炎鼻炎,但很多人都忽视了,时间一长就演变成了支气管炎哮喘。

与此同时,解放军总医院还实施了患者手术全面闭环保障、患者满意度按键式评价,在医院质量建设中取得了一定成效。2011~2014 年,该院平均住院日由 13.5 天下降到 8.4 天、药占比由 46%下降到 35%、抗菌药物使用率由 60%下降到 38%、会诊及时率、院内感染率等指标全部达标;手术按时上台率、危重症患者抢救成功率、疑难病患者多学科集成会诊率均提高到 90%以上,建立了 154 条数字化临床路径、路径完成率 85%。

“这些改变带来的结果是纠纷少了,患者满意度高了,员工质量意识强了。”李书章说,“这种医疗质量建设将所有工作尽可能地流程化、简单化,实现了良性运行。”

西平县卫生局要求各医疗卫生单位加强院内考评,组织各单位健全完善医疗、医技科室医疗质量考核细则,把核心制度落实、医疗文书书写等内容的评估和改进有机融入日常目标管理中,分月度、季度对临床、医技科室医疗质量进行考评,并将评价结果与年底评优评先挂钩;定期开展医德医风测评,量化测评结果并予以公示,将测评结果纳入每月绩效考核和年度责任目标考评;重点查办医务人员收受红包、乱收费等行风案件。

(上接第一版)

为了尽可能地满足患者家属的愿望,郑州仁济医院的专家们迎难而上,立即实施再植手术。手术于 22 时 30 分开始,一组医生实施再植手术,另一组医生严密监视胎儿的情况。为了尽量减少手术对胎儿的影响,医生给王月丽实施了小剂量的臂丛神经麻醉。

5 小时后,患者主要的血管神经都已接好,只要把最后的两根血管吻合,王月丽的断臂手术就成功了。然而就在此时,意外发生了,胎儿的心跳突然下降了,情况变得十分危急,大家的心都被揪紧了。只有立即对王月丽实施剖宫产手术才能在保住胎儿的情况下继续完成再植手术,但要同时同一个人身上做这两种手术,实在太冒险了。

侯建玺说:“医生们感到压力巨大是因为做再植手术时,患者上肢是不能动的。因为手术是在显微镜下放大 20 倍进行的,但剖宫产手术却是动静比较大的手术,稍微晃动一点儿,再植手术就可能会出现偏差而导致失败。”

手术室里的气氛异常紧张,大家都小心翼翼地默契配合着,努力确保两台“相互矛盾”的手术同时顺利进行。除此之外,更让侯建玺他们担忧的是,这个患者是第二次做剖宫产手术,有可能是疤痕子宫,疤痕子宫引起胎盘剥离不好或宫内大出血的可能性很高。一旦患者出现大出血,医生需要用凝血药收缩血管止血,同时还得用抗凝血、抗血管痉挛的药扩张血管,这可真是个麻烦。

理念转 服务细 监管实 西平精心打造服务品牌

幸运的是,两台手术进展顺利,王月丽在产下一个健康女婴后不久,她断成 4 截的手臂也被成功接上。

2014 年 1 月,当郑州仁济医院的专家来到王月丽家就其断臂再植术后恢复情况进行探访时,王月丽正在地里拿着锄头干农活儿,看到多次来家指导看望自己术后康复情况的医生们,她习惯性地来回挥动着已经康复的手臂。为了证明自己被接上的断臂的各项功能已经完全没有问题了,王月丽甚至还在家门口跟一起回访的医生掰起了手腕。

站在旁边一边搓着手憨笑的王月丽的丈夫李世欣一边托起妻子的胳膊,一边开心地说:“我们遇上好医院、好大夫了,要不是你们,恐怕像我家的情况,别说两全其美了,能保住一样就算不错了。当时觉得天都塌了,想着老婆胳膊保不住了,孩子也会……但现在好了,我老婆什么活都能干!”

信任源于实力,品质源于精益,未来源于超越,承载着百年名院的光荣与梦想,郑州仁济医院人以患者满意为己任,加大技术创新力度,不断提升核心竞争力,开创了一条以创新为动力的发展壮大之路。

解放军总医院(301 医院)远程会诊合作医院、武警总医院远程会诊合作医院、中南地区外科学会会员单位、郑州市公安局交巡警支队法医鉴定中心、河南省臂丛神经损伤会诊中心、郑州市紧急医疗救援中心第 28 号急救站,一系列与其他单位的合作和行业认同更是诠释了郑州仁济医院的团队实力。

疾病的鉴别感冒和过敏性鼻炎的方法。

据介绍,不少人误以为过敏性鼻炎是感冒,以至于很多人治着治着就演变成了哮喘。因此,对于过敏性鼻炎患者来说,及时诊治才是正道。

目前,我们对过敏性疾病并无特效治疗药。西医药物虽然见效快、疗效确切,但不良反应多、价格昂贵。中医药物在治疗过敏性鼻炎上具有安全、可靠、毒副作用小、疗效持续、稳定、复发率低等优势,但患者不可自行服用药物,要在医生的指导下规律用药,这样才能有效减轻鼻塞、鼻痒等症状,同时还可防止演变为哮喘。

“‘冬病夏治三伏贴’的敷贴方法,对过敏性疾病有很不错的疗效。”杨晓说。

合理饮食也不可缺 合理饮食也是预防过敏性

疾病的重要方法。对于有过敏史的患者,专家建议尽量少食容易引发过敏的食物,例如鱼、甲壳类海鲜等。对于香蕉、梨等可能引发过敏的水果,也应尽量避免食用。

同时,患者也可以多吃一些抗过敏的食物。蜂蜜中含有一定的花粉粒,经常喝就会对花粉过敏产生一定的抵抗能力;乳酸菌能增强人体抵抗力,每天喝点儿童酸奶,在一定程度上可以缓解花粉过敏。维生素 C 在体内能够改善毛细血管通透性,减少组织液的渗出,从而减轻流鼻涕、打喷嚏等过敏性鼻炎症状。因此,过敏性鼻炎患者也可以增加卷心菜、枣以及柠檬等富含维生素 C 的食物摄入量,或服用维生素 C 补充剂。此外,患者还可多吃些胡萝卜、金针菇、洋葱等食物。它们都含有大量抗炎、抗过敏物质。