

深入践行群众路线 转变管理工作作风

——新华医院行政查房工作开展纪实

——核心阅读——

“只有放下架子,扑下身子深入到最基层,才能够掌握到第一手信息与资料。几年的实践证明,深入一线开展行政查房是行之有效解决问题的方法,是例外管理、点面结合的医院管理新途径。只有真心真诚与职工打成一片,才能够倾听到群众的期望与呼声。”

自党的群众路线教育实践活动开展以来,院长带领党政领导班子和职能部门深入医教研临床一线开展行政查房,以“不拘形式、解决问题、以求实效”为要求,做到了解情况、调查研究和传达医院重大决策相结合;倾听民意、征求意见和解决具体问题及群众困难相结合;沟通思想、换位思考和完善医院可持续发展规划相结合。促进了医疗质量持续改进和科室管理水平的提高,强化了医疗核心制度的落实,协调了各科室之间的工作,真正为患者提供优质的医疗服务,使医院管理水平及医疗质量再上新台阶。院长行政查房坚持查房前调查研究,找准重点;查房中发现情况,解决问题;查房后督查反馈,注重落实。一系列扎实的行政查房活动正是我院倡导一线工作法的生动实践,更是深入学习开展党的群众路线教育实践活动的有力落脚。

行政查房制度的落实已经成为我院行政职能部门主动为临床医技科室服务的一项重要举措。近年来,在医院领导大力推动下,行政查房围绕医院中心工作,步步推进,2011至2013年,徐卫国务院长带领党政领导班子和职能部门负责人开展现场办公和行政查房总计48次,院领导班子成员和职能部门负责人共参加541人次,查房中提出的学科发展、亚专业设置、绩效运行以及人才培养等方面待解决事项约125项,已解决或正在落实中的达92%。在

形成工作传统的同时也注重开拓创新,不拘泥流程,不流于形式,形成新华特色。

不拘形式 解决问题 以求实效

行政查房是我院行政职能部门贯彻“一线工作法”的突出体现,坚持现场办公、深入一线、服务基层、加快效率,以“不拘形式、解决问题、以求实效”为要求,立足于切实了解临床、服务临床,深入探讨科室运行关键问题。

根据医院各个不同时期工作的热点难点,确定了需要行政查房的科室后,徐卫国务院长会先期与科主



院领导对小儿外科临床医学中心楼进行入驻式调研



徐卫国务院长(右一)率队深入手术室一线现场办公

任个别谈话,沟通情况,着重了解科室的实际需求,之后,涉及的相关职能部门对查房科室业务开展情况、人员结构、学科建设等方面作详实的调查摸底。徐卫国务院长特别强调,“做好行政查房工作,前期准备尤其重要,临床科室与行政职能部门都要做足功课,深入调研,才能在查房中有的放矢,有针对性地交流。”

查房时,院长带领相关职能部门深入临床科室现场办公,听取科主任所做科室情况汇报,包括发展现状、前景规划、发展瓶颈以及需要院部提供的支持等。并就汇报中提到的问题一一分析、探讨,并提出改进意见,能够当场解决的会上给出解决方案,需要会后研究讨论的,根据行政查房会议纪要,细化任务并下发《行政查房情况汇总反馈表》,要求相关职能部门在3个工作日内

反馈院办,对无法落实的任务,则要求其必须说明理由,以利于延期督办或变更方案。同时,院领导也会亲自督促落实,关心反馈解决情况,使行政查房更具实效,更加务实。

今年8月12日,徐卫国务院长带领院党政领导班子与相关职能部门对药学部开展行政查房,到现场调研医院药学工作。“行政查房看问题很准”,药学部主任张健这样评价说,“医院的整体提升,需要所有学科的共同提升,院领导始终给予药学部大力支持,行政查房更有助于临床科室与医技科室共同有序、平衡发展。”针对查房中了解到的我院静脉配置需求不足的问题,徐院长非常重视,并责成相关职能部门协商解决,在医疗用房

十分紧张的状况下,目前已有了解规划,到2015年,静脉配置中心将扩展到1500-2000平方米,为临床科室的发展奠定坚实基础,也进一步保障了用药安全。张健主任认为,“行政查房是明明白白在了解了我们科室情况后为我们支招出力,比如医务部支持我们改进完善退药的流程,在资产管理部大力配合下,下半年两台大型自动发药机已在成人门诊正式启用,门诊的药学服务得到了极大优化。可以看到医院各个层面都更关心药学部门了。”

(下转第2版)



