

悦读

每位医务人员都是自己的管理者

□杨福娜

我平时对管理书籍涉猎较少,因为一方面觉得管理很遥远,不是我个人的事;另一方面,我对这些书引用的国外一些事例是否符合国内实情,持怀疑态度。前不久,我阅读了《精益医院——世界最佳医院管理实践》(以下简称《精益医院》)这本书,让我认识到,其实每一位医务人员都是自己工作领域的管理者。

读完这本书,我觉得精益医院有以下5个特征:首先是持续改进,这是始终贯穿于精益管理的一个理念,是精益管理的强力工具;第二个是不问责,当问题或差错发生时,领导的第一反应不应该是怪罪当事员工,而是考虑员工为什么会出现问题,是不是设计或系统有问题?第三,当问题出现时,还要深入地剖析问题本质;第四是员工培养,精益医院始终把员工放在第一位。最后是注重上报文化的建立,在精益管理中,所有员工都不会掩

盖问题,反而发现问题后会反映给领导,大家一起积极想办法解决。

本书介绍了很多精益管理的理念、方式和方法,我把它总结为3种精神:设计精神、创新精神和工匠精神。

设计精神。设计既是一种跨领域的学科,更是跨领域的思维方式。作者认为,“无谓的行走和浪费的动作并非由个人造成,而是由设施布局不完善和系统设计不力所致”,“大多数医疗过失不是因为个人的粗心大意或者某特定群体的行为而产生的,这不是某一个人犯错的问题。更普遍的是,错误的系统、流程,还有导致人们犯错或未能预防错误发生的条件导致了错误的发生。”试想一下,有些门诊患者抱怨就医不便,是不是由于门诊各部门布局设计不合理,造成患者挂号、就诊、缴费、抽血、化验等方面不方便?病房物资存放地点的不同,会不会

造成病房护士取物、用物的行动浪费?如果在用药治疗的时候能够严格执行“三查七对”的工作流程,相关不良事件不就能够避免吗?

创新精神。创新是什么?创新是不是都是新东西?其实用新思维对周而复始的常规工作进行改进也是一种创新。福特汽车公司借助工业化、流水线,打败了许多以作坊式生产的汽车业主,最先领跑于汽车工业;通用汽车公司又在规模化流水线基础上,通过细分市场,找到了打败福特的新手段;日本丰田汽车公司学习了现代化生产方式,产生了更先进的人文化创新模式,重新打破了汽车市场格局。具体到临床医疗护理工作中,做雾化治疗,用鼻吸好还是用嘴吸好?中心静脉导管的封管方式、封管液选择,不同注射器产生的压力等问题,都需要护士具备发现问题

的能力,利用科学方法、理性思维、循证观念进行观察、改进和更新。

工匠精神。精益医院是一个以人员和人员发展为核心的整体系统。这是一个细节制胜的时代,医院要想发展,要想成就卓越,就必须要求全体员工在细节上做到精益求精。所谓工匠精神,首先就是热爱自己所做的事,胜过爱这些事带来的钱财和荣誉。在匠人眼里,他们从不跟别人较劲,只跟自己较劲。

回头看,医院已经走上了“精益”的旅途,比如笔者所在医院,库房、抢救车、治疗室和办公室的“5S”现场管理(常整理、常整顿、常清扫、常清洁、常自律);应用品管圈解决临床工作中遇到的实际问题,在降低头颈部放疗患者急性皮炎发生率、降低食管癌患者营养不良发生率、提高病房管理规范率等方面均取得良好成效,由大循环带动中循环,继而带动小循环,持续提升服务能力,逐渐

形成了“自下而上、自发主动”参与医院品质管理的文化。

当然,刚开始,医院部门和员工通常会经历一个抵触、恐惧和感到压力的过程,人们对于精益管理的接受度往往不会太高。然而,当精益管理真正成为医院文化,与医院每一位员工融为一体之时,将会是一种非常愉悦的体验。因为在这种体系之下,工作流程顺畅,成本浪费降低,患者就医体验良好,员工工作高效。

总之,精益管理是一段无尽的旅程,使领导者与管理者有机会接受并发掘流程的不完美,意识到任何出色的工作都有提升的空间,从而能够通过改进组织管理方法,运用一些精益管理手段,形成一个杜绝浪费、持续改进的管理体系。总之,在精益管理者的眼里没有完美,没有最好,只有更好。

(作者供职于河南省肿瘤医院)

