

## 相关链接

人们常说,教师是人类灵魂的工程师,而医务人员则是人类生命的工程师。如今,医务工作者要承受来自社会多方面的压力,实在是太大!面对不良刺激,医护人员不仅要长期承受超负荷工作的压力,还要承受来自病人不公正对待的压力,其身心健康极易受到伤害。

当前,医患关系已经达到新中国成立以来最紧张的状态。有关调查数据显示:有39.6%的医生认为当前执业环境较差,有91.9%医生认为自

己的付出与报酬不相符,半数以上的人认为医师收入不如教师,且有48.8%的医生想放弃医师职业。被调查者普遍感到,执业时,人身安全和人格尊严得不到保障和尊重。面对此状,有关部门呼吁各医疗机构对医务人员加强教育,严格自律,加强平安医院建设,促进医患关系和谐。医患关系是否和谐,是关系到一家医院是否平安的首要环节。湖北科技学院附属第二医院在探索协调医患关系的新机制,构建平安医院方面,敢为人先,大胆尝试,并取得阶段性成果。

湖北科技学院附属第二医院(原咸宁地区崇阳精神病医院)自1970年创建以来,已走过了四四个春秋。该院从专科到综合,从小到大,从弱到强,现在已发展成为二级综合医院。该院在以高卉为院长,刘祖松为书记新领导班子的领导下,实施“质量立院,科技兴院,人才强院,特色办院”的战略,紧紧围绕“建设和谐医院”发展目标,开拓创新,克难奋进,各项工作取得明显成效,医患关系有了明显改善,正朝着打造咸宁名院快速发展。

## 构建医患和谐

坚持人才兴院 提升医疗水平,提高医疗质量,规范医疗服务行为,保障医疗安全,重视护理专业队伍的建设。

人常道:“三流医院靠专家,二流医院靠绩效,一流医院靠文化”,该院实施既要专家支持,又要绩效激励,更要医院文化凝聚人心,加大引进人才,培养人才的力度,把靠得住,留得住、有培养前途的医务人员进行专业培训,学历提高。

加强医疗管理 医疗质量和医疗安全是医院建设发展的两个核心。只有加强基础质量管理,强化医疗核心制度的落实,切实做到医疗安全,才能获得医院的可持续发展,质量安全管理要做好8件事:①提升医技科室服务能力;②医院感染(消毒、洗手、无菌等)监测监控;③患者佩带标识与手术患者识别;④不良医疗事件内部公开处理;⑤抗菌药物分级管理;⑥全院三日确诊率;⑦临床诊断符合率;⑧治愈好转率达90%以上。

加强职业道德教育 加强行风建设,着重健全机构,明确各自职责。加强《执业医师法》、《母婴保健法》、《医疗机构管理条例》等法律、法规专题培训,规范执业行为,强化医务人员法制意识,在人员准入方面严格把关。

提高化解医疗纠纷能力 在医疗卫生事业发展过程中,诸多因素的存在导致了医患关系的紧张,医患矛盾加剧等问题。“积极创造新举措,防范化解医疗纠纷”是医院努力的目标。

(1)推行“一张清单” 创新性推行阳光清单,3645种常用项目上阳光清单,7124个项目全部进入微机查询,收费透明,杜绝了费用问题引发、诱发的医疗纠纷;(2)实施“两个问责”一是《行政管理问责制》。认真履行岗位职责(主任、医生、护士等职

# 热烈庆祝湖北科技学院附属第二医院 综合门诊业务大楼6月28日正式启用!



责上墙),凡属渎职、失职,给医院造成经济损失的,由当事人自行承担并追究责任。二是《医疗质量问责制》。按十三项医疗核心制度执行的医疗活动,发生医疗纠纷所致赔偿由医院承担。不按十三项医疗核心制度执行一旦发生医疗缺陷的医疗活动,造成医疗纠纷所致赔偿,全部由当事科室和当事人负责。“两个问责”明确了医疗风险责任和划分。强化了医护人员的规范意识。(3)落实“三个督查”重点督查医疗质量核心制度,医疗流程关键环节,医疗服务(病人满意度)。(4)坚持“四个不放过”; (5)严格“五把关”; (6)加强“六大防范”; (7)做到七个及时; (8)施行“八类医疗安全隐患病例网上报告制度”; (9)九大优质服务举措:如首诊负责制。要求入院多介绍、出院多关照、操作多解释、术前多安慰、术后多询问。接待站、护理支持中心、优质服务路径等。满意率逐年增多,各种医疗纠纷和投诉率降低。

## 加大隐患排查

病人安全已成为近10年全球医疗服务的热门话题及最大挑战,病人安全是医学领域永恒的话题。

加强医疗质量管理 ①严格执行诊疗、护理、技术规范和常规,“三查七对”制度要严格执行,对新上岗护士要培训,对年轻医生要严格要求,按规范,常规要求,要有防患于未然的措施;②加强对医