“新华·我·家园”——我的新华情故事大赛精彩落幕



康复医学科医务人员现场演绎医患故事“奇迹背后的平凡”摄影/戴荣

□通讯员 新宣

本报讯 为探索从新的视角诠释如今的医患关系,进一步激励全院职工树立以“患者为中心”的服务理念,在回顾新华历史、人文的同时,挖掘身边医患之间感人至深的点点滴滴,我院工会、宣传部于近日联合举办了“新华·我·家园”——我的新华情故事大赛。

12月23日,从全院征文中脱颖而出的12则故事进入决赛,通过现场表演展示的形式进行激烈角逐。最终,综合工会选送的《新华医院里的“十三姨”》、检验工会选送的《假阳性,真感情》拔得头筹,获得一

等奖,联二工会的《奇迹背后的平凡》、外三工会的《吃不到的生日面》、药学工会的《樟树缘》、内二工会的《花园里的“假山屋”》获得二等奖,内二工会的《信仰时光》、教育工会的《老故事里的新华情》、联三工会的《谁都可以是天使》与《唯爱与微笑同行》、外二工会的《one day》以及产业工会的《我的新华情》获得三等奖。内二工会荣获本次大赛“最佳组织奖”。

此次比赛还特邀沪上知名媒体记者担当现场评委,希望通过新华的人、事、物展现医患之间、员工与医院之间的真挚情谊,增进社会各界对医务工作者的理解关心。

中国儿童铅中毒:挑战和机遇

国际权威环境医学期刊《环境健康展望》发表颜崇淮教授团队研究成果

本报讯 今年10月,国际权威环境医学期刊《Environmental Health Perspectives》(即环境健康展望,影响因子7.26)发表了我国环境与健康重点实验室颜崇淮、徐健和沈晓明三位教授共同撰写的文章《Childhood Lead Poisoning in China: Challenges and Opportunities》(中国儿童铅中毒:挑战和机遇)。该

文总结了近20年我国儿童铅中毒防治的历史和现状,并就未来的防治规划提出建议。

儿童对环境中的铅的吸收率和毒性反应较成人高,铅对儿童的危害较成人更大。儿童铅中毒是全球范围内引起高度重视的重要科学问题。我国的儿童铅中毒防治事业虽然与发达国家相比起步较晚,但是经过十多

年的努力,包括政府部门推广实行无铅汽油、污染企业关停转产、使用清洁能源等一系列举措,卫生部门积极执行儿童铅中毒防治的健康教育和干预等,全国儿童的铅水平和血铅大于等于100微克/升的比例总体上都已明显下降。但近年汽车和信息行业的迅猛发展也带来某些新的环境卫生问题。(下转第2版)

医院领导再赴小儿外科新大楼行政查房

□通讯员 邹丽萍

本报讯 小儿外科临床医学中心新大楼竣工在即,为加快完善有关配套设施,确保大楼竣工与启用的无缝衔接,继今年4月对小儿外科入驻式调研之后,12月26日下午,院长徐卫国与党委书记孙银率领导

班子及职能部门负责人一行20余人再次来到小儿外科大楼,进行现场办公。小儿外科学科带头人,上海市小儿外科临床医学中心主任蔡威教授与相关临床科室负责人共同参加此次办公会。

为提高现场办公会的实效性,同时又避免“现场拍板”的盲目性弊端

的出现,徐卫国务院长会前详细了解工程各方面进度,梳理了亟待现场办公会解决的事项,并要求各职能部门在办公会前做好充分的调研。此外,他还要求现场办公会的组织部门列出临床科室负责人的参会时间,最大限度杜绝“陪会”现象,减少对临床业务工作的影响。(下转第2版)

媒体关注

新华医院举办故事大赛,医务人员讲述往事——

文汇报

那些年,医患感情很温馨

上海交大医学院“985工程”三期项目进行年度建设进展汇报及验收

我院生物样本库建设获得好评



□通讯员 赵莎莎

本报讯 12月4日上午,上海交通大学医学院“985工程”三期项目年度建设进展汇报及验收会在科教大楼11楼会议室召开。会议由交大医学院科技发展处王艳处长主持,交通大学医学院陈红专副院长、我院吴晔明副院长、科研处陶晔璇主任、科研处徐让副主任、生物样本库王伟业主任以及相关工作人员参加了会议。我院样本库的建设规模、设施、管理和工作流程以及信息化程度得到了参会领导的高度认可。

我院生物样本库于2012年正式开始运作,是一个以信息化管理为主线,同时符合国际标准化操作规范的生物样本库和信息管理平台。在我院领导以及医学院“985工程”项目经费的大力支持下,样本库具备了完善的设备设施,为样本库

