

我们期待什么样的医患关系

本报记者 常娟

编者按

近期,湖南省岳阳市发生多起伤医事件。8月21日,岳阳市多家医院的约200名医务人员来到岳阳市政府,要求确保医院正常的医疗秩序和医务人员的人身安全(详细报道见第三版)。

接连不断的“医闹”、伤医事件,确实给不少一心一意为患者服务的医务人员泼了一盆冷水。那么,和谐的医患关系到底该如何建设呢?医务人员期待建立什么样的医患关系呢?

“医生、患者,一个强势、一个弱势,永远不可能平等对话?”“紧张、不和谐,成了医患关系的代名词。”……每每听到这样的评论,从事医患沟通工作多年的河南省胸科医院医患沟通办公室主任司荣定总要摇头说“不”,并以自己多年的工作经验告诉大家:“医患关系中,正能量是主流,和谐是医患关系的本质。”

同一个战壕里的战友
和谐是医患关系的主流

“我在心里举起爱之灯,它的光明落在你的身上,我却被抛在阴影背后。”印度大文豪泰戈尔不经意间发出的感叹,被后人当成“爱心定律”。

如今,这一“爱心定律”真切切地体现了医务人员的身上。无论受到什么样的委屈,都要始终以甜甜的微笑示人、慢慢引导;牺牲休息时间,陪患者聊天、看护患者,减轻患者家属的陪护负担;为老弱残疾患者提供陪诊、陪检服务;印发手术患者指南,及时说明手术的目的、风险、并发症;坚持医院、科室、管床医生三级查房……

在郑州各医疗机构采访,记者感触最深的是医患共同传播的正能量。这一正能量,正将“以患者为中心”从口号落到实处。

“随着医改的推进,医院越来越重视为患者服务,大到开辟绿色通道、缩短就医时间,减免家庭贫困患者的就医费用,小到免费为患者提供轮椅,提供针线包,进行电话随访,患者的就医体验越来越好,对医院的投诉也越来越少。”司荣定说。

郑州人民医院副院长张思森深有同感。在他看来,医生和患者本身就是同一个战壕里的战友,大家同舟共济、同心协力,共同面对疾病,根本不存在深仇大恨。即使有摩擦,通过沟通、调解,都能愉快地解决。

省直第一医院医务科主任谢阳直言,患者数量相对较少的小型医院的医患关系更和谐,原因在于这里的医务人员可以抽出更多的时间与患者沟通,为患者服务。

为了促进医患关系的和谐,各级医疗机构都投入了不少人力、物力,在改善

患者就医环境、引导患者便捷就医、畅通患者沟通渠道上做文章……

2010年,郑州市第一人民医院率先在骨科、神经内科开展优质服务,购买卧床患者洗发专用的护理洗发车,每周为其至少清洗一次头发,每晚为身体不便的老人泡脚。即使患者家属难以进行的患者臀部清洗,护理人员也毫不犹豫地承担起来。

2013年9月,63岁的患者张华(化名)因左股骨颈骨折,来到郑州市第一人民医院就诊。住院半年来,因为长时间卧床,老人排便不顺畅。郑州市第一人民医院骨科病区护士朱卫杰就戴着医用手套为老人抠大便。当时,朱卫杰已怀孕3个多月……老人出院后,托家属给朱卫杰寄来了3封感谢信。

小雨(化名)是一名中学生,上肢骨折,2013年11月住进郑州市第一人民医院骨科病区。在护理意见簿里,他写道:“杜娟(骨科病区护士长)是我的偶像,朱卫杰是我心中的姐姐……”

杨铨(化名)在河南省胸科医院住院期间,医院为其申请了爱幼华夏慈善基金,减免了就诊费用。

省直第一医院副院长周晗无论到哪儿工作,都有几名“粉丝患者”跟随其到新单位治疗……

翻开采访的任何一家医疗机构的患者留言簿,感谢医务人员的话语都有很多。

疑问、告知
沟通是开启和谐的良药

诗人纪伯伦说:“一场争论可能是两个心灵之间的捷径。”在医患关系中,尤其如此。

根据多年处理医患纠纷的经验,司荣定认为,医患双方产生矛盾的关键原因是沟通不到位。

“一些患者缺乏必要的医学认知,出现并发症就认为是医生的责任。在患者质问时,医生由于忙碌,不能给患者详细答复,久而久之,就产生了医疗纠纷。”据司荣定介绍,经他调解、处理的很多医疗纠纷,都是由于当事人沟通不够所致。