疗设备、药品的安全管理;③落实好各项医疗核心制度。

做好检查预防控制 医院感染是全世界都面临的问题。西安交大第一附属医院新生儿医院感染事件、宿州眼球事件,无不以惨痛的教训警示业内人士,医院感染控制无小事。加强对重症监护室、新生儿病房、感染病科、血液科、手术室、消毒室、供应室的管理;做好内部的治安保卫和消防安全工作;建立健全的医院治安协调机构,完善应急机制。

## 做好医患沟通

国外的调查表明,良好的沟通是取得病人和家属配合的关键因素。好的沟通可以使复杂的问题简单化、清晰化,病人了解诊断和治疗的目的和手段可以提高病人对于治疗的依从性,提高病人及家属的满意度,改善病人预后,降低医疗差错。

在医疗活动中,只有坚持亲情化、通俗化、制度化、系列化,才能做好医患沟通。

亲情化 医生护士要牢固树立视患者为亲人的服务理念,在语言沟通上,字字体现人文关怀。一句得体的问候,一张合适的床位,一个整洁的环境,一壶热水,“大爷、大妈、大哥、大姐”的称呼等等。拉近患者与医护人员的距离。

通俗化 术前医患沟通,使用的语言要通俗易懂,多用农家言,善用大众化,忌用患者听不懂的医

学术语,说话咬字清楚,语速快慢要适用,特别要巧打比喻,让患者及家属一听就懂。

系列化 多次术前沟通,先要介绍主刀医师、助手、护士的姓名、性别、学历、工作简历、技术擅长,为什么要做手术,手术怎么做。从医疗程序,检查项目,到用药选择,收费标准;从术前、术中、术后应注意的问题,到手术时间、术后效果,手术中可出现的问题;从几条治疗方案到最佳治疗方案。

制度化 术前医患沟通要成为制度,术前医患沟通的时间、地点、参加人员、议程,医方讲解的内容,患方提问,医方解题答难等均应以制度的形式固定下来,长期坚持,不走过场。

随着社会对医疗服务要求的提高,和我国法律体系的不断健全完善,人们的自我保护意识和法律意识明显增强,近年来医疗、护理纠纷也是呈不断上升的趋势。因此,提高医护人员的安全意识,提高医患沟通能力非常重要。医务人员从被动接受安全教育变为自觉维护病人安全,遵守规章制度是一种自我保护,希望广大医务人员能按规定要求规范操作,提高医护工作的预见性,防患于未然,从而减少不必要的差错和纠纷。

近几年来,平安医院创建和迎评工作取得了一定的实效,医疗质量进一步提升,服务水平进一步提高,安全意识进一步增强,医患关系进一步和谐,保障制度进一步健全,湖北科技学院附属第二医院一定能够朝着和谐发展、科学发展、跨越发展的目标前进。

## 湖北科技学院附属第二医院部分科室及部分专家简介

## ★外科

★普外科 该院为重点建设学科,开放床位40张,下设肝胆、胃肠、甲乳、普胸、腹腔镜中心五个专业亚科,科室已有正高职称4人,副高4人,硕士研究生导师2人中级4人其中博士2人硕士3人。科内有多参数生命体征监护仪4台电视外科腹腔镜台能熟练开展胸外科普外科各类急危重症疾病的诊治及肺癌食管癌甲状腺乳腺肝胆胃肠等癌症的根治和腹腔镜等各类大型中型手术治疗。

★骨外科 该院为重点建设学科,有主任医师1名,副主任医师3名,主治医师5名。拥有C形臂X光机及骨科专用诊疗设备、康复器、多功能关节活动仪、骨折治疗仪等。同时引进先进的AO、BO内固定治疗骨科创伤器材、人工关节置换器材和脊柱矫形固定器材等,保证了高水平的诊断治疗需要。

诊疗范围:主要以四肢骨关节、脊柱损伤为主要诊治和研究方向,全面开展胸腰椎疾患、椎管狭窄、脊柱结核的手术治疗及骨肿瘤、骨畸形、运动系统退行性改变的诊治。尤其擅长关节或关节周围疾患及骨折的微创治疗和人工髋、膝、肩、肘关节置换术及老年骨质疏松性骨折、骨折延迟愈合、骨不连和股骨头坏死等的治疗。

★泌尿外科 该院成立于2003年,经过十余年的发展现有开放病床40张,科室有专业技术人员5人,其中副高职称4人,博士1人,硕士1人,1人担任咸宁市外科学会常委,形成了一支老中青相结合的专业人才梯队。科内现有电视腹腔镜,前列腺电切镜、膀胱镜及体外电震波碎石机等先进的诊疗仪器设备。

诊疗范围:能开展膀胱癌根治术,前列腺癌根治术,肾盂肾癌根治术,肾上腺肿瘤切除术及经皮肾输尿管镜碎石术等泌尿系统各型手术。对常规泌尿系统疾病的诊治亦有丰富的临床经验。尤其对前列腺增生、前列腺炎、尿道狭窄、女性膀胱颈后唇增生、泌尿系统炎症、结石、损伤等泌尿系统疾患及男科学的诊治有独到之处。

