



新华医院报

XINHUA HOSPITAL NEWS

2011年7月15日 星期五

(第303期 本期共4版)

上海交通大学医学院附属

新华医院主办

http://www.xinhuamed.com.cn

去年高峰段候诊需6小时,今年专家号最多等1小时

专家坐镇“夜门诊” 今夏儿科“不发烧”

新华医院想方设法内部挖潜:白天出诊医生翻番,专家加晚班“顶缺”

解放日报 首席记者 孙刚

媒体关注

7月7日,《解放日报》头版刊登了首席记者孙刚采写的报道:“专家坐镇‘夜门诊’今夏儿科‘不发烧’。记者亲自体验了我院儿科门诊急诊的就医流程,对我院想方设法内部挖潜,缓解患者等候时间,方便病人就医的举措进行了深入的报道。报道刊登后,《新民晚报》、《东方早报》、凤凰网等知名媒体和门户网站纷纷对我院‘服务持续改进,方便留给患者’一系列举措进行了持续关注和报道,在社会上引起了热烈的反响。”

高温来临,各大医院儿科又迎来就诊高峰。对儿科,市民抱怨不少:候诊两三个小时,输液排队甚至要五六个小时。医院也有苦衷,儿科医生紧缺,而且患儿“扎堆”大医院,远超接诊能力……

一到夏天就“发烧”的儿科有没有解药?昨天,记者在新华医院看到,儿科门诊急诊量虽然飙升到每天5000—6000人次,但等候时间大大缩短,减少到一个小时内。有关负责人告知,医院采用内部调整班次、动员专家加“夜班”等方法,在医务人员总量没有增加的前提下,实现接诊医生翻番;同时尽量腾出空间,增加输液室床位,缓解高峰时段“输液难”。

新华医院儿科门诊位于三楼,诊室外近百个座位上约有一半坐着患儿与家长。门诊护士长澳雅芬说,现在护士桌子上的一本积压的病历本也没有,而去年高温期间却是堆积如山,经常多到一百多本。

“现在,普通门诊基本上等一、二个小时,热门的专家最多等一小时。”一位家住附近的患儿家长说,除了

深夜急诊要等较长时间,近来孩子看病等候时间确实大大减少了。

最主要的原因在于接诊医生大幅增加。如儿内科,过去一般5个普通门诊和3个副高门诊,加上专科门诊等,每天出诊医生约13人。现在普通和副高门诊医生增加到18个,全天出诊达到25人。增加的医生主要来自副高以上专家。新华医院规定,专家出诊率从每周一个半天增到至少两个半天,此外还要加班——从晚上中班抽调骨干加强白天门诊留下的空缺,由专家填补。

专家们身负繁重的病房诊疗工作,还要上课、搞研究,一天下来想休息是人之常情。但在鲍一笑等著名专家带头下,如今每天从17时30分到20时,都有四个专家开足“夜门诊”,有时还根据需要延长到22时以后。专家坐镇的“夜门诊”每晚可看近400号患儿,大大缓解了同时段急诊压力。

“去年七八月份,我们这儿也像在开世博会,门口贴着一张告示提醒‘排队等候时间约6小时’,简

直赶上沙特馆了。”新华医院儿科补液室护士长童雪蓉说。虽然近几天患儿激增,达到每天近700号,但并没有发生大量患儿积压的现象。“今年新增了34张输液床,床位增加了20%,为此大家动足了脑筋。”原先儿童床偏大,重新定制后,长宽各少十余

厘米,每间输液室就能多放一张床。最关键的是医生腾出办公室,一下子增加了十几张床的空间。如鲍一笑的主任办公室迁到对面综合楼底楼,虽然环境逼仄,边上就是厕所,但鲍一笑更看重的是输液老大难终于有解了!

记者手记

采访中,新华医院有关负责人坦言,专家加班、腾办公室加床等措施,并不能完全解决难题。随着高温持续,儿科可能还会面临很大压力。但医院充分挖掘潜力,从病人出发改善医疗流程,是医疗公益性的题中之意。

迎难而上

确实,“看儿科难”,根本原因在于医疗资源与需求不对等、结构不合理。但增加资源、调整结构并非马上能完成,培养更多合格儿科医生也是长期任务,如果把目前的“看儿科

难”统统归结于体制机制痼疾而无所作为,那么

“一切以病人为中心”就可能成为一句空话,公立医院的责任更无从谈起。

除了儿科难,还有产科难、老年护理难……希望更多的医疗机构积极作为,迎难而上,在大力推进改进的进程中,充分挖潜力、动脑筋,不负公立医院之名。



黄红代表市卫生局到我院一线慰问医务人员

本报讯(通讯员肖斌 摄影戴荣)7月7日一早,上海市卫生局党委副书记、上海医务工会主席黄红(照片右二)来我院慰问一线的医务人员和高温下坚守岗位的安保人员及后勤职工,转达了

市卫生局领导对广大医务工作者的关心和慰问,并为他们送去了防暑降温慰问品。副院长陈睦、党委副书记、工会主席顾琦静,市医务工会副主席张浩及医院部分职能部门负责人陪同慰问。

