

你说我说 我眼中的白衣天使 离职护士 改行后 再去看病才发现……

本报记者 冯金灿

编者按

不久前,中国医院协会发布的患者安全目标提出,建立医务人员劳动强度评估制度,关注医务人员工作负荷对患者安全的影响。其具体内容包括:医疗机构有责任和义务为医务人员提供安全、无疲劳的工作环境;评估和制定组织内部合理的工作量,依据相关法律及医疗制度,明确规定每天、每周最长工作时间;从系统、组织及个人层面充分认识疲劳的危害,提供预防疲劳的最佳实践指南,涉及体力劳动时,指导员工按操作安全指南等工作。业界呼吁医生不要“太敬业”,社会各界人士是怎么看的?他们的就医体验如何?他们眼中的医务人员又是怎样的形象?本报特对多个行业的从业者进行了采访。

韩婷(化名)原来是郑州某医院的一名护士,后来因为个人原因离开了医疗行业。最近,韩婷以患者家属的身份又来到自己曾经工作过的医院。身份转变后,她不禁感叹,医患双方只有换位思考才能互相体谅,才能构建和谐医患关系!

韩婷说,她原来做护士时,由于每天要护理的患者太多,要忙个不停才能完成例行工作,所以面对患者时很难一直做到热情、认真。有时患者或家属有事询问,一次两次她还能做到态度良好、热情对待,如果次数多了,再加上正忙着其他工作,就很难和颜悦色地对待患者或家属了。

韩婷说,在做护士时,由于一直站在自己的角度思考问题,所以也没感觉到这种行为有什么问题。但这次以患者家属的身份去医院,让她的认识发生了改变。

前一段时间,韩婷的父亲因为腿骨折,到自己上班的医院治疗。韩婷看着父亲躺在病床上虚弱的样子很是焦虑,父亲稍有什么不适就马上询问医生或护士。虽然每次都能得到答

复,但看着医生和护士冷漠甚至不耐烦的态度,自己心里还是感觉很不舒服,觉得医务人员的服务态度真差。

“有一次,我和护理父亲的护士聊天,谈起自己的工作经历,才突然意识到,我以前在工作中也是这么对待患者的,我不禁对自己以前的行为感到羞愧。”韩婷说,“我此时才意识到,医患双方出现矛盾主要是双方没有换位思考,所以很难做到互相体谅。”

韩婷说,当下,医务人员数量不足,一位医务人员需要面对很多患者,按时完成本职工作需要付出很大的精力,所以很难做到兼顾所有患者的需要和情感。而患者及家属由于身体和心理的原因,在医院治疗期间心情焦虑,也比较敏感,再加上对医务人员的期望值较高,一旦感觉医务人员态度不够友好,就会觉得受到了伤害。由于双方思考问题的角度不同,所以很难做到互相体谅,最终也导致医患双方的关系越来越差。

韩婷以自己的亲身经历提醒,医患双方只有换位思考,才能缓解日渐尖锐的医患矛盾。



口手并用来宣教

9月23日,郑州市骨科医院关节病科护士张丽萍和田媛正在对患者进行术后宣教。该科针对住院患者年纪偏大、陪护人员流动性大等特点,利用语言和文字相结合的方式将患者难以理解的专业知识转化为通俗语言,帮助患者牢记注意事项。

史尧/摄影报道

漯河疑难颈椎疾病 治疗获新突破

本报讯(记者王明杰 通讯员赵阳光 李玉伟)给患者提供最佳的治疗方案和技术,为患者解除病魔带来的痛苦。记者昨日获悉,一位因颈椎骨折脱位导致四肢瘫痪的患者日前被送到漯河市中心医院关节脊柱科。经检查发现,患者部分颈椎骨折脱位、关节突绞索,且患者颈部短粗,颈6脊髓前方还有一个骨折块压迫脊髓,病情十分凶险。

据介绍,对于这种比较复杂的颈椎骨折脱位,目前尚没有治疗指南可供借鉴。为了尽早减轻患者病痛,漯河市中心医院关节脊柱科主任王玉记召集相关专家进行术前讨论,最终决定对患者采用尽快全麻下复位、颈椎前路手术,应用零切迹颈椎前路融合固定技术,对患者进行颈椎前路减压、植骨融合术。