身边的哲理

沟通的重要性

□顾问问

那天,我在给患者进行静脉输液的时候发现没有10床患者的液体,患者当时就问怎么没有他的液体,同事说了句“是不是欠费啊”,邻床的患者家属说:“让你昨天不交钱,欠钱了就不给你输液了。”很无心的话,10床患者却有点恼怒了,随口便说:“该交钱就说该交钱了,说欠费,那叫什么话?再说我昨天已经交过钱了。”

随之,10床患者便怒气冲冲地跑到护士站,询问事情的经过。原来,得知10床患者总爱外出溜达,护士就把他的液体挂了个“见人加药”的卡片。给患者解释了事情的原委之后,患者便回到病床上,等着输液。

当我去给10床患者输液的

时候,他还在不停地嘀咕着,说我们护理人员用词不当、沟通欠佳。病友便说:“这些护士们和咱们的孩子年龄大小差不多,别斤斤计较了,都是孩子,多宽容些。”听完,一股暖流涌上我的心头。10床患者又说:“护士用词不当、沟通欠佳,得学会改正,这是在教育她们,不然她们以后怎么成长?遇到比咱们更刁钻的患者,她们怎么应付?”

是啊,只有亲身经历了矛盾,才会体会到沟通的重要性,人与人之间的交流是富有感染力的;作为护士,我们要意识到,时常检讨自己,改正错误,才能更好地维护医患关系。都说大事化小、小事化了,这不就是一个活生生的例子吗?

(作者供职于郸城县人民医院)

胡萝卜

患者:“医生,我多吃胡萝卜,视力的会有改善吗?”

医生:“当然,您什么时候看到过兔子有戴眼镜的?”(李丽)

幽默乐园

无法诊断

一位老先生到医院看病,对医生说:“昨天晚上,我身上又热又冷,是不是得了疟疾?”

医生问道:“牙齿互相碰撞吗?”老先生无奈地答道:“不知道,假牙都放在床头柜上了。”(李丽)



一次深刻的就医体验

大约半年前,我的老伴儿因糖尿病、高血压病、眼底病变并右眼翼状胬肉等,到三门峡市中心医院眼科住院。这次住院体验,让我感受深刻。

老伴儿在三门峡市中心医院眼科接受手术治疗后的第二天,突发昏迷,夜班大夫迅速联系神经科、放射科专家进行紧急会诊、抢救。经过几个小时的努力,老伴儿苏醒,被诊断为:左侧外囊区腔隙性脑梗死。可是,在抢救过程中,几乎都是眼科和放射科的大夫在忙,神经科大夫因时间调不开,来的时候,老伴

儿已基本清醒。

针对这一问题,我找到了三门峡市中心医院院长赵光煊。听完我的讲述,赵光煊立即找来医务科科长,要求医务科尽快在原有制度基础上拿出新的、完善的、高效的会诊急救联络制度。随后,赵光煊和副院长张君平专门来到病房看望我的老伴儿,并安排相关科室专家给我的老伴儿会诊。

老伴儿出院那天,医生告诉我,赵光煊专门召开会议,进行改革:完善多学科会诊急诊制度,抽调各科专家组成全天候

诊组;建立住院总医师值班制度,在应急状态下协调医师会诊等。医院高效率的工作和人性化的服务,让我不由得想为医院点赞。老伴儿出院后,我带上家人,为该院送去一面锦旗。

过去,我总以为医患矛盾的主因是医院和医生,通过这次老伴儿住院,我认识到自己以前的看法太片面。医院管理者、医生和患者都要学会换位思考,以心换心,互相理解和信任,这才是化解医患矛盾的好办法。

(三门峡 鲁献智)

唱给护士的歌

□孙利娜

清晨,我像往常一样跟着护士长巡视病房,发现有几个病人围在31床,“护士长,快来听听,病人为你们写了首歌,我们来跟着学学。”浑厚的男中音飘荡在病房内,顿时,我们内心涌起一股暖流。

感动,不只在那一瞬间。这位视网膜脱离患者是一位语文教师,非常热爱唱歌。他因病导致左下肢偏瘫,行动不便,但是他坚强乐观,经常向病友做宣传,嘱咐他们听医生护士的话,配合治疗工作,是我们的贴心助理。

看到一群护士进来听歌,这位老师有些不好意思,赶忙从床上下来。护士长带领大家鼓掌,为他鼓劲儿,请他从头再唱一遍。其他病友也纷纷跟着哼唱,我们打着节拍,内心充满了感动。