我院全面推进预约诊疗和门诊一站式付费工作

本报讯(记者施敏 通讯员钱嵘 李先锋) 预约诊疗和门诊一站式付费是缓解看病难的有力抓手,也是上海健康信息化工程建设的重要内容。为充分体现公立医院的公益性,我院正全面推进预约诊疗和门诊一站式付费工作。由信息管理部牵头的“银医合作——门诊一站式付费”平台近日完成一期建设,预约挂号比例呈逐月上升的趋势。

门诊一站式付费平台投入使用后,患者可以在一站式服务机上实现现金和银行卡充值付费、自助挂号、自助专家门诊预约、费用查询和报告打印等应用的自助操作,大大减少了患者就诊环节,缩短患者排队等候时间。

软、硬件一体化的银医合作方案是通过银联卡、银行卡的应用和自助设备的配合得以实现的。据财务部主任程明介绍,银医合作解决方案的核心之一是“实名制预储值账户”模式的应用。患者如果要使用自助设备就诊,在就诊前需预存一定的金额,之后的就诊缴费都从这预储值账户中进行扣除。社保卡/银联卡、中行联名卡、其他银行卡的自助应用,可为医院窗口分流,也为患者就诊带来很大的便利。

目前在我院门诊便民服务中心自助设备上开设“实名制预储值账户”的患者,就诊结束后可在门诊综合楼和儿科门诊各楼面就近的自助付费设备上

完成诊疗费用的费用结算;包括便民服务中心预约中心、心电图、放射摄影、检验科在内的各医技部门配备了小型“确费”设备,患者在就诊结束后直接到预约或检查窗口即可完成账务扣款和相应预约检查;耳鼻喉—头颈外科的门诊诊室内也安装了“诊间确费”设备,患者完成就诊后,在医生工作站就能完成账务扣款,免去了排队环节,大大缩短了患者的排队等候时间。(下转第3版)



辜臻晟获喀什地区优秀共产党员称号

本报讯(记者施敏) 我院援疆医生辜臻晟近日荣获“喀什地区优秀共产党员”称号。

“把好的技术、工作方式带到喀什,是我们援疆干部的责任。”辜臻晟所在的喀什第二人民医院眼科,医疗设备陈旧,显微镜用了十几年都没更

换,为了创造更好的医疗条件,他迅速整理出设备更新、添置清单,向医院、援疆指挥部争取支持,多方打探各种捐赠信息,联系到一批新设备带回喀什。他还指导当地医生完成了多例高风险的疑难杂症手术,得到了同事和患者的一致好评。

我院“三年境外人才培养计划”实质性启动

本报讯(通讯员陈琦玮) 我院三年境外人才培养计划近日进入实质性启动阶段,共有30多人次入围该计划,参加不同层面的境外培养计划。同时,还有一批以团队形式参加境外培训。

为期三年的“境外人才培养计划”包括四个层次的人才培养与支持体系,主要面对医疗、科研、护理、卫技和管理各类人才。采用多渠道、多层次培养方式,坚持能力型培养策略,增加对外学术交流和联系。学

习引进行业内先进技术,为医院造就一支技艺精湛、勤于实践的技能型专业技术队伍。

首批入选的个人及团队均具有一定的临床工作经验和专项技能水平,有较明确的专业发展方向和发展潜力。(下转第3版)

“儿童胸腔腹腔镜镜下技术”学习班成功举办

高清远程手术示教系统首次使用 跨省际实时手术教学成为亮点

本报讯（通讯员 潘伟华 邓晓群 吕强）6月9日至12日，国家级继续教育项目《儿童胸腔腹腔镜镜下技术》学习班暨第八届大陆-香港小儿微创外科学习班，在我院儿外科及苏州大学附属儿童医院外科的联合主办下顺利举行。学习班成功运用手术示教系统，将腔镜一体化手术室的高清手术信号，通过光纤网络点对点交互影音传输技术，完美地传递到了会议现场，实现了跨省际市联合开展医疗学术会议，成为本次会议的亮点。

近百名来自国内各省市儿童专科医院及综合性医院从事小儿外科专业的中青年医师参加了本次学习班，主办方邀请了国内外近20余名顶尖儿童微创外科专家进行授课并现场手术演示。

镜下效果“纤毫毕现”

本次学习班的主要目的在于指导国内小儿外科规范地实施儿童胸、腹腔镜下手术的各项基本操作，由于微创外科手术的特点侧重于镜下操作，为了更好地展示手术。我院一体

化腔镜手术室采用目前国际上最新一代由德国Storz公司开发的OR1系统，除了具有高度集成的人性化手术操作界面，提高了手术效率外，它还实现了真正意义上的全数字高清影像采集和播放，镜下效果可谓“纤毫毕现”；在信息管理部近2个多月的精心调试下，基于20兆带宽的光纤网络点对点交互影音传输技术使得沪苏两地的会场实现了无缝隙融合。