随后,在王玉记的亲自指导下,漯河市中心医院主任医师李玉伟、主治医师崔巍对患者进行了全麻下的颈椎脱位复位、颈椎前路减压减压取出减压、椎间零切迹融合器固定融合术。手术历时约1小时,出血量不足200毫升,取得了一次手术解决颈椎脱位、脊髓前方骨折块压迫的效果,具有固定最短、最可靠、患者创伤最小的疗效。术后次日,患者就能够活动四肢且生命体征平稳,目前正在恢复中。

省级医院 帮扶基层重实效

本报讯(通讯员任永立 田中营)“去省级医院看病路程远、挂号难、花销也大。这次省级医院的专家来义诊,俺在家门口就能让省级医院的专家看病,方便、经济还实惠,希望以后多举办此类活动。”近日,在武陟县第一人民医院,刚刚走出诊室的市民孙瑜高兴地说。

为了更好地开展“服务百姓健康行动”大型义诊活动,郑州大学第一附属医院专门选派22名业务骨干组成专家团队,来到武陟县开展爱心义诊活动。专家团队涉及肿瘤科、神经内科、小儿内科等十几个科室。在开展义诊活动的同时,郑州大学第一附属医院还联合武陟县第一人民医院开展了手术演示、疑难病例会诊、学术讲座等活动,当天受益群众达上千人次。

武陟县第一人民医院是郑州大学第一附属医院的协作医院。为了深入开展帮扶工作,从今年3月起,郑州大学第一附属医院专门派出专家团队在武陟县第一人民医院开展蹲点服务,并通过硬件捐赠、技术帮扶、学科建设、培训带教等多种方式,提升基层医疗机构的诊治水平,满足群众看病就医需求。

“省级公立医院对基层医疗机构开展支援,是我们践行群众路线的一项重要举措,旨在强强联合、取长补短,共同为老百姓健康服务。”郑州大学第一附属医院副院长李章锁说。

制。 宜阳县人民医院37岁的儿科医生肖华庆对此深有感触。“对年轻的医生来说,综合支付制度改革中制定的临床路径,是规范化的管理,是对自身医疗业务的规范和指导,对成长很有帮助。”

在肖华庆看来,这样的改革还有3个促进作用:有助于规范诊疗行为,不能跳出临床路径的规范框架之外;有助于合理用药,如果要走路径外的药物,需要说明调整原因,使用更高级别的抗菌药物时,还需要上级医师的授权;有助于提高医疗水平,因为要想获得充分授权,必须理由正当,这就逼着医务人员努力提升自身的业务水平。

“如果患者的花费低于临床路径限价的50%,要纳入项目收费。这种变异是正向变异,需要提倡。”在分析这3个路径的得失时,肖华庆说。事实上,在最初推进综合支付制度改革的过程中,不少患者还有疑虑,认为花多花少是自己的事,担心花钱少了医疗质量会降低。这也逼着医务人员熟悉相关疾病的3种临床

本报讯(记者胡晓军)“谢谢你们让我走稳了人生的‘第二步’!”在9月23日郑州市骨科医院关节健康俱乐部举办的首次活动中,接受了关节置换手术的罗女士兴奋地说。

罗女士患关节炎多年,一度不愿意接受关节置换手术,生活质量较差。而在当天郑州市骨科医院举行的系列活动中,罗女士展现了自如的走姿,还表示自己以后要经常出去旅游。

据介绍,关节病是老年人中发病率比较高的一种疾病,发病时,疼痛难忍、步履蹒跚,严重影响生活质量。郑州市骨科医院院长张业龙说,成立关节健康俱乐部,并举办系列活动,旨在通过这个平台让更多的老年朋友学到实用的有关关节健康知识,促进医患、病友之间的相互交流、互动,并进一步延伸服务,为老年关节病患者搭建一个集科普、服务、咨询于一体的一站式服务平台。

郑州市骨科医院早在1998年开展关节置换手术伊始,就开始探索成立关节置换俱乐部,为关节病患者提供咨询诊疗服务,减少关节置换术后并发症的发生。鉴于当前关节病患者日益增多,原属于科室的关节置换俱乐部升级为医院关节健康俱乐部。

“俱乐部将定期举办大型关节炎方面的知识讲座及互动交流等联谊活动,让患者与医生零距离接触、交流,随时掌握关节炎最新的治疗方式和康复知识;还可通过加入微信群、QQ群等免费获取感兴趣的健康信息、医疗卫生常识、疾病保健知识;国内外先进的医疗技术动态等相关资料,同时对会员实行优先诊治。”郑州市骨科医院关节病科主任邹士平说。