的规范化运作与管理奠定了坚实的基础。我院样本库已经承担了18个来源于不同临床科室的项目,而且项目在不断增加,整个规范化的工作流程已经完成形成。工作人员各行其职,严格按照不断增加或更新的SOP认真承担每个获准的项目。已经顺利完成医学院“985工程”样本库建设指定新华医院样本库的目标:收集来源于出生队列的1000列孕妇相关的各种样本。在规范化的运作中,也逐步培养了样本库工作人员的专业性。

王伟业主任全面汇报了样本库的运作进展,针对样本库的工作流程、承担项目进展情况、样本库信息平台以及样本库成立以来体现出来的优势等进行了介绍,并对后续发展做出详细计划,同时指出了目前存在的几个方面的问题并提出解决的建议与方法,得到了交大医学院

领导一致肯定,尤其是正在筹备中的建立新华医院围产医学样本资源,为我院的围产医学研究提供合格的研究性资源的计划引起与会者的极大兴趣和认可。样本库工作人员以交通大学医学院“985工程”样本库项目对我院样本库指定的目标项目上海市儿童优生队列项目为例,通过信息系统针对样本库规范化运作与管理向大家做了充分展示,包括从项目的注册以及信息查询、样本信息的统计、查询、到后期处理等;王伟业主任针对为提高样本资源应用和项目合作方面的价值,应该如何使样本信息化以及返回实验室检测数据加强样本信息化程度等做了详细的补充说明。与会领导高度评价我院样本库是上海市各大样本库中建设最全面、最规范,信息化应用最科学的样本库,并计划把我院作为标准培训基地,尤其是在如何运用信息管理系统加强样本信息化方面,对其他附属医院样本库工作人员进行培训。会上,吴晔明副院长对样本库成立以来取得的成绩给予高度肯定,并对未来发展提出希望。

会上交通大学医学院陈红专副院长授予生物样本库“上海交通大学生物样本库”字样的牌匾,此次授牌标志着我院生物样本库的建设成果得到了认可。

会后,王伟业主任带领与会人员对样本库进行了实地参观,详细介绍了样本库的规模、现有设备并对下一步的计划做了介绍。

国内首家标准化雾化吸入治疗中心在我院成立

□通讯员 袁迁珍

本报讯 日前,我院儿内科成立国内首家标准化雾化吸入治疗室,新的雾化室宽敞明亮,通风条件好,能同时接纳28位患儿吸入治疗。同时具备培训学习功能,至今共接待了全国十几个单位约100多人次的培训交流。

我院儿内科小儿呼吸专业是上海交大哮喘诊治中心所在的单位,

2011年被评为全国八家临床重点专科之一,2013年又成为国家临床研究中心的核心单位。早在2006年,鲍一笑教授就倡导儿童雾化吸入治疗,成立简单的雾化吸入治疗室,并在7年间陆续对此雾化室进行了三次优化。今年4月,国家卫计委标准化雾化中心项目启动,由全国儿科呼吸领域的知名专家拟定国家标准化雾化中心评定标准。儿内科积极响应卫计委、中华医学会儿科分会

的号召,向医院申请建立标准的雾化治疗中心,并得到了医院的大力支持,成立了国内首家标准化雾化吸入治疗室。

雾化吸入糖皮质激素在改善肺功能、减少哮喘发作等多个方面有显著临床效果,且副作用较全身激素显著减少。雾化治疗无需患儿配合,起效快,适用范围广,是婴幼儿及学龄前患儿哮喘治疗首选。



深入践行群众路线 转变管理工作作风

——新华医院行政查房工作开展纪实

(上接第1版)

拓展思路 创新模式 深化内涵

行政查房制度是加强医院管理责任制的有效措施。通过行政查房,医院对临床业务科室在发展过程中遇到的困难或问题进行了充分沟通,对科室的医疗任务、服务质量、发展方向、学科建设、人才培养等提出了明确目标和要求。同时也加强了行政与临床医技部门之间的联系与衔接,有力确保了解决问题的实效性,切实提高了工作效率和服务意识,真正体现了服务一线的良好工作作风。

近年来,院领导班子与医院行政职能部门也不断根据工作需要,创新行政查房的形式,今年上半年,小儿外科大楼结构封顶进入内部装修阶段,徐卫院长亲自率队对小儿外科进行首次驻入式调研,打破针对单一科室进行行政查房的模式,由儿外科、儿骨科、儿神经外科等多个临床科室共同参与,共同谋划未来学科布局,对医院儿科建设发展起到重要的促进作用。在儿外科副主任王俊看来,多学科共同参与的行政查房,不仅可以协调各科室的发展,也体现了院领导对于小儿外科的学科发展重视与关心。“新的小儿外科大楼建成后,公用医疗资源如何更合理地布局,如何根据各个专业的特色,通过合理调配,做到资源利用的最大化。而行政查房恰恰提供了这样一个多部门协作解决问题的平台,各个科室可以当场提需求,行政职能部门也能当场讨论可行的解决方案和解决思路,避免了许多不必要的中间环节,工作效率大大提高。”