副院长吴明在手术示教系统为现场与会同道一边示范一边解说儿童胸腔腹腔镜微创手术过程，其娴熟的腹腔镜技术赢得全场热烈的掌声。手术过程中现场专家、年轻医生与吴院长做了实时互动，交流了手术的难点和解决方案。优质的影像画面配以细致入微的讲解让学员身临其境，如同一堂生动的教学示范课。

儿童常见的胸、腹腔镜下手术悉数“上演”

两个整天近24小时的手术观摩，2家医院4间手术室轮流实施共近20台手术，从腹腔镜下斜疝修补到胆总管囊肿切



除、空肠-肝管 Roux-en-Y 吻合，从幽门环肌切开到食道裂孔疝修补、胃底折叠术，各项儿童常见的胸、腹腔镜下手术悉数上演，大大加强了学员对儿童胸、腹腔镜下手术的认识和学习；而在柯惠公司上海实验动物中心进行的腹腔镜下动物手术模拟教学，各学员还首次接触并经由OR1一体化腔镜手术系统学习了目前国际上最热门的单孔腹腔镜胆囊切除术，在规范操作的基础上更进一步接触了儿童微创外科的前沿技术。

在临床手术教学中大显身手

手术示教系统之所以成为本次学习班的亮点，就是因为它完全摆脱了传统示教模式在时间、空间和人数上的限制，同时可以通过直接对手术视野窗口大小的调整、远近镜头的调整，使手术观摩人员比进入手术室内更加清楚地观看手术的全过程，极大地提高了手术观摩学习效果。据吴明副院长介绍，作为一项新的信息技术，手术示教系统将会在医疗相关领域得到越来越广泛的应用，为提升医院的业务服务与管理水平、提高临床手术教学发挥重要作用。

本报讯（通讯员 邹丽萍）近日，武汉科技大学附属天佑医院院长吴清明率领该院职能部门及临床科室负责人一行28人，分二批来我院进行交流学习，院长徐卫国、副院长陈睦和党委副书记顾琦静进行了接待。

在双方的交流座谈会上，徐卫国际院长首先代表新华医院对天佑医院同仁来访表示了热烈的欢迎，他介绍了我院五十余年的发展历程、目前所获成果与未来的发展蓝图。会后天佑医院方面向我院相关部门、科室负责人就科室管理和发展等内容进行了为期一周的交流与学习。

交流学习结束后，天佑医院吴清明院长表示，交流时间虽短，但新华医院的医疗服务、便民流程、学科建设和人才培养各项工作所取得的成就令人印象深刻，他代表天佑医院对院方的热情接待表示衷心感谢，希望两院今后加强交流与沟通，合作发展。

武汉科技大学附属天佑医院来我院交流学习



专题报道 (3)

儿内科党支部开展专题讨论

本报讯（通讯员 杨玲）儿内科党支部近日围绕“三好一满意”、“服务持续改进，方便留给患者”开展了专题讨论。首先以党小组为单位进行分组讨论，查找分析长期影响提升服务质量的瓶颈问题，针对性地提出整改意见，随后党小组长在支部专题组织生活会上作交流发言。提出了一系列针对性强、切实可行的举措。如：制定详细的急诊分诊标准，培训急

诊预检人员，使重症病人优先就诊。实行急诊主任负责制，建立好急救-留观-ICU转运制度，为危重病人的治疗创造最佳治疗条件。设置普通补液区和重症留观室，观察室医师加强对重症病人的巡视，及时发现病情变化，杜绝事故隐患。在护理工作方面提出要优化服务流程，增加便民措施，深入开展健康教育，公休座谈，维护患儿利益，提升病人满意度。

药学部举办“流程优化和持续改进”培训班

本报讯（通讯员 胡松浩）药学部近日举办了“流程优化和持续改进”培训班。课程采用了大量典型案例，通过课堂的案例分析和互动探讨，将课堂变成流程优化的第一实践现场，生动活泼的教学

方式更让学员接受，带来的是观念的改变，协作意识的加强。培训还布置了各班组自行设计流程优化方案的任务，并制订了具体的评选条件和考核办法，使各班组初步掌握可操作性的流程优化方法。



信息管理部开展维护保养及备件升级

本报讯（通讯员 金玮 摄影 李峰）信息管理部从7月7日开始，对医院1730台计算机终端展开一次为期一个月左右的维护

保养及备件升级行动。为了不影响各个科室的正常工作，工程师们利用下班时间，加班完成这项工作。

中医科“冬病夏治”敷贴正当时

本报讯（通讯员 张欣）已经进行过两年“冬病夏治”敷贴的张奶奶说，老慢支反复发作多年，过去每个月都要跑到医院打针吃药，自从前年经邻居介绍夏天来我院进行了“冬病夏治”咳嗽敷贴后，今年发作的次数明显减少了。因此今年刚入梅，张奶奶已经早早的来到中医科门诊预约，希望能够巩固两年的疗效，摆脱老慢支的烦恼。