郑州市骨科医院关节健康俱乐部面向所有受到关节疾病困扰的患者,定期举办健康讲座,普及关节疾病相关知识;对接受关节置换术的患者进行资料登记、健康指导、长期随访,让广大患者能更加科学合理地预防、治疗关节疾病。据悉,郑州市骨科医院关节病科是河南省特色重点专科,现已治愈关节炎患者万余人,其中累计开展膝关节置换近5000例。

为关节病患者搭建交流平台 让「人生第二步」走得更稳健

一句话新闻

首届河南大学国际神经疾病论坛 记者昨日从河南大学第一附属医院获悉,首届河南大学国际神经疾病论坛日前在开封市成功举办,香港中文大学威尔士亲王学院黄家星教授、美国约翰霍普金斯大学医学院王建建教授等就脑血管病、癫痫治疗在会上作了精彩报告。(记者李季)

平桥区督导基层卫生工作 记者昨日从信阳市平桥区卫生局获悉,该局昨日从信阳市平桥区卫生局获悉,该局各医疗卫生机构开展了为期3天的专项整治活动,重点规范依法执业行为,要求规范设置急诊室、抢救室,规范配备两大要素(医务人员、急救设施),规范建立两项制度(急诊值班制度、急诊抢救制度),规范开展两项服务(院内急救、院前急救)。(记者陈述明 通讯员刘寅寅)

金水区开展入托入学验证专题培训 记者昨日从郑州市金水区疾控中心获悉,该区教育局联合区疾控中心,针对疾控中心工作人员、辖区托幼机构和学校保健人员,开展了入托入学验证方案及入托入学验证工作培训,提高了辖区托幼机构和学校保健人员的免疫规划防治知识。(通讯员陈瑞琴)

全球领先者”荣誉称号 记者昨日从郑州市慈善总会获悉,作为全国仅有的4家定点医院,周口市中心医院因为开展手术超过1万例,与全球20家医院共同被项目主办方授予“微笑列车”唇腭裂关爱领域的全球领先者”荣誉称号。(记者侯少飞)

濮阳县规范设置急诊室和抢救室 记者昨日从濮阳县卫生局获悉,该县各医疗卫生机构开展了为期3天的专项整治活动,重点规范依法执业行为,要求规范设置急诊室、抢救室,规范配备两大要素(医务人员、急救设施),规范建立两项制度(急诊值班制度、急诊抢救制度),规范开展两项服务(院内急救、院前急救)。(记者陈述明 通讯员刘寅寅)

义马制定医疗机构评分标准 记者昨日获悉,义马市卫生局近日制定了一级医院、社区卫生服务中心、村卫生室等的评分标准,抽调专家进行现场检查评分,并根据检查中发现问题下发了62份整改意见书。(记者刘岩 通讯员张留霞)

周口市中心医院获“微笑列车”60%下降到18%……

综合支付制度改革,也促使医疗机构管理者优化业务结构,并通过提高业务水平来节约成本。宜阳县妇幼保健院院长张平发举了一个例子,比如要降低剖宫产率,就要提高医生和助产士的助产技术,并降低社会性和心理性因素的影响。

与此同时,各医疗机构对有意规避综合支付病种付费管理的,给予科室及个人通报批评,新农合不予支付的费用全部由科室及主管医生负担;对拒收符合综合支付管理病种付费病人的,经查出或病人举报给予下岗处理。在宜阳县妇幼保健院,1年内因为违反规定被处罚的已经有6人,其中一名医务人员还被处以记大过处分。

县局局长施庆华认为,综合支付制度改革,引导医疗机构由“养人办事”向“办事养人”转变,势必引入先进的管理理念,开展成本核算,促使岗位管理、绩效管理、信息化平台、合理分配制度等现代化的管理制度逐步建立,破解公立医院改革的难题。

周口全面加强急救车辆管理 硬起手腕打击非法急救车辆

本报讯(记者侯少飞 通讯员张博)记者从周口市公安局获悉,为了进一步加强120急救车辆管理,周口市公安局日前召开专题会议,重点研究如何加强120急救车辆管理,并就中央电视台播出的《谋财害命“黑救护车”》节目中所涉及的问题迅速开展行动,同时积极配合公安部门,认真开展排查,彻底查清问题。