## ★内科

该科有主任医师2名,副主任医师4名,主治医师6名。设置床位40张,分

设普通病房和重症病房,病房环境舒适典雅。设有神经内科、呼吸内科二个二级学科,广泛开展神经、心血管、呼吸、消化、内分泌、泌尿、血液等内科各个系统疾病的诊疗,如:脑出血、蛛网膜下腔出血、脑梗塞、脑膜炎、癫痫、老年性痴呆、帕金森病、重症肌无力、慢性阻塞性肺病、支气管哮喘、支气管炎、肺气肿、肺炎、结核性胸膜炎、肺癌、胃炎、胃溃疡、十二指肠溃疡、肝硬化、肝癌、胰腺炎、肠结核、心衰、心律失常、心绞痛、心肌梗死、高血压、心内膜炎、肾炎、肾衰、甲状腺功能亢进、糖尿病、血脂异常、系统性红斑狼疮、各种理化因素中毒等,并具有较高的疑难病症诊断能力和危重病抢救能力。

科室除承担内科临床工作外,还承担了临床医学专业、五官专业、药学专业、口腔专业、护理专业、影像专业等多专业、多层次的内科学理论和实践教学任务。独立完成或参与国家自然科学基金、省科技厅、省教育厅等各类课题

八十余项,发表论文五百余篇,获省市自然科技奖多项。内科全体医护人员以高度的责任心,竭诚为广大患者提供一流的优质服务。

## ★五官科

自科室成立以来,在湖北省知名专家吴立连教授的带领下,经过全科人员的不懈努力,现已发展成为一个特色突出、设备精良、技术过硬、本市领先的重点科室。现开放床位25张,医务人员近20人。其中,正高职称4人,副高6人,博士2人,硕士8人,护士7人。

科室拥有:鼻内窥镜,耳内窥镜,喉内窥镜,耳聋治疗仪,手术影像系统,耳显微镜,食道镜,气管镜,听力检查设备,微波治疗仪等一批先进手术、检查设备。

科室能成功开展各种手术,如乳突(改良)根治术、鼓室成形术、鼻腔鼻窦各种手术、咽喉各种手术(喉癌手术)、颈部

手术(如甲瘤)、食道气管异物取出术等高难度手术、耳鼻喉咽喉头颈外科整容术等。

科室科研课题:省级4项,国家级1项,院市级5项,科研成果2项(已鉴定),专著2部,教材5部,近三年发表论文约40余篇。

科室曾多次被咸宁日报、香城都市报等媒体报道。

## ★儿科

该科有正高职称2人,副高4人,中级职称4人,开设病床20张,能开展儿科生长发育的监测与指导,免费为小儿进行健康咨询、健康体检、心理早期教育。同时拥有以下医疗设备:

蓝光治疗仪:适合于新生儿黄疸、新生儿溶血病的治疗,本仪器能促进胆红素的排泄,降低血清胆红素,疗效快而好。

注射泵:非常精确地控制液体的速度,适用于重症患儿的治疗。

经皮测胆仪:用于对新生儿黄疸的动态监测和对高胆红素血症的筛查,免去患儿抽血的痛苦,无创、安全、方便。

压缩雾化吸入机:本仪适用于喉炎、支气管炎、支气管哮喘、肺炎的治疗,可根据病情加入不同的药物,使药物形成极其细小的微粒,直达病变部位,用药量小,副作用小,疗效高。

## ★妇产科

该科现开放床位30张,下设妇科、产科两个亚专业,科室现有正高1人,副高4人,中级10人其中博士2人硕士4人。科内有经红外乳腺诊断仪、乳腺治疗仪、数码电子阴道镜、LEEP环切刀、盆腔理疗仪、蓝氧治疗仪等多种大中型仪器设备,能开展正常分娩、各种难产、剖宫产、各种肿瘤、无痛人流、无痛分娩、不孕不育治疗及精神病妇女各种生育保健、妇科、产科各种妇女常见病、多发病的诊治等医疗业务。



唐国华 心血管内科教授



吴立连 五官科教授



镇春先 儿科教授



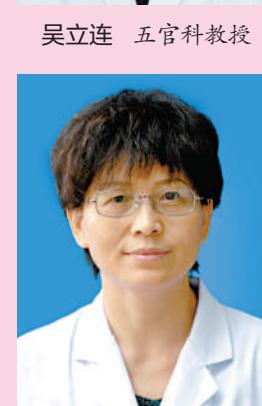
黄翠萍 内科教授



余后火 普外科主任医师



成忠炉 泌尿外科副主任医师



毛开新 儿科主任医师



蔡惠兰 妇产科主任医师



赵正据 骨科副主任医师



彭圣威 内科副主任医师

# 改善医患关系

湖北科技学院附属第二医院工作纪实

# 构建和谐医院