47岁的楼女士今年是第二年来预约“冬病夏治”敷贴了，原本肩周炎疼痛厉害的她经过了去年伏天的“冬病夏治”关节敷贴，不仅疼痛减轻了，上肢活动受限的情况也得到了好转。虽然排了很长时间的队伍，但一谈起自己的改变，楼女士就会露出掩饰不住的喜悦。（中医科门诊预约时间：周一-周六全天，周日上午；门诊治疗时间：周六上午8:00-11:00）

冬病夏治是祖国医学治疗哮喘、慢性阻塞性肺病、慢性咳嗽、过敏性鼻炎等呼吸系统疾病以及各种骨关节痹证的重要手段，其中中药敷贴是冬病夏治的主要特色。夏季三伏天，肌肤腠理开泄，药物最易由皮肤渗入穴位经络，使药力循经络直达病所，调动人体的免疫功能，以缓解疾病冬季发病症状，减少反复发作的次数，促进康复，达到“治本”的目的，发扬了“治未病”的思想。



敷贴以其明显的疗效颇受病家欢迎

护理部加强培训全力迎接三级综合医院等级评审

本报讯（通讯员 施玥歆）为迎接三级综合医院等级评审工作，护理部近日连续召开总护士长和全体护士长会议，对迎评准备工作作了详细的安排。日前，护理部就等级评审中所涉及的重点护理管理制度进行了培训。

护理部陈海燕主任介绍了等级评审的核心目标是遵循“质量、服务、管理、安全、绩效”十字方针，而本次培训的

核心目标就是要切实落实各项护理制度，进一步提高护理质量，保障护理安全，夯实基础护理，提高病人满意度。她首先对等级评审的方法作了解读，对在评审过程的重点环节进行了深入的分析；随后，对本次修订的《全院护理管理制度》作了重点培训。新制度在结合等级评审的要求上新增了“医患沟通制度”、“尊重患者民族风俗、宗教信仰制

度”和“保护患者隐私权制度”等三项制度，另外对原有的19项制度进行了修订及补充。

护理部要求全院护理人员必须掌握新修订的《全院护理管理制度》，正确对待、高度重视即将到来的三级综合医院等级评审工作。针对护理工作中存在的问题，加大力度、加快速度集中整改，通过分阶段、抓重点、层层落实，按期、按要求完成医院等级评审工作。

新华医院(崇明)创三级医院系列报道

各方重视 通力配合 心无旁骛 全力冲刺

县长赵奇调研三级医院创建工作

新华医院(崇明)讯(通讯员顾漪)近日,崇明县县长赵奇,副县长朱建江率财政局、发展改革委、人力资源社会保障局、住房保障房屋管理局、建投公司等各委办局来院视察。县卫生局领导、我院党政班子成员陪同。

赵县长等一行首先来到医院扩建工地,实地视察了科教综合楼、住院大楼、门诊医技楼等工程进展情况。随后认真听取了新华医院(崇明)关于创建三级医院工作汇报,充分肯定了崇明三级医院建设取得的成绩,对下阶段三级医院创建工作提出了指导性意见。

执行院长周斌从预评结果、工作回顾、冲刺策略、面临问题四方面详细汇报了创建工作。表示要紧紧依靠县委、县政府和卫生局的领导,全面依托新华总院,牢固树立三级医院文化理念,加快推

进学科人才建设,聚集各方智慧努力破解难题,坚决完成创建三级医院任务。

沈卫国局长表示,三级医院创建工作得到了各方高度重视,取得了阶段性成果。郊区“升三”的医院发展都比较快,崇明医院现在是“前有标兵,后有追兵”,大家要有危机感。沈局长殷切希望能够继续得到各级部门的大力支持,为三级医院建设创造相对宽松的环境。

朱建江副县长指出,评审达标虽有较大难度,但一定要有信心和决心。政府和医院的合作主要涉及三件事,政府负责基建、资金、政策,新华医院负责人才、学科、管理。开办费设备,要以专家论证为准,希望市、县资金投入比例达到2:1。

赵奇县长在讲话中指出,崇明与新华医院的友谊源远流长,实践证明,崇明与新华医院合作的

历史性选择是非常正确的。衷心感谢新华医院对崇明三级医院建设的倾情投入和无私援助。希望医院干部职工心无旁骛,一心一意谋发展,聚精会神搞建设,县里各方会全力支持。在谈到新华—崇明区域医联体建设时,赵奇县长要求通力合作,加快推进。针对三级医院建设中碰到的一些困难,赵奇县长明确要求,一要结合公立医院改革精神,探索建立某种体制,力争在体制上解决医院补偿问题。二要抓紧落实派遣和引进专家奖励住房和人才公寓问题,进一步加大人才引进和培养力度。三要尽快沟通协调交大医学院附属医院和住院医师规范化培训基地问题,举政府之力突破学科建设“瓶颈”。全县上下要形成共识,齐心协力,共同为崇明三级医院建设做出新的更大贡献。