2013年,河南省胸科医院急诊科收治的肺癌患者梁斌(化名),急需做肺叶切除手术(如果不做会有生命危险),主治医师立即为其做了肺叶切除手术。谁知手术结束后,梁斌出现术后并发症,语言功能受损,其家属投诉到该院医患沟通办公室。在医患沟通办公室,主治医师向梁斌详细介绍了当时的情况,并告知治疗方案出现并发症的概率以及如何医治,“当时的情况是你生命危在旦夕,如果不做手术,就可能无法存活。一个是抢救生命,一个是出现并发症,你说,在当时的情况下,我是抢救你的生命还是担心出现并发症而退缩?”一席话说完,梁斌的家属放弃了投诉的想法。

“语言沟通中存在一个‘沟通漏斗’,

即如果不借助其他方式,很难用语言表达100%的心意。”司荣定说,这个“沟通漏斗”即一个人在沟通的过程中,只能说出口中所想的80%,但对方听到的最多只有60%,听懂的就只有40%,结果执行时就只有20%了。

“所以反复沟通很重要,在我们医院每年年初的医疗投诉、纠纷讨论会上,我都会向医务人员介绍反复沟通的必要性。每周医患沟通办公室的工作人员都会到病区进行一两次巡视,直接与患者沟通,询问患者对医院环境是否满意、需要哪些帮助。”司荣定说。

郑州人民医院坚持实行出院患者三级随访制度,医院随访中心、患者就诊科室、患者管床医生和护士都要进行随访,医院随访中心还要对就诊科室、管床医务人员的随访情况进行监督。“患者出院后,提出的意见和建议更直接。这样方便我们将意见、建议分类归纳,存在错误的立即改正,没有的则敲响警钟,这样更有利于医院的发展。”张思森说。

“医疗纠纷和医患沟通量有直接关系。医生规范诊疗行为,多与患者沟通,患者理解了医疗行为,可有效避免医疗纠纷的发生。”谢阳秉承这样的理念,也以此规范医务人员。

实现与患者有效沟通,是河南省省直第一医院医务人员的“必修课”。遇到媒体报道医患纠纷的新闻或发现个别科室存在沟通不力的问题时,该院都会在每周四学习会上安排医患沟通课程,并以发生医患纠纷的身边事教育身边人。

为了保证医务人员与住院患者沟通到位,省直第一医院医务科要求医务人员对于首次住院的患者,要与其沟通至少半小时;患者住院期间,普通住院医师要随时待在病房,患者随叫随到;主任医师每天早、晚至少与患者见两次面,询问治疗效果;高级医师则要每天至少查房一次,坚持对患者的治疗情况进行跟踪。

郑州市第一人民医院党办主任侯巧红表示,院前、院中、出院指导是该院与患者沟通的常态化工作。除此之外,每周六上午,该院还安排40名自愿报名“天使志愿者”的轮值护士,分成8个小组深入医院各个病区,与患者聊天,做生活护理,并帮助患者家属做好陪护。

“这也是倾听患者心声,促进和谐医患关系的一剂良方。”侯巧红说。

贴心服务
爱是走向和谐的法宝

法国作家罗曼·罗兰曾说:“一个丰富的天性,如果不拿自己来喂养饥肠辘辘的别人,自己也就枯萎了。”日本美学家今道友信这样欣赏爱,“爱是自然流露出来的奉献”。

记者在采访中了解到,在为患者服务的过程中,医务人员无一不以贴心服务显示着自然流露的满满的爱心。

于梦(化名)今年93岁,在郑州市第

一人民医院骨科病区住院已有大半年了。老太太爱干净,子女不在身旁,聘请的护士的服务总不能让让人满意。在一次查房中,护士长杜娟发现,老太太抱怨身上痒、头发脏,就主动通知科室护士承担起老太太的生活护理服务。

