

“草原好医生”的沟通要诀

先嘘寒问暖 再询问病情

本报讯(记者张晚华)7月16日,一位藏族患者剧烈腹痛,到青海省天峻县人民医院找院长马石明看病。不巧马石明因公出差了,这位患者忍着腹痛,非要等马石明出差回来再看病。在当地,看病只找马石明的患者为数不少。他赢得患者信任的法宝是什么呢?

马石明是全国2013年度“我最喜爱的健康卫士”荣誉获得者。他从乡村医生干起,先后在乡镇卫生院、县医院、省级医院工作过,在当地群众中有很好的口碑,被天峻县的群众称为“草原人民的好‘曼巴’”(在藏语中为医生的意思)。马石明担任天峻县人民医院院长后,该院从未发生过医患矛盾。在语言不通的地方,他能跟患者建立如此良好的关系实在不容易。

“给人看病时,我有两个忌讳。第一个是,从来不在患者一落座时,上去就问哪里难受。”马石明说,一见患者,他会首先问候一下,嘘寒问暖几句,问问家庭情况、生活习惯等,同时拉着患者的手摸摸脉、看看舌苔,然后才开始询问患者的不适症状。这样,能让患者有个放松和接受的过程。如果患者一落座医生没有寒暄和观察,上去就问“您哪里难受”,可能会让患者心生抵触。

第二个忌讳是,从来不对患者说“这个病我们看不了”。天峻县属高原地带,是青海省的牧业县,马石明的患者里,藏族同胞占了98%以上。在淳朴的患者眼里,院长代表着医院的最高权威,他们抱着希望找到院长时,如果院长一句“我们看不了”就把患者打发了,可能会

让患者对院长甚至整个医院失去信任。马石明的应对之道是,首先努力把自己锻造成全科医师,一般的病都懂,都看得了,起码能给患者说出个所以然。该院确实看不了的病,会努力帮助患者找到能看的地方。

就这样,将心比心,到天峻县人民医院两年多来,马石明迅速赢得了当地患者的信任。很多藏族群众看病只认他,他出差时,很多患者忍着疼痛也要等他回来再看。这让马石明很感慨:“我们这里从来没见过过医患矛盾问题。赢得患者信任并不容易,但他一旦信任你了,简直把你当活佛一样,这是我们最大的动力。”

沟通艺术

研究型医院是啥样子

本报记者 常娟

医疗机构该往哪里走 11

“一家医院的发展,特别是临床技术水平的提高主要是靠医学科技创新成果推动,而不是靠临床经验推动时,距离研究型医院就不远了。”中国研究型医院学会秘书长刘希华近日在“2014中国研究型医院高峰论坛”上如是说。

刘希华是在对《中国研究型医院建设指南(试行)》(以下简称《指南》)进行解读时说出上面这些话的。

研究型医院与转化医学内涵一致

《指南》提出,研究型医院的本质是强调创新驱动发展,根本目的是不断产生新的医学知识和医疗技术,核心要求是倡导临床与科研的高度融合,主要方法是大力开展转化医学研究,有效手段是基于互联网、物联网等数字网络技术的大数据应用,主要职能是持续提高临床诊疗水平,使命任务是为人民健康幸福承担更多责任。

刘希华认为,研究型医院与转化医学的内涵基本一致,临床一研究一临床相衔接。研究目的是提高临床诊疗能力,研究重点是生物医学领域,研究结果是临床成果转化。要通过不断地应用科技创新成果,推动临床诊疗水平提高。

预测、预防、个体化“三位一体”

研究型医院有何定位?《指南》指出,研究型医院的发展定位要着眼构建预测医学、预防医学、个体化医学“三位一体”的医学新模式,着力构筑疾病预防、疾病治疗、疾病康复紧密衔接的医疗新体系,着手创新生物治疗、微创治疗、无创治疗综合集成的诊治新技术。