普外科腹腔镜技术成功完成一例高难度食道裂孔疝修补术

新华医院(崇明)讯(通讯员查小应)普外科近日成功完成了崇明岛首例腹腔镜下食道裂孔疝修补术。

患者是一位82岁高龄女性,伴有严重脊柱畸形,全部的胃均进入胸腔,导致进食后上腹部不适呕吐约30余年,苦不堪言。患者曾多处就医,均因严重脊柱畸形,加之传统的胸腹联合切口手术治疗,创伤大、风险高,市区许多大医院均不愿为其治疗。不得已,患者来到新华医院(崇明)普外科就诊。

为彻底解决患者的痛苦,普外科讨论后认为患者虽然年龄大、病

程长,且存在脊柱明显后弯等不利条件,但仍有通过腹腔镜微创方法治疗的希望。经充分术前准备后,在麻醉科的密切配合下,进行腹腔镜下手术治疗。术中发现患者的全部胃组织均嵌入胸腔,而且嵌入胸腔内的胃组织与周围粘连严重,给手术大大增加了难度,但在普外科、麻醉科及手术室密切配合下,手术顺利完成。术后只在患者腹壁上留下5个小孔,术后1天患者便可在床上活动,术后3天进食,目前患者的所有症状均已缓解,并已顺利出院。



“东方科技论坛”催生上海儿童医学中心转化医学中外合作项目



儿中心讯(通讯员夏琳)7月2日,由上海儿童医学中心转化医学研究所承办的“神经生物学转化研究:从探索未知向促进人群健康转化”学术研讨会暨第178期东方科技论坛成功举行。

本次会议汇聚了国内外众多从事神经生物学基础和临床的著名学者,国际著名临床神经病学专家、美国科学院院士 Kenneth H.

Fischbeck 教授,台湾科学院院士、美国国立卫生研究院(NIH)De-Maw Chuan 教授,佐治亚医科大学杰出学者 Joe Tsien 教授、美国海军医院周永兴教授与上海儿童医学中心、瑞金医院、仁济医院的专家学者们同台报告了他们在颅脑神经领域的基础研究、临床治疗、新药研发等方面的最新科技成果。来自上海交通大学医学院、中

国科学院、北京大学、复旦大学、华东师范大学、南京医科大学、重庆医科大学同仁们与报告人进行了热烈的学术讨论。

本次会议具有三大显著特点:一是聚焦神经生物学的转化研究,寻求基础与临床的有机结合,以催生预防、干预、诊断、治疗技术的提高;二是拓展一些过去鲜为人知或不太关注的儿童发育行为相关性障碍、孤独症等以及脊髓性肌肉萎缩症、狭颅症等严重危害儿童生命健康的重大疾病;三是突出关注转化医学研究不可忽视的分支——即医学研究向公共卫生策略的转化这一新领域。因此,本次东方科技论坛是以探索科学前沿、促进知识创新为主要目标,具有综合性、前瞻性、战略性的学术研讨会。



堡镇人民医院开展“优质护理服务”活动

堡镇医院讯(通讯员宋祖娟施颖)自今年5月堡镇人民医院第二批“优质护理服务”示范病房启动以来,医院其他病区纷纷以示范病房为榜样,按照“示范工程”的要求,以“我服务,你满意,永远把患者放在心上”为工作理念,大力开展优质护理服务,真正做到全心全意为人民服务。

各病区护士长进一步规范了基础护理操作流程,要求护士熟练掌握17项基础护理服务技能;护士长还根据护理分级,患者病情、护理难度、技术要求等要素对临床护士进行了合理分工。同时,护士长带领其他护士一起,迅速转变观念,从以专业、技术

为重向专业、基础、技术、服务四个方面齐头并进。从患者入院开始,就主动了解其家庭状况、生活习惯、饮食情况等,注重患者的身心需求,使护理工作更加主动,及时、到位;同时,大力倡导细节服务,让护理工作更加贴近病人,凸显对患者的医学人文情怀——帮助患者漱口、翻身、擦身、洗头,病人行动不便时主动上前帮助,口渴时送上一杯水,尽自己所能为患者提供生活上的便利,查房交班时主动向患者问候,热情主动,耐心讲解。点点滴滴,虽然微小,却温暖了患者及家属的心。



医保之窗

外来从业人员可享受城保待遇

从2011年7月1日起,外来从业人员也可享受城保待遇,即与本市用人单位建立劳动关系,并按照规定缴纳基本医疗保险费的非城镇户籍外来从业人员,在参加本市城镇职工医保的次月起,可享受住院和急诊观察室医疗以及使用个人医疗帐户(门诊专用)资金的待遇。

外来从业人员就医时,使用社会保障卡(医疗保险专用)作为就医凭证,暂不使用《上海市基本医疗保险门急诊就医记录册(自管)》。

外来从业人员门急诊发生的

费用,个人先使用卡内资金,资金用完后,由个人全额自付医疗费用;住院或者急诊观察室留院观察所发生的医疗费用,设起付标准和最高支付限额,具体支付标准见下表。

外来从业人员暂不享受门诊大病、家庭病床医疗待遇,以及各类医保减负待遇。如果外来从业人员在外省市工作期间,在当地医保定点医院因急诊住院发生的医疗费用,先由个人垫付,事后可凭有关资料向邻近的区县医保中心,申请报销符合基本医疗保险规定的医疗费用。(医保办)