我们如此幸运,遇到了这么理解医务人员的病人,每一个小小的付出他们都在眼里、记在心上。病人对我们的信任和托付,令我们感到自己肩头的责任重大,工作更有意义。

(作者供职于河南省人民医院)

征稿

本版以弘扬积极向上的卫生文化为己任,诚邀您投稿。

征稿栏目:《悦读》《影视天地》《医者手记》《身边的哲理》《人生感悟》《心灵絮语》《书法摄影》《慧性乐诗》等。

征稿要求:文章主题突出,形式灵活多变(散文、小说、诗歌、笑话等),语言生动活泼,字数在900字以内。

投稿邮箱:570342417@qq.com

联系电话:(0371)85967338

全职太太的心理危机

本报记者 董菲 通讯员 席娜

人太忙、太累了,可能会出现“过劳死”,很多英年早逝的例子足以证明。那么,是不是人闲了就好呢?不一定。让我们一起来看看全职太太刘女士的故事。

事例

全职太太闲出焦虑症

今年36岁的刘女士生活在一个幸福的家庭里,丈夫对她关爱有加。生了女儿以后,她就辞职做了一名全职太太,一心一意在家带孩子、忙家务。

可是随着女儿长大,他们换了大房子后,刘女士的心情就变了。每天早上丈夫和女儿走后,刘女士望着空荡荡的房子,不知道该干什么。由于她性格比较内向,不喜欢跟陌生人打交道,所以她每天在家里除了看电视就是睡觉。慢慢地,她感到极度无聊、失落,脾气也越来越大。

久而久之,刘女士开始失眠,记忆力也明显下降,遇事总往坏处想,连看电视、看书都无法集中精力,还经常心慌、紧张、害怕,不能静坐,同时伴有心慌、胸闷、气促、多汗等症状,感觉心脏就要跳出来了,好像快要死了一样。这时,她必须下楼转一圈,不然她感觉随时要崩溃。

但是丈夫和女儿在家时,她什么症状都没有了。她曾怀疑自己心脏是不是出毛病了,到医院检查脑CT、心电图,结果均正常。后来经精神科医生检查,刘女士被诊断为焦虑症。

分析

全职太太易患“心”病

“全职太太基本上都是与丈夫和孩子为全部天地,但是丈夫不经常在家,孩子总有一天也要离开。虽然一些全职太太看起来生活得很幸福,但是自己的团体归属感、自我价值的实现,别人对自己的尊重和肯定等就很难得到满足。这样就会带来心理困惑,甚至心理疾病和生理疾病。”郑州市第八人民医院主任医师胡雄说,“全职太太如果经常腰酸背痛、心悸、肠胃不好、吃不下饭,但经过多次检查,结果都正常,并伴有焦虑、失眠、多梦,就应该考虑是否患了心理疾病。全职太太容易出现焦虑症或抑郁症。”

焦虑症和抑郁症都属于神经官能症,这两种病的发生有一定的社会心理因素,同时与患者的个性、遗传素质有关。患这两种病的人性格一般都比较内向、敏感、孤僻、固执,一旦遇到刺激就难以承受,大脑会长期

处于紧张焦虑状态,或者情绪低迷状态,不能得到放松或者调节而患病,患者的生活质量受到相当大的影响。

建议

全职太太不可“一心”为家

“现在全职太太越来越多了,这是因为职场竞争比较激烈,岗位少而求职者的人增多,一部分女性面对越来越年轻的竞争者时,感到很累。如果丈夫的薪金比较高,她们就愿意回家做全职太太。”胡雄说。当然,也有一部分成功男性认为,自己有能力养活太太和孩子,应该让太太歇着。

做全职太太未尝不可,但全职太太应该走出自己狭小的生活圈,拥有自己的一片天地。全职太太平时应多参加一些有益于身体健康的运动,如做瑜伽、跳操等,减轻压力,就能很好地控制焦虑和抑郁情绪。同时,全职太太还要有自己的追求,全方位地发展自己,而不是一直闲在家里。

协办:郑州市精神卫生中心 郑州市第八人民医院
心理热线:(0371) 68953120

7月22~23日,安阳市2017年卫生应急救援技能竞赛在安阳市人民医院举行。此次竞赛内容分为3项:突发事件紧急医学救援、突发急性传染病防控、突发中毒事件处置。竞赛形式包括笔试、技能操作、现场竞赛。

朱晓涛
陈 樱
张治平/摄影报道



安阳市2017年突发事件紧急医学救援技能竞赛