要实现这种战略定位,刘希华认为,应该将“世界第六次科技革命和第三次医学革命浪潮作为其着眼点,疾病谱的改变和疾病模式的变化作为其着力点,信息化和生物化融合发展趋势作为其着力点,互联网和大数据的颠覆性革命作为其着手点”。在发展力量上,强调培养研究型人才;在发展基础上,强调构建研究型科室;在发展路径上,强调构建转化医学模式;在发展保障上,强调基于“人—机—物”融合的研究型医院管理。

建立现代化流程管理体系

院长是研究型医院发展的关键。《指南》对院长应具备的能力提出了一系列要求,比如应该具有优秀的领导特质、领导素质、领导理念、领导艺术和领导能力;应该拥有科学谋划、数据决策和执行落实的能力;应该具备互联网思维,互联网精神和互联网应用能力等。

刘希华认为,除了院长能力建设外,建设研究型医院还要形成有效的管理体制。要形成流程型的质量管理、服务管理和数据管理体系,建立以核心医疗服务流程为重点,以管理和保障流程为两翼的现代化流程管理体系,并基于流程数据库和信息化流程监控平台,实现流程管理的信息化、可视化和共享化,实现医院管理流程的数字化。

质量内涵应实现“六转变”

《指南》第19~26条对研究型医院的质量内涵进行了规定。

《指南》特别指出,研究型医院的发展内涵要由注重数量向注重质量、由拓展规模向提高效益转变;发展目标要由综合型粗放运行向研究型精细运行转变;发展标准要由依靠物质投入向依靠提高科技创新贡献率转变;发展成果要由关注论文、课题、成果及新技术的数量向关注质量指标和转化效益转变;发展理念要由“治已病、救伤员”向“既治已病、又治未病、还重康复”转变;发展方式要由依靠自身发展向资源整合、协同发展转变。

刘希华说,医疗质量管理要实现标准化,医疗质量监控要达到信息化,医疗质量评价要实现数据化,并定期开展全面质量管理培训。

“要建设研究型医院,医院开设床位数量和科室数量、诊疗科目编配必须符合规定要求;医务人员配置要科学合理,岗位职责要规范明晰。机构资质符合率、医务人员资质符合率、岗位持证上岗率、医疗核心制度落实率都要达到100%;此外,新技术、新设备、新药品、新服务项目准入率、医疗不良事件上报率也要达到100%……”刘希华说。

注重应用转化医学提升诊疗能力

研究型医院应该具备什么样的临床水平?《指南》第27~33条提出明确要求,医院必须依靠科技创新提高临床诊疗水平、应用转化医学提升临床诊疗能力、利用整合医学增进临床诊疗效果。

比如,医院要通过循证医学探索最优的疾病诊疗方案,形成批量的、有特色的和标准化的综合治疗规范,努力取得最佳的治疗效果;医院要具备较强的疑难危重病诊疗、疑难复杂手术和微创手术能力。其中大型医院疑难危重症患者抢救成功率不低于90%,开展重大复杂手术比例不低于50%,微创技术应用率不低于50%。中小型医院则主要发挥传统专科特色优势,持续深化创新,不断推出疗效显著、安全可靠的“一招鲜”“一招灵”的新技术和新方法。

“综合型医院要注重研发新业务、新技术,形成系列优质技术和优质服务品牌;中小型医院应着力形成自己的品牌和特色项目,对技术不断升级换代。”刘希华说。

按5%比例逐年递增研究型科室

建设研究型医院,必须有一定数量的研究型学科。《指南》第34~41条对建设什么样的学科进行了明确要求。

刘希华认为,其中增设研究型科室是重点。科室建设应由临床型科室转向研究型科室,并按占医院临床、医技科室总数5%的比例逐年递增研究型科室。

所谓研究型科室,即具有较高的临床诊疗能力、高层次的科研成果和高素质的人才梯队的科室。“医院要注重把握好研究型科室的目标标准、规划思路、发展步骤和建设途径;确定好研究型科室的医疗数量指标、教学科研指标、学科人才指标、成果转化指标,建设数字科室,实现科室管理数字化。”刘希华说。