名称	个人自付起付标准	起付线至最高支付限额		最高支付限额以上	
		个人自付	医保支付	个人自付	医保支付
住院及急诊观察室留院观察	1500元	15%	85%	20%	80%

注:“起付标准”及“最高支付限额”以市医保办公布为准,2011年度起付标准为1500元,最高支付限额为28万元。

我院全面推进预约诊疗和门诊一站式付费工作

(上接第1版)卫生部将预约诊疗列为公立医院改革的重要内容之一,目前我院开展由门诊预约为主,便民服务中心现场预约和便民热线电话预约为补充的预约挂号。医院所有的专家门诊均可实现预约挂号,每位专家有超过一半的号源投放给预约患者,患者只需在诊室内就能完成下次就诊的专家门诊预约,或者采用在便民服务中心总合、设置于各楼层的自助设备或拨打便

民热线的方式进行预约挂号。

今年6月,我院专家门诊预约挂号的比例已超过20%,产科、口腔科门诊的预约挂号比例更是分别超过80%和50%。随着各临床科室对预约挂号工作的重视和患者接受程度的提高,以及医院将专家门诊预约挂号比例列入月度考核下次就诊的专家门诊预约,或者预约挂号比例有望超过30%。预约挂号后的患者爽约一直

是困扰各大医院预约挂号开展的主要问题,由我院积极倡导的专家门诊预约挂号模式很好地解决了这一问题,预约挂号由于是患者与医生共同对预约专家及时间做出决定,所以患者对预约挂号的信任感和依从度更好,同时更有针对性的预约挂号也使患者的诊疗效率更高。据悉,信息管理部目前正积极加快开发进度,8月中旬将在现有基础上上线更为完善的预约挂号系统,届时,随着分时段预约挂号的实现,将为患者提供更为便捷的就诊流程与更为有序的就诊环境。

我院“三年境外人才培养计划”实质性启动

参加境外培训和学习过程是一项重要的人才培养方式,有利于人才的迅速发展,提高业务技能水平,将逐步成为人才综合素质提升和人才选拔的一项重要参考指标。为进一步加大人才培养力度,医院通过各种渠道积极筹措医院发展基金,用于学科发展与人才队伍建设今年医院

在人才培养经费预算约1000万,为历年来投入最多一次。同时,积极创造境外培养良好的工作和学习环境,努力提高境外培训人员的待遇。此外,通过拓展与国外知名大学的合作,建立起不同类型境外培训基地,以多种层面、多种形式的培训方式,争取与国外建立长期稳定的合作机制。

服务彰显便民

——护士长助理在便民服务中心的体验

赵艳君 / 文

最新启动的护理人才培养计划,让护士长助理分别到便民服务中心、重症监护室、护理教育、管理等部门进行为期一年的培训和锻炼。作为护士长助理的一员,我进入的第一个科室就是便民服务中心,看似简单的导医与接待工作,要做好却是不容易。随着在便民服务中心工作的深入,让我对如何服务好病人,让其在新华医院的就诊能得到满意又有了更深的理解。

导医不仅仅是形象好,主动服务意识很重要

在便民服务中心经常看到这样的场景,当看到一个病人手拿挂号票或者检查单东张西望、无所适从时,导医会主动上前询问,将他送到相关的科室;当病人说需要憋尿时,导医会主动告诉他有备好的温开水,必要时为其提供杯子;当一位陪同者说,好不容易请了假带老人来看病,却被告知没有专家时,导医会帮忙联系一位相关的专家。

这些微小的场景对我的触动很大,原以为导医只要形象好,帮助病人指引一下方向就可以,其实这人性化的关爱可以融入到每一个小细节中。只要我们每时每刻都想到病人需要服务,敏感的捕捉到病人的需要,那才会实施主动服务,给病人留下亲切温暖、可靠的印象。这主动服务的意识是我此次学习的重大收获,并要将这种精神发扬光大,传递给更多的人。

沟通不仅仅是态度好,协调处理显能力

护士长助理在便民服务中心接受岗位锻炼的一个重要内容,就是学习如何处理病人的诉求。原来以为对待病人的沟通只要态度好,尽力想办法帮助病人解决困难就可以了。而实际做起来绝非那么简单,病人的诉求形形色色,首先要有一个正确的判断,这要求我们要有快速的反映能力,处理能力及扎实的理论基础和广博的知识。而且很多诉求是需要与各个窗口、临床科室、医技部门联合解决的,这就需要良好的协调能力,并学会处理患者诉求过程中的科室及部门反馈与沟通。

护士长助理为便民服务中心增添了一道靓丽的风景线

护士长助理来自临床各个科室,在与病人的沟通和处理诉求的过程中,我们将临床上专业的知识技能带到了便民服务中心;目前临床上几乎每个病区都开展“优质护理示范服务”,我们也将这一优秀的理念带到便民服务中心。同时,护士长助理也为便民服务中心带来青春、活力和激情。