就这样,每周三晚上都有两名护士为老太太擦洗,每周应其要求为其洗一两次头发,每天晚上为其洗脚,这一坚持就是4个多月。老太太感动了,每天写诗赞扬这些护士。

在护理患者的过程中,朱卫杰发现呼叫器离病床上方稍远,不方便部分卧床患者使用,就及时通知后勤部门,为患者加长呼叫线。

为了让患者养成良好的卫生习惯,郑州市第一人民医院骨科病区走廊上每两个病房中间,都配置一瓶免洗手消毒液,上面注明开瓶日期和失效日期;病房门上以粉红色心形图案提示患者家属每天门的探视时间,并提醒患者及家属保管好个人物品;病区护理站免费为患者测量血压、体温、脉搏,提供指甲剪、眼镜、剃须刀、针线包等小件物品,全方位满足患者需要。

全髋关节、膝关节置换术患者,手术后有许多运动禁忌,需要强化功能性锻炼。如何使患者更确切地明白哪些动作对功能恢复有利,哪些不该做呢?郑州市第一人民医院印发了图文并茂的全髋关节、膝关节置换术患者指南,各种功能性恢复动作、预防并发症措施一目了然。

这些服务措施不是郑州市第一人民医院的独创。全省医疗卫生系统都在以“优质服务60条”为蓝本,细化医院的贴心服务;郑州市中心医院推出药品快递服务,郑州人民医院和医院打造集餐饮、休闲、娱乐购物、诊治为一体的医疗街,检查结果短信通知;郑州人民医院将医患纠纷调解处理办公室独立于医务科之外,成为医患沟通、协调关系的牵头部门……

医患关系是和谐之本

“医患关系是社会关系的重要组成部分。坚持‘以患者为中心’,让患者真切感受到医务人员的真心,再加上普及医学教育,推行法治管理,诸多医疗纠纷就不会发生。”司荣定说。

张思森表示,促进医患关系和谐,医院还需要秉承“打铁还需自身硬”的理念,严格按照法律规定规范诊疗行为,提高诊疗水平。目前,患者就诊关心的最主要问题是能否治好疾病。医疗费用花费越多自然治好疾病的期望值就越大。一旦没有达到期望值,难免产生负面情绪。

“构建和谐医患关系,除了不断沟通、为患者着想外,更应努力提高自身的医疗水平。对于一些负面报道,医务人员不能过于悲观,以小概率事件代表全局。”张思森说。

医疗机构发生冲突怎么办 新乡开展防范技能竞赛

本报讯(记者常俊伟 通讯员黄洪勇)医疗机构中发生的暴力事件,8月15日被模拟到了医务人员竞技舞台上。当天下午,由新乡市卫生局、新乡市教科文卫体工会主办,新乡医学院第二附属医院(河南省精神病院)承办的新乡市卫生系统2014年“暴力防范技能竞赛”举行。60名参赛选手参加竞赛。

在竞赛过程中,医务人员扮演的患者,模拟迎面挥拳击打、背后搂抱、双手抓腕、正面抓头发、背后抓头发、背后抓衣领、正面掐脖子、倒地掐脖子、背后勒脖子等10余种场景。选手们本着不损伤患者又保护自己的原则,实施脱身法和控制法。经过评比,新乡医学院第二附属医院精神五科护士刘同巍以规范的动作、熟练的技巧、快速的反应、良好的沟通获得本次竞赛第一名。

新乡医学院第二附属医院护理部主任李栓荣说,医务人员要认真学习发生暴力行为的先兆表现,面对患者的暴力行为,要及时脱身并科学有效控制,保护患者的同时保护自身安全。

心理卫生中心“融入”老年病房楼

本报讯(记者张晓华 通讯员邢果)在已经到来的老龄化社会里,对老年病患者的治疗,不能仅仅停留在躯体上,心理的呵护与治疗同样不可或缺。8月23日,我省首个主要针对老年病患者的心理卫生中心,在郑州市第九人民医院投入使用。