此次专题会议认真听取了目前周口市急救车辆管理情况,并就存在的相关问题进行了分析讨论。会议要求,认真总结经验教训,抓紧时间对全市120急救车辆进行彻底排查,弄清

底数和情况;迅速起草加强120急救车辆管理的文件,加强对现有120急救车辆的管理,并让其切实发挥好作用;认真总结经验教训,切实增强警惕性、敏感性、主动性和积极性;树立大局意识和全局观念,关键时刻要敢于负责、勇于担当,切实将责任扛在肩上,积极主动化解各类问题;不断加强学习,熟练掌握法律、法规和业务知识,提高工作能力和水平;加强部门合作与衔接,搞好内部合作、和其他部门的合作;积极协助公安机关加大对非法120急救车辆的打击力度,硬起手腕,切实净化医疗急救市场。

郑东新区应急救护宣传多元化

本报讯(通讯员杨松芹)郑州市郑东新区管委社会事业局近日举办的“世界急救日”主题宣传活动中,出现了医疗机构、消防官兵、市民齐参与的场景。

在此次主题宣传活动现场,河南省直第三人民医院东区医院搭建了义诊咨询台,吸引了大批中老年人前来检测血压、血糖和咨询健康问题;河南省红十字血液中心的献血车旁也吸引了大批前来无偿献血的群众,宣传资料和宣传品发放台前更是集聚了大量前来领取宣传资料的群众。活动现场,郑州市消防支队的消防官兵首先向群众讲解了家庭用火安全常识和火灾

急救知识,并现场带领群众进行了灭火演习。随后,曾在郑州应急救护知识大赛中荣获三等奖的郑东新区应急救护志愿小组进行了交通事故、溺水、烧伤、地震灾害4个场景的应急救护模拟演练,并邀请群众共同参与急救模拟演练。最后,郑州某幼儿园的小演员表演了舞蹈《金龟子的畅想》,恒兴嘉苑社区老年志愿者表演了扇子舞,赢得了现场群众的阵阵掌声。

据介绍,郑东新区将进一步扩大宣传范围,加强与消防、公安、交通管理部门的合作,努力将应急救护知识宣传深入到社区、企业、机关、建筑工地等。

室还可以把剩下的10%用于奖励。在息县人民医院,结余部分医院留30%,科室留70%,其中科室结余部分主治医生拿60%,护士拿15%,科主任、护士长、质控员各拿5%,科室自留基金的10%用于奖励。宜阳县柳泉镇卫生院则在建立绩效奖励机制的过程中,实行以工作数量、服务质量、劳动纪律、患者满意度为指标的绩效考核,协调好临床科室和医技科室之间的奖金分配,结余部分先按照科室与医院3:7的比例分配,科室结余部分按照临床医生、科室护士、其他临床医生3:4:3的比例分配……

绩效考核方案的调整,提高了医务人员收入待遇,使医务人员收入趋于阳光化。数据显示,宜阳县人民医院医务人员平均工资从2011年的2362元上升为2014年的2850元;宜阳县莲庄镇卫生院医务人员的平均工资从2010年的1600元上升为2014年的2500元……

逐渐改变的治疗行为习惯 正向的激励机制,调动了医务人员的工作积极性,也促使他们改变行为习惯,主动规范服务行为,逐步形成自我行为调控和约束机

(上接第一版)
怎样才能实现医疗机构的良性发展?宜阳县、息县等地在探索中明确,在确定收费标准时,结合目前实际收费情况,以略高于服务成本的价格确定标准。对于医疗机构通过实施有效成本控制而形成的资金结余,可采取新农合经办机构与医疗机构双方分成或全部留归医疗机构使用的办法。此外,从制度设计上讲,由于新农合经办机构与医疗机构之间的费用结算以3种临床路径最高限价支付费用,这就意味着,医疗机构通过强化科学管理节省的费用归自己所用。

怎样保护医务人员参与改革的积极性?宜阳县、息县等地参与改革的医疗机构不约而同地调整了绩效考核方案,将开展综合支付病种管理的结余部分作为绩效奖励,向一线人员倾斜。

在宜阳县人民医院,对低于病种定额标准的,结余部分科室留60%,医院留40%,其中科室结余部分主治医生分40%,科主任、质控员、护士长、责任护士、其他医师分别分10%,科