便民服务中心是医院向病人展现服务水平最直接的平台,因此,护士长助理和便民服务中心应共同成长,不断提高内涵建设,展现新华人良好的服务形象,成为新华医院的一张名片,我们有责任为病人服务好,让患者满意,让人民满意。

服务为病人
满意在新华



援滇纪实



李玉峰

珍贵的“救命药”

“化脓性脑膜炎”,一个原本极为常见的小儿中枢神经系统感染性疾病,在龙陵这个西南边陲小镇却束手无策。原因很简单,缺乏有效的治疗药物。在这里,一旦确诊为“化脑”,孩子通常只有两条路,经济条件好一点的家庭赶紧到芒市这样的大地方去治疗,如若不然,就只能听天由命了。

刚来龙陵的时候,我曾经对这里的常用药物做过一个大致的了解:所有抗生素都是国产的,价格便宜得让人咋舌,简单举个例子,头孢噻肟钠 1.5元/0.5g,头孢曲松 5元/1g,我曾建议儿科科主任是否能到院里适当进一些进口的药品,这样也能一定程度上提高医院的诊治水平,但得到的回答让人无奈又心酸,进药难用药也难啊!在这个普遍只揣三五百元住院看病的小地方,稍微贵一点的药品就会让当地老百姓无法承受。

说来也巧,我来到不到1个月就撞上了个“小化脑”,孩子6岁半,因“发热、头痛3天”入院,入院后腰穿脑脊液呈米汤水样,确诊为“化脑”,可是家里穷得丁当响,家长既不愿意去上级医院,又舍不得放弃,怎么办?心里再着急也没用,手边的药就那么几个,只能姑且先用上,大剂量青霉素+大剂量头孢曲松一起来,次日患儿仍高热不退、头痛加剧、呕吐频繁、颈项强直,更要命的是患儿头孢曲松过敏,全身发皮疹,家长急得围着我团团转,其实我比他们更急,可急又有何用,空有一肚子办法却一点儿力也使不上,不禁羡慕起外科医生操刀子就能上的爽快来。无奈之下只能换用头孢噻肟钠,又过了2日,孩子还是没有一点好转的迹象,复查腰穿脑脊液细胞数比原来更多了,我实在忍不住了,直接找医院的药剂科主任要求进口

药,经过一番查询才知道,云南中标的头孢噻肟钠和头孢曲松都是国产的,价格一律不超过5元/支,也就是说医院没办法进到疗效确切的头孢噻肟钠和头孢曲松。我从药剂科打听到可以从邻近的保山市调用进口的美平,但是如果用美平治疗,按照患儿的体重计算,患儿一天美平的费用就是600元,而龙陵县的年人均收入就是600元。无奈之下我只有一方面苦口婆心地规劝家属接受应用进口药品,孩子养那么大多不容易,轻言放弃又于心何忍,不知费了我多少口舌晓之以理、动之以情,家长终于松口答应去凑钱。另一方面,我立马动员儿科科主任即刻向院方提出申请,紧急从保山市调用进口抗生素——美平,医院里也非常重视这个自儿科成立后首次收治的“小化脑”,特事特批,次日就调来了救命的药。看着输液管里的美平一滴一滴进入孩子体内,我心中充满矛盾,感慨万千。

三天后,孩子烧退了,头痛缓解,呕吐停止,神经系统体征消失。面对立竿见影的效果家长却喜忧参半,喜的是孩子有救了,忧的是4周正规疗程的药费让他们望而生畏。我只有不断的给他们打气,希望尽可能延长正规治疗的时间,减少并发症。

终于,在治疗后的2周,家长向我提出了自动出院的请求,我没有感到一丝意外,有的只是满心的无奈,我知道能够坚持2周对于这样一个家庭而言已经非常不易了,我不知道这一次住院会花掉他们几年的积蓄,或者要用接下来的多少年时间来偿还这笔庞大的债务吧。

望着孩子远去的背影,我只能在心里默默祈祷,希望她一路平安。(作者为新华医院第三批援滇医疗队队长)