我省首个主要针对老年病患者的心理卫生中心有200张病床,与即将投入使用的老年关爱病房楼融为一体,共同为老年病患者提

给文化传承人送健康

通讯员 任永立 田中营

8月20日16时,在武陟县谢旗营镇辛保丰村辛保丰家,“要有战胜病魔的勇气和信心,力争早日康复,我们会送来更多的帮助和关爱的。”武陟县卫生局副局长张翠敏对辛保丰说。

辛保丰哽咽着说:“感谢大家对我的关怀,感谢专家组对我病情的关注,谢谢大家……”

今年38岁的辛保丰患有先天性心脏病,且随着年龄的增长,病情越来越严重,几乎不能从事体力劳动;其弟弟辛保垒身患强直性脊柱炎,父亲年过七旬且体弱多病,一家人的生活很是拮据。“我的心脏病已经很严重了,我去世后愿将眼角膜捐给需要的人。我今年4月份成功申请为糖画非物质文化遗产传承人,愿将糖画手艺免费传授给他人。”日前,在与焦作市红十字会签订去世后捐献器官志愿书时,辛保丰显得特别激动。

获悉辛保丰一家的遭遇后,武陟县社会各界纷纷伸出援助之手。县委、县政府领导先后到辛保丰家中慰问,县委宣传部、文明办等部门还为其举行了捐款仪式。武陟县卫生局局长常元升及时组织召开专题会议,针对辛保丰一家的家庭状况确定了帮扶措施,多次组织县人民医院、第二人民医院、中医院以及

爱心短波

“春立阳光计划”慈善项目 落户濮阳

本报讯(记者陈述明 通讯员王斌)近日,由中华慈善总会和北京市春立正达科技开发有限公司联合发起的“春立阳光计划”慈善项目揭牌仪式在濮阳市人民医院举行。濮阳市卫生局副局长张宛生,中华慈善总会代表、项目主任陈东光,北京市春立正达科技开发有限公司代表、市场部总监袁瑞,濮阳市慈善总会代表及该市骨科专业医务人员240余人参加会议。

濮阳市人民医院院长王广林到会并与参会领导座谈,该院副院长王玉波主持会议。

“春立阳光计划”慈善项目是由北京市春立正达科技开发有限公司和中华慈善总会,于2009年发起合作,是免费人工关节置换项目,主要资助某一地区具有一定规模的医院实施贫困人群医疗救助行动。该公司向中华慈善总会捐赠价值500万元的膝关节假体产品救助贫困人

一句话新闻

河南省精神病院获批3项国家自然科学基金项目 日前,根据国家自然科学基金委员会2014年度评审结果,河南省精神病院宋景贵教授申报的面上项目《Th17/Treg调节炎症反应与卒中后抑郁的机制研究》获得资助经费70万元,张瑞岭教授申报的面上项目《NR2B基因组蛋白乙酰化调控与酒精依赖及戒断的关系研究》获得资助经费75万元,黄光彪博士申报的青年基金项目《社会挫败应激对6-OHDA所致皮质损伤青少年小鼠在行为变化和DARPP-32、GSK3表达的影响》获得资助经费23万元。

(记者常俊伟 通讯员黄洪勇)

红十字会青年会员关爱留守儿童 8月20日,河南省红十字会在确山县举办2014年河南省“博爱中原,文明河南”红十字青少年夏令营,由省内10所大学选派的40余名会员赶到确山县南泉村小学,对20名小学生开展“一对一”帮扶。

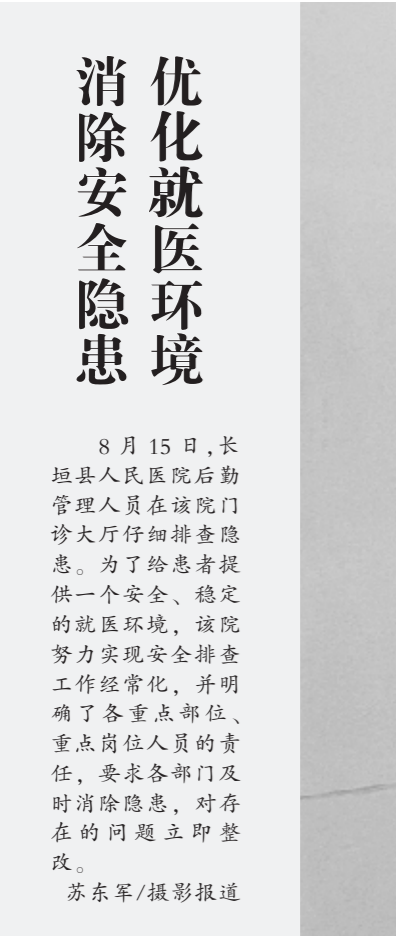
(记者刘 畅 通讯员马位峰)

