

保安打医生事件 拷问医德良心

□李季



资料图片

前不久,北京某家医院保安打伤120急救医生的视频在网络上传播。北京警方发布消息称,此次冲突导致4名急救工作人员受伤。目前,6名涉案保安已被警方依法刑事拘留。

医院的保安该干什么?维护正常医疗秩序,保障医患安全,甚至在危急关头要不惜一切代价保护医院、医务人员和所有患者的生命与财产安全。而这名医院的6名保安将拳头挥向120急救工作人员,打砸急救车部分设备,导致急需转院救治的危重患者被耽误治疗20分钟。原因仅是急救车的警示灯闪亮了。这导致保安“怒火中烧”,不顾患者的安危而采取暴力措施,给不听“劝阻”的120急救工作人员以血的“教训”。

后果很严重。6名保安让“不

听话”的120急救工作人员尝到了拳头的“滋味”。而需要保安保障安全的患者遭遇了什么?因停靠在坡道,急救车向下滑行了三四米,非常危险。患者的妻子患有心脏病,女儿怀孕5个月,均受到惊吓。患者患直肠癌,呼吸衰竭,急需呼吸机等设备,却被无情地长时间耽搁,又被从救护车上抬下,再次被迫送回医院重症监护病房。更为严重的是,这期间有十几分钟,患者甚至没有医生看护。

急救医生该干什么?以治病救人为己任,应舍生忘死救治患者。但是,此次事件中的患者却对急救医生颇有微词:“没想到来的第二辆车没有把我们患者接走,而是接着去处理他们的儿子了。这是让我们更加伤心的地方……患者上车之前就处于昏迷状态,

插了呼吸机的管子。如果患者醒来后自己把自己的呼吸管拔掉,可能就死了。”据报道,直至事发当天下午,患者才得以转院。

同事被打,想讨个说法、维护权益是应当的。但是,随后而来的急救医生怎么就忘了作为医生的首要职责,而将患者晾在一旁而不顾呢?

保安是医院的保安,医生是救人的天使,医院是患者的依靠。在整个事件中,唯独急需救治的患者和家属成了真正的弱势群体。在这一因救治患者而引起的突发事件中,“一切为了患者”成为一句空话。面对生命垂危的患者,争强好胜的保安、委屈满腹的医生、沉默不语的医院,是否在事后反思,你们对患者的责任,究竟体现在何处?

■众议

患者家属用针线缝出情谊

新闻事件

前不久,本报刊登了一个令人感动的医患故事。在三门峡市中心医院呼吸重症监护室,忙碌中的护士长丽丽的衣服口袋脱线了,装在里面的东西都快掉了下来。丽丽没有注意到这一点。这时,住在呼吸重症监护室的王老先生看见了,就让自己的老伴儿李老太太给丽丽缝补。丽丽翻不过两位老人,只好同意了。李老太太就一只手拉着衣角,怕扎着丽丽,一只手飞快地缝补着。这温馨的一幕持续了2分钟,被人用手机拍了下来。

热议

◎ 汤汤 患者及家属的信任和厚爱、社会的理解和支持,是医务人员始终依靠的精神力量,更是医务人员竭尽全力、心无旁骛抗击病魔的不屈脊梁!手机定格下的温暖瞬间感动了所有医务人员。

◎ 黄春明 慈母手中线,护士身上衣!事情虽小,但家属和护士之间的这种“母女”温情感动了所有人。这才是我们需要的医患关系!

◎ 江万仑 看着患者家属的认真劲儿、心疼护士长的神情,谁说患者不知感恩?谁说家属很难缠?医患之间要互相信任,互相理解、尊重,只有这样才能事半功倍。为了和谐的医患关系,我们共同努力吧!