另外,医院还要不断巩固完善以强势学科为龙头、优势学科为骨干、一般学科为基础、培育学科为补充的学科体系,构建平台、信息、技术、人才共享共用的学科建设模式。

《指南》特别提出研究型人才应具备较强的临床诊疗、数字技术应用、科研创新、国际医学交流、前沿追踪5种能力。大型医院硕士研究生以上学历人员、研究型人才数量占主要专业技术人员总数的比例分别不低于60%、50%,人才培养经费占全年医疗收益的比例不低于1%。每年院内科研经费投入、科技创新和成果转化直接收益占全年医疗收益的比例分别不低于2.5%和10%。



让宝宝健康度夏

7月23日,在郑州市南阳新村社区卫生服务中心的婴幼儿游泳馆内,婴幼儿正在游泳池内快乐地玩耍。该社区卫生服务中心婴幼儿游泳馆可为0~4岁的婴幼儿提供洗澡、游泳、抚触、理发等服务。该社区卫生服务中心接受过专业培训的护理团队,还可以为宝宝们提供专业的健康服务。

谨防暑期三大“杀手”

本报记者 朱晓娟 实习生 曹聪

每年暑假都是120急救中心忙得“不可开交”的时候。近日,记者从郑州市人民医院急诊科了解到,虽然在每年暑假开始之前,都会有一线急救人员深入基层开展暑期高发状况预防与急救知识宣传,但溺水、中暑、猝死等突发事件还是“层出不穷”。

溺水高发要注意 及时抢救很关键

夏季天气炎热,很多人喜欢游泳,溺水死亡事件时有发生。据有关部门统计,溺水死亡人数已占意外死亡总数的10%。郑州市人民医院急诊科护士刘亚杰告诉记者,溺水是由于大量的水灌入肺内,或因冷水刺激引起喉痉挛,而造成窒息或缺氧。若抢救不及时,4~6分钟内溺水者就会死亡。因此,第一目击者是挽救溺水者生命的关键,必须争分夺秒地进行现场急救。

施救过程中,应及时拨打120急救电话,同时也要确保报警电话畅通无阻,以便急救人员在赶到现场前能够通过电话进行初步急救指导。

中暑亦能夺人命 要注意“摆脱”高温

“三伏天”正式到来。刘亚杰告诉记者,“身边的榜样更能教育人,身边的典型更能感召人。儒家经典《大学》中说:‘身修而后家齐,家齐而后国治。’可见,个人美德可以指引我们做正确的事情,修身而后有个人美德。”郑州市人民医院党总支副书记张超超说。

为此,郑州市人民医院积极组织医务人员收看“村官李连成电视专访”、电影《焦裕禄》。大家自觉将传统文化和医院先进事迹结合起来,将文明职工、文明家庭、“好媳妇”、道德模范等的先进事迹与自己的言行结合起来,本分做人,实在做事,把爱心、善心、责任心、感恩心转化为实际行动,助推医院正能量的提升。

米河镇67岁的李老先生流着泪说:“我因摔伤胳膊在郑州市人民医院治疗期间,该院医务人员不仅认真细心地照顾我,还让我带着儿

子参加了该院以‘孝悌’为切入点的传统文化道德讲堂,回来后儿子流着泪抱着我说‘对不起’。他说以后要加倍孝顺我和他妈,做个‘懂事儿’的人……”

过度疲劳易猝死 按时作息应牢记

“前两天,我们接诊了一个中学生,他因为熬夜上网没注意休息,过度疲劳导致突然晕厥,还好发现及时,抢救了过来。”刘亚杰告诉记者,这样的情况在往年暑期很常见,主要发生在青少年身上。“有的青少年自控能力较差,经常去网吧玩通宵,一连几天不休息,甚至饭都不吃。这种超负荷状态非常伤身体,也很容易出现医学上所谓的‘过劳死’。”

如果发现有人猝死,目击者应该先拨打120急救电话求救,然后给患者做叩击心前区处理:一只手上托着患者的颈部,另一只手按住患者的前额并向后推,使其下颌上翘、头部后仰。同时,用拳头顶部多肉部分,在患者胸骨中段上方离胸壁20~30厘米处,迅速地捶一次。若患者无反应,应立即做胸外心脏按压和口对口人工呼吸,并等待急救人员的到来。