援疆两地书

一次与文化行者的对话

辜臻晟 / 文

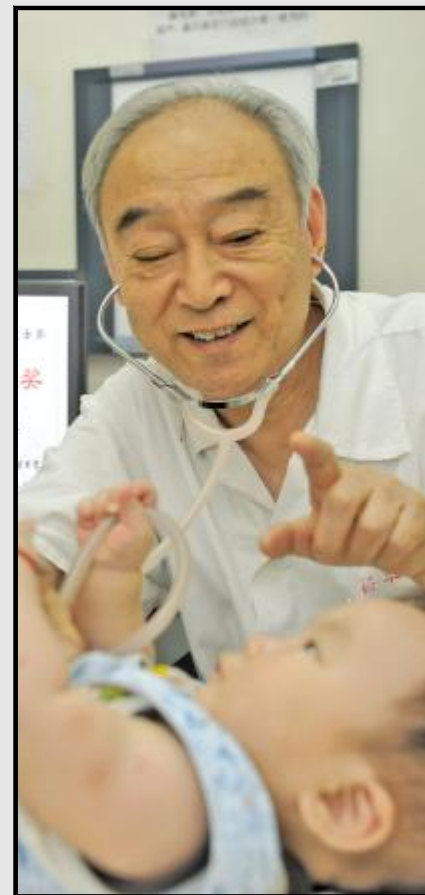
今天是我来喀什后非比寻常的一天,早几天我便听说上海戏剧学院原院长、著名学者、文史学家和散文家余秋雨先生将亲临喀什,准备在今天上午做主题为《中华民族的文化凝聚》的专题演讲。这无疑是从东方大都市上海吹来一股清新的文化之风,也将为喀什奉献上一道文化大餐。对于我而言,余秋雨这个名字并不陌生,我是他诸多散文集的忠实读者,《文化苦旅》、《山居笔记》、《霜冷长河》和《千年一叹》都曾让我耳熟能详、回味无穷。另外,余先生也是我妻子学习和工作过的上戏的老院长,和我的岳母有着多年的合作,这又平添了一份对他的亲近感。

今天一早,我们便驱车来到喀什噶尔新宾馆,去年刚来喀什的当晚,我们便住在这里,俞正声书记率领的上海党政代表团也曾入住于此。踏入报告大厅,会场已经坐了一大半,有师范学院的教师和学生,有政府各机关的工作人员,有各省市的援疆干部,更有地区四套班子的主要领导同志。很快会场便座无虚席,盛况可谓空前。十点整,专题演讲正式拉开帷幕,喀什地委史大刚书记亲自主持,余秋雨先生还是以其惯用口吻开始了演讲。他首先说这次来喀什谈文化,不同以往在美国、澳洲、台湾等地的任何一次演讲,因为他站在中华文化、印度文化、伊斯兰文化和古巴比伦

文化等四种文化的交汇地来讲文化是一种幸福。的确,喀什是古代丝绸之路的发祥地,也是西域文化的集中展示地,在历史和文化的层面研究价值深远。其后,余先生解释了文化的内涵,她是一种优秀的精神价值取向和生活方式。各种文化只有求同存异,相互学习,相互融合,才能发展,才能有生命力。他引用大作家歌德所云“人们用智慧划清了一道道界限,又用爱心推到了这一道道界限”,对于不同文化的研究,不应片面放大其差异性,而是应尽可能寻找其共通性。世界文明史上曾诞生过古巴比伦(两河文明)、埃及、中华以及印度等四大文明,然而,日月更迭,大浪淘沙,经历史洗刷后遗留的却是中华、印度、希腊和伊斯兰等目前最具影响力的文明,他分析了这四大文明之所以生生不息、传承至今的缘故。他认为中华文明长盛不衰的原因有四,即不喜欢远征,不喜欢极端,不喜欢无序,民族大团结等,这一观点令与会者颇受启发。在当今世界各国经济高速发展,不同文化和信仰交融中的矛盾日益彰显,区域纷争和冲突时有发生的情况下,传播和接纳这一观念有其现实性和必要性。作为卫生技术干部援疆,如果我们不仅能授业解惑,而且能传播一种文化,一种价值取向,一种工作和生活的态度,从而改变一批人的思维定势和

观念,并能生根、开花和结果,那将是功德无量的。这也许任重而道远,但值得我们每一位援友们去努力。我忽然想起了马丁·路德金的那次著名的演讲《我有一个梦想》,梦想就是信念,梦想催人奋进,梦想让人插上翅膀。我们的梦想就是有朝一日,新疆各族人民真正融入祖国母亲的怀抱,在这片广袤肥沃的土地上尽情耕耘和幸福生活,民族间没有差异和敌对,只有平等和友善,为了这一梦想我愿付出一切。

演讲中,秋雨先生提到了美国的大慈善家贝林先生,北魏孝文帝,成吉思汗和元曲,也提到了古代南疆地区著名的布道者、小乘佛教到大乘佛教的传承者、天竺国和龟兹国的后裔鸠摩罗什,甚至还论及古代的科举制度以及其姓氏“余”的由来。他谈古论今,引经据典,引人入胜,两个多小时的演讲未让听众有丝毫疲倦感,会场始终秩序井然。通过这些话语,我们可以感受到一个学者畅游于古今中外的文化长河中,一个智者敏锐的洞察力,一个思想者深邃的目光和常人难以企及的触角。演讲尾声,余先生总结了文化的四大共同原则:大爱、交融、发展和自尊。与智者对话可以使我们变得聪明,与思想者进行思想碰撞可以使我们变得成熟,与爱心人士交流可以使我们变得高贵而富有社会责任感。秋雨先生让我们有一次难得的近距离审视中华文化的机会,那些随历史被淡忘的人物在他的陈述中又变得鲜活起来,我们在拥抱历史的同时,也在思考未来……(2011年6月2日)(作者为我院援疆医生,喀什地区二院眼科)



著名儿童保健专家 许积德

摄影 / 戴荣