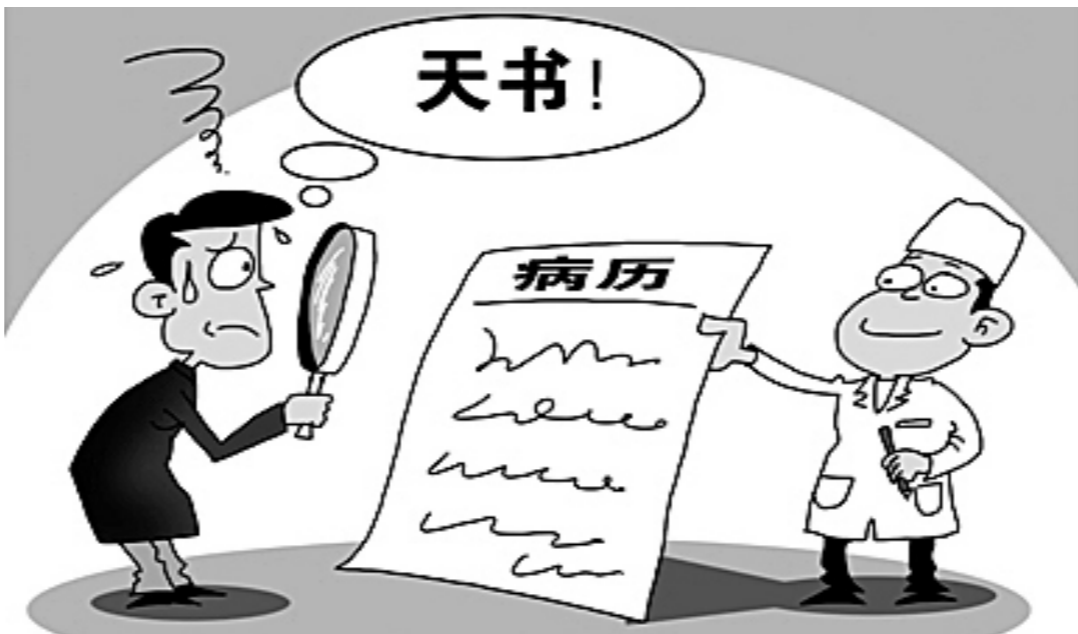
◎ 杨须 医患温馨一线牵!小小的针线,使家属和护士之间的“母女”温情展现眼前!这让我想起了慈母手中的线,让我想起了妈妈的呵护!致敬,让人感到如此温暖的医患情!

◎ 月亮 医患互相尊重是改善医患关系的基础。一根细细的线,短短的2分钟,让人看到了人间自有真情在。医患之间,只有彼此尊重,才能共赢。

(本报综合整理)

“天书病历”当休矣

□张然



资料图片

所谓病历,是指医务人员在医疗活动过程中形成的文字、符号、图表、影像、切片等资料的总和,包括门(急)诊病历和住院病历。病历书写是指医务人员通过问诊、查体、辅助检查、诊断、治疗、护理等医疗活动获得有关资料,并进行归纳、分析、整理形成医疗活动记录的行为。

对于病历如何规范书写,国家卫生部(现为国家卫生计生委)早在2010年就专门下发了相关文件。由此可见,病历书写是有严格规范和要求的。那么,为啥前段时间还有人在网上批评,说医生书写的病历字迹太潦草,简直是“天书病历”,让人看不懂呢?

对此,笔者认为可能是由这几种原因造成的:一是医生每天接诊的患者太多了,尤其是一些名医,每天接诊的患者更多,这导致医生没有足够的时间认真、工整地书写病历。在时间紧、患者多、任务重的情况下,医生书写病历会

潦草一些,从而发生有时患者或家属对个别地方看不懂或看不清的现象。二是个别医生本身书写水平一般,想工整地写,但又写不好,故书写出来的病历让人一看就觉得不咋样。三是个别医生在书写病历历时,为了节省时间,会将一些医学术语进行简写或用英文字母代替,导致患者或家属看不懂。四是想问又担心医生不高兴。四是个别医生故意书写一些让人看不懂的东西,开处方时尤其明显。他们或许是在担心患者在医院开处方,在院外拿药物,故书写的处方只有本院工作人员才能看得懂。五是极个别医生把患者的病历当成自己书法艺术表现的演练场。

如何才能让“天书病历”少一些呢?众所周知,作为一名好医生,必须具备爱心与仁心,否则不可能成为好医生。既然想当一名好医生,就必须从点滴做起,而病历书写就是日常工作中最为平常且必

须做的一件事,写好病历的重要性不言而喻。医务人员必须在病历书写上下苦功夫、下硬功夫、下真功夫。首先,医生在书写病历历时,应规范使用医学术语,尽量做到文字工整、字迹清晰、表述准确、语句通顺、标点正确。其次,如果有时间,医生应让患者或家属看一遍病历,再针对不懂之处进行解释。再次,在书写病历历时,医生应尽量少用英文字母,能不简写的尽量不简写,能不缩写的尽量不缩写。针对错误之处,医生在修改时一定要保持原样,不可随意涂改,以免发生医患纠纷时说不清、道不明。

要想破解“天书病历”的难题,我们不能仅寄希望于法律法规,还要互相理解、信任,医患之间要多一份友爱与关怀,少一些埋怨与对立。说到底,问题不在“天书病历”本身,而是在书写病历历时,医务人员是否有把患者当亲人的情怀。(作者供职于淮阳县卫生计生委)