平顶山市举办妇幼健康技能竞赛 8月19日上午,平顶山市总工会、市卫生局和市计生委举办了为期1天半的全市妇幼健康技能竞赛,6支代表队的36名优秀选手参与竞赛。

(记者李河新 通讯员苗四海)

川汇区开展造血干细胞志愿捐献宣传 日前,周口市川汇区卫生局、川汇区红十字会组织动员周口市人民医院、川汇区妇幼保健院、川汇区金海社区卫生服务中心等单位,积极开展造血干细胞志愿捐献宣传活动。

(记者侯少飞 通讯员王敏生)



优化就医环境
消除安全隐患

8月15日,长垣县人民医院后勤管理人员在该院门诊大厅仔细排查隐患。为了给患者提供一个安全、稳定的就医环境,该院努力实现安全排查工作经常化,并明确了各重点部位、重点岗位人员的责任,要求各部门及时消除隐患,对存在的问题立即整改。

苏东军/摄影报道

区流动儿童和常住家庭儿童疫苗接种率来算,基本持平,都在95%以上。

记者看到,胡秋菊为前来接种的流动儿童建立了单独的接种底册,孩子在哪里出生的,都打过什么疫苗,什么时候接种等关键信息,都记录下来清清楚楚。

胡秋菊还自制了一张0-6岁儿童预防接种时间表,钉在流动儿童的接种记录凭证上,手把手地教家长们计算接种时间。“一旦有流动儿童来接种疫苗,我们就会询问孩子家长的联系方式是否更换,以保持联系畅通。”胡秋菊说。

胡秋菊的专业赢得了信任。现在,有不少流动儿童的家长已经搬离了费力地找胡秋菊接种,为的就是“安全、及时、放心”。

胡秋菊甚至能说服一些大医院的专家型家长。淮河路社区卫生服务中心辖区有郑州

大学第一附属医院、郑州大学第三附属医院、郑州大学第五附属医院等几家大医院的社区,但以前那些有着医学背景的家人们总是对社区卫生服务中心举办的活动不感兴趣,不愿意来听“妈妈班”。

胡秋菊就常常“现身说法”。“我以前也在医院工作,可从没接触过计划免疫,现在从事这专业了,才明白以前的观念偏差蛮大的。比如,接种卡介苗之后的卡疤不能引流,一些疫苗接种后孩子发烧是正常的……”就这样,胡秋菊以自己的专业说服了同行们。“郑州大学第三附属医院一位儿内科医生说孩子在我这儿接种很放心,让我激动了好些天。”胡秋菊说。

胡秋菊说,刚调到这儿的时候她不好意思说自己是做计划免疫的,而现如今逢人就说自己的身份,“计划免疫工作做的是大家的健康”,她很满意自己的这次“华丽转身”。

(上接第一版)

这种复杂的学习过程,包含着胡秋菊对计划免疫工作的理解,“计划免疫工作人员要学会应对意外情况,要能回答孩子家长提出的医学问题,只有这样才能获得信任”。

也正是经过这样的锤炼,这里的每位工作人员都能完成静脉注射操作,又对过敏性休克的处置预案等了然于心。

渐渐地,计划免疫科全体成员还参与创办了每周1期的“妈妈班”,为家长们讲解疫苗接种流程、疫苗安全科普、接种后异常反应处置等相关知识。

胡秋菊说,家长们提出的问题他们一讲就是一下午,而这种专业的讲授也广受欢迎。

流动儿童接种也公平
双重身份赢得了信任

胡秋菊告诉记者,让自己津津乐道的,还有对流动儿童疫苗接种的管理。据介绍,以辖