按院领导班子的规划设想,我们正积极筹划院内电视网的优化及院内广播设备的优化,准备在内部电视网上播放传统文化知识讲座,方便职工随时学习。”李银宽介绍说。

郑州市人民医院还利用院内广播在每天7~8时、12~13时、18时30分~19时播放《不变的信仰》(国家)等歌曲,多渠道打造具有百万人流量的优秀传统文化及社会主义核心价值观观宣传阵地。

“医院每天的门诊量超过2000人次,一年下来就是720000人次;每年住院患者40000人次,按统计的每位患者有2位陪护家属4位探视亲友的保守数字估计,一年下来也有240000人次……”李银宽认真地计算着,动情处,他竟哼唱了起来:“一身正气敢闯万里征途,两袖清风我把心守护。不变的信仰是旗帜飞舞,为人民的心灵归宿……”激昂的旋律,鼓舞人心。

“医院班子成员都觉得这两首歌曲旋律轻快,歌词朴实。而我们的医务工作者在辛苦高压工作之余,特别需要精神上的振奋与共鸣。”李银宽说,“信仰如果缺失,人生就会迷失。‘首孝悌、次谨信、泛爱众’‘爱国、敬业、诚信、友

善’。作为一名医务工作者,我们首先要找到自己的‘根’,那就是首先要做一个堂堂正正的中国人,掌握好中国的传统文化和新时期的核心价值观。”

记者手记: 记者清晰地记得,郑州市人民医院党总支副书记张超超在把一本由该院编印的《弟子规》赠送给记者时说:“《弟子规》等传统文化是做的,不是学的。做事先做人,正确地做人,做正确的人,人对了,那么事自然也就对了。孔子说:‘君子务本,本立而道生。孝悌也者,其为人之本也。’”

翻开该院印制的《弟子规》:“感谢国家培养护佑,感谢父母养育之恩,感谢老师辛勤教导……首孝悌、次谨信、泛爱众……积善之家必有余庆,积不善之家必有余殃……”这些蕴含其中的最朴素的道理让记者仿佛置身于做人做事的道德讲堂之中。

在该院门诊处、病房楼,我看到门诊医生为患者诊断时的那一脸关切;我听到管床医生那一句句“阿姨您今天看着好多了”“叔叔您伤口还疼吗”的温暖话语;我看到住院护士在为患者洗脸、梳头、洗发时的自然体贴,我还看到电梯里出入的是患者和家属还有医用推车,楼梯上小跑的是医生、护士……一路走来,我感觉自己的心在一点一点地温暖起来……



近日,在由安阳县宣传部等多部门联合举办的安阳县“中国梦·劳动美”职工曲艺大赛上,安阳县总医院选送的话剧小品《一个支边护士的故事》获奖。李召、张治平/摄影报道

一句话新闻

新乡通报8家人口计生后进单位 在近日召开的新乡市人口和计划生育工作奖惩暨重点工作推进电视电话会议上,8家人口计生后进单位被通报批评。(记者常俊伟)

开封召开妇产科年会 2014年开封市妇产科年会暨妇科疾病规范化诊治研讨班近日闭幕,来自国内的妇产科权威专家和开封市各医院的近200名专业人员参加了年会。(记者李季)

长葛首例眼角膜捐献成功实施 7月13日16时50分,河南省眼科研究所医生杜晓峰成功帮助因患结肠癌去世的长葛市后河镇刘士华村村民杨宝生实现了眼角膜捐献。截至目前,

许昌市已成功实现眼角膜捐献3例,杨宝生是长葛市首位眼角膜捐献者。(记者王正勤)

息县人民医院推行全成本管理 息县人民医院为了充分调动全体医务人员的积极性、主动性和创造性,近日召开绩效管理暨全成本项目管理启动大会,全面实施全员绩效管理暨全成本项目管理,公开、公平、公正地对各科室及医务人员进行绩效考核。(记者王明杰 通讯员陈强)

内黄发放首批居民健康卡 7月17日,内黄县首批居民健康卡发放仪式举行。首批居民健康卡发放到6000户居民手中,10月份前该县要发放第二批2万张居民健康卡。(记者张治平 通讯员张桑)