『致盲气体』从何而来

□张琦

据相关媒体报道,北京大学第三医院和南通大学附属医院眼科均使用天津晶明新技术开发有限公司生产的医用气体全氟丙烷为患者进行眼内填充术。术后,70多名患者发生严重眼用气体视网膜毒性反应或出现单眼永久性失明。

问题是这些医用气体从何而来?是否经过严格的临床试验?如何被打上“合格”的标签流通至各个环节,甚至被大医院应用到手术当中?这三个问题让患者、家属困惑不已,迫切希望知道答案。

种种迹象显示,患者术后出现单眼致盲的原因,不在手术环节,而是出在这些有问题的气体上。但是,有相关报道指出,“厂家发货单上显示该批次全氟丙烷气体检验结果全部合格”。

眼睛是心灵之窗。患者本是奔着治疗眼疾而来的,没想到非但没有治好眼病,反而出现了视网膜毒性反应,甚至是永久性失明。此事造成的严重后果令人心惊胆战,值得重视和警惕。

这种有问题的医用气体是如何一路通关用到患者身上的?2014年,生产医用全氟丙烷气体的天津晶明新技术开发有限公司拿到了相关部门颁发的医疗器械注册证。相关部门在发放医疗器械注册证之前,是否严格按照审批程序对该产品的安全性进行了把关呢?笔者认为,任何一种医疗产品都关乎患者的健康和生命,有关人员应该把产品的所有成分及可能造成的影响研究透彻,从源头入手,对产品研究、临床试验、审批程序等环节全面审视。其中,审批程序作为把关环节,应成为重点。

据官方检测显示,这批眼用气体的“含量”和皮内反应不合格,2个检测样品里全氟丙烷的含量分别为69.64%和86.80%,与99.5%的标准相去甚远。而厂家使用不属于医药辅料的工业用原料一事也渐渐被印证。

当下,涉事厂家应当配合监管部门,尽早查出致盲成分是什么。为释公众之疑,相关司法调查应加快推进,弄清“致盲气体”的问题,如果有关部门在药品审批流程中仅依赖厂家提供的监测数据而缺乏严格的把关意识,只怕漏洞难补,类似问题还会再次发生。希望这一次致盲事件能相关部门敲响警钟,别让“吸取教训”沦为空话。



资料图片

论医院管理中“以人为本”的理念

□王建国

“以人为本”是医院管理实效性的具体体现,是现代医院思想政治工作的核心。若“以人为本”的理念在医院管理中无法得到体现或无法增强医院管理工作的实效性,则医院的精神文明、物质文明和政治文明建设很难取得成效,医院就难以发展壮大。医院管理者构建发展建设的整体格局时,需要将“以人为本”作为管理的核心,这样才能增强管理的实效性,才能为医院的持续发展保驾护航。

医院管理,从管理的对象上看,分为人、物及信息。于是,医院管理就具有了社会属性。医院管理者要深刻认识到人在社会经济活动中的作用,把人作为组织管理的核心和最重要的资源,围绕人的行为和需要进行管理。在这个管理模式中,人是一切管理工作的核心,处于主导地位。

“以人为本”的历史发展

春秋时期,帮助齐桓公成就霸业的管仲就提出,“夫霸王之所始也,以人为本”。胡锦涛同志在《中央人口资源环境卫生座谈会上的讲话》里这样说:“坚持以人为本,就是要以实现人的全面发展为目标,从人民群众的根本利益出发谋发展、促发展,不断满足人民群众日益增长的物质文化需要,切实保障人民群众的经济、政治和文化权益,让发展的

成果惠及全体人民。”

在当今这个科技领先、不断创新的时代,各级医疗机构都会在自己的医院文化或价值观念中提到甚至是强调“以人为本”。

为什么要“以人为本”?如何做到“以人为本”?

有一种普遍的误解,就是认为“以人为本”是天经地义的事情。其实,并不是所有的医院在任何时候都必须“以人为本”。医院的使命是治愈疾病,满足患者的医疗需求。“以人为本”时,应该是在实现使命的过程中是发挥关键作用的因素;如果不是关键性因素,就不用“以人为本”。

医院管理中“以人为本”的途径

医院管理者要把社会公德放在首位,一切活动要以法律为准绳,把为公众提供最好的服务作为医院的使命,在医院倡导“以人为本”的理念。

一、要把医疗安全生产真正放在首位。人的生命只有一次,人命关天,安全压倒一切。

二、医院的发展要求员工具有灵活性、创造性、积极性。医院应该让员工参与相关工作的有关决策,以及创造条件让他们发挥自己最大的潜力。

三、促进竞争,促进团队合作。医院要想在残酷、激烈的竞争环境中立于不

败之地,就必须有一批勇于拼搏、迎接挑战的优秀人才。

四、营造以创新为特征的宽松的医院文化氛围。要想成为卓越的医院,必须培育富有特色的创新文化。

在医院管理中如何体现“以人为本”的理念

医院管理的思路就是要找到一种途径,提升、凝聚和发挥所有员工的智慧和力量,共同实现战略发展目标。从医院管理的角度看,“以人为本”是指经营者或管理者的一种领导方式或理念,指在管理过程中以人为出发点,围绕激发和调动人的主动性、积极性、创造性而展开的,以实现人与医院共同发展为目标的一系列管理活动。

一、要关注员工的需求。员工是否接受和奉行医院的长远发展规划和短期目标,不仅取决于其规划与目标的合理性和可行性,还取决于其规划和目标能否帮助员工获得成功,包括是否有利于员工的健康成长;是否有助于员工理想的实现;能否帮助员工克服种种困难;能否让员工从中获取所需的知识和技术等。

二、要适应员工的认识心理。思想境界和道德情操上的要求通常是有条件的。如果忽略它们的条件性,把对少数先进分子的要求当成对普通员工

的要求,把对特殊岗位的要求当成对所有人的要求,把短时间内能够做到的事情作为必须长期坚持的事情等,就会使原本正确的道理变得不近情理而令员工难以接受。因此,医院管理者一定要从员工的思想实际出发开展工作。

三、要尊重人的差异。在医院管理过程中,一些管理者有时会对有些员工的某些想法感到不可思议,但这些员工却认为这些想法是理所当然、十分合理的。这种差异往往会阻碍上行下达的顺利进行。因此,医院管理者在针对具体工作时要进行换位思考,应该看到,在人的多样化思想中,既有原则性是非的差异,又有非原则性的差异;既有觉悟高低、认识层次的差异,又有纯属个人的性格特点或兴趣爱好的差异。

四、要适时运用有效的激励机制。这里的激励不仅包括物质激励还包括精神激励和培训激励。物质激励可以满足员工最基本的物质生活需求。精神激励,如表扬、授予荣誉称号、提拔重用等,具有满足员工成就感、荣誉感和自我实现等高层次心理需求的作用和功效。培训激励在提高员工自身素质的同时,还可以为员工提供更多的发展机会,使员工感到得到了组织

和领导的重视。在对员工实施激励的过程中,应坚持及时性、准确性和灵活性。

“以人为本”在现代医院管理中的潜在作用

一、“以民为贵”,树立“以人为本”的医院信念。管理的核心是人,即管理的主体、客体都是人。管理者在管理上要树立“以人为本”的信念,这样才能上下同舟共济,医院才能健康发展。

二、“为政在人”,成立德才兼备的领导集体。“为政在人”的思想主张运用于医院管理中,就是强调德才兼备的领导集体的关键作用。建立高素质的医院领导班子是建立医院文化的第一步,也是“以人为本”思想在新形势下的必然要求和升华。

三、“重视人才”,树立“以人为本”的人才观。医院的核心竞争力是由人才创造的,失去了人才就失去了核心竞争力,医院便会在竞争中失去优势,最终被淘汰。越是高层次的管理者,越应该把自己的主要精力放在对人才的管理上,要有求贤若渴的精神,采取一切行之有效的方法,力求最大限度地发挥各类人才的作用。

四、以服务顾客为己任。“以人为本”,除了以医院员工为本之外,还应包

括以患者为本。

五、“以人为本”,激发员工的创新活力。激发员工的创新活力,就必须对积淀在员工心灵深处的传统文化的影响进行过滤,在取其精华、去其糟粕的基础上,更新员工的观念,将在我国传统文化的影响下所形成的勤俭节约、吃苦耐劳、善良朴实和勇敢顽强等优良品德发扬光大。

在各行各业竞争日益激烈的今天,实行“以人为本”管理,把人作为医院管理活动的出发点和归宿,是医院制度的本质要求。只有认真落实以人为本管理思想,医院才能健康发展。

综上所述,医院要想在管理上有所突破,必须要用“以人为本”的理念引领医院管理,引导员工行为,采取适合自身特点的管理方式,建立适合自身实际情况的管理模式。通过对人的有效激励来充分发挥人的积极性、主动性和创造性,以最大限度地挖掘人的潜力,更好地实现个人目标和组织目标。医院在“以人为本”的理念指导下,针对人的需求进行管理,在实施人才战略的同时,探索“以人为本”的管理途径,这样才能不断提高医院的竞争力,使医院在激烈的市场竞争中立于不败之地。

(作者供职于郑州市中心医院)