今年7月,正值酷暑时,院长带领院长办公室、医务部、护理部、资产管理部、工程部等职能部门负责人,前往医疗保健综合楼3楼手术室,就围手术期安全问题进行现场办公,麻醉科、手术室、心血管内科、眼科、心胸外科等临床科室负责人共同参与。在手术室实地察看了布局、流程和业务用房实际使用情况后,徐院长一行认真听取了各临床科室主任关于相关工作情况的汇报,并提出目前存在的问题和具有针对性的调整方案。领导干部带队下沉到一线,在建工地、手术室都可以成为会议现场,这是我院倡导的一线工作法的又一次生动实践,更是我院深入开展党的群众路线教育实践活动的有力注脚。

深入基层 贴近群众 转变作风

在党的群众路线教育实践活动向纵深推进的大背景下,以人民群众满意度为评判标准的医院管理,一方面,要敢于自我查

找问题,剖析原因,解决问题;另一方面还要深入群众基层一线,从群众中来,到群众中去,倾听最基层的声音。

我院院长行政查房工作一贯坚持以代表性科室为切入点,以点带面,深入一线与科室面对面沟通。针对医疗质量、医疗安全、病房管理、设备管理、医疗秩序、药品管理、后勤保障、病人满意度、医德医风等问题听取情况汇报,收集意见建议,切实了解科室发展需求与瓶颈。相关行政职能部门在加强检查的同时,不断增强服务意识,倡导“一线工作法”,积极、主动、及时解决临床科室提出的问题。“我们的行政查房一直是医院的常规工作,依托群众路线教育实践活动的开展,得到进一步落实,进一步深入,做得更好。”主持工作的医务部副主任陈磊介绍,“比如在今年对病理科的行政查房中,发现科室的工作环境较为拥挤,空气流通不畅,工程部会后立即着手改善了通风设备,并积极为其调整医疗用房。医务部还会对临床、医技科室开展新技术、新项目提供相应的辅导。”同时,作为医院行政职能部门的负责人,陈磊认为行政查房这种形式更有利于职能部门与临床加强沟通,更密切地关注临床,为临床服务,切切实实为其解决问题。“在今后的工作中,要更加注重加强前期调研沟通,工作更细致,更到位,才能让行政查房更具有针对性,更从科室的实际需要出发去发现问题,解决问题。”

徐卫院长始终强调,“行政查房不仅是对科室的一次检阅,也是对行政管理部门的一种考核。行政管理部门负责人要提前做好功课,找出问题、提出建议、跟踪落实,为科室发展出谋划策,为医院科学管理和决策提供有力支持。”他也进一步指出,“践行党的群众路线,就是要充分听取意见、解决现实的困难和问题,我们转变管理工作作风,深入基层,贴近群众,就是为了充分吸收意见建议,了解第一手信息资料,并着力解决好有关问题。通过院长行政查房这一形式,在切实为群众解决问题的同时,对于医院管理工作作风也起到了积极的引领和表率作用。把党的群众路线教育实践活动的要求真正落到实处,体现在工作中。”

通过行政查房,解决了阻碍医院发展中的实际问题,加强了医院内部的沟通渠道,大大提高了医院科学管理效率。正是在此基础上,医院成功实现了学科的战略转型,医教研整体发展都跃升上了新的台阶,呈现出了学科建设百花齐放,人才建设万马奔腾的可喜局面。(新宣)

中国儿童铅中毒:挑战和机遇

(上接第1版) 如大量的汽车蓄电池回收、电子垃圾回收、铅矿开采、金属加工、废旧电缆处理等,部分地区因而频繁发生点源性群体性工业性儿童铅污染事件。此外儿童生活性铅污染事件在某些地区也层出不穷,主要原因是大众对儿童生活性铅污染的来源和儿童铅中毒的危害认识不足。因此,颜崇淮教授团队在该文中对以上状况进行了分析总结。

根据既往的和目前的我国儿童

铅暴露的状况,该文也创造性地提出包括进一步使用多种清洁型能源、进一步提高儿童血铅测定的检测技术、进一步加强低龄儿童血铅水平的筛查等多种举措,以促进我国儿童铅中毒防治事业的发展,缩小与发达国家的差距,减少铅对我国儿童健康和发育的不良影响。该文是我国科学家首次在国际权威杂志总结我国儿童铅中毒事业的发展,有重要的公共卫生意义。

(环境与儿童健康重点实验室)

医院领导再赴小儿外科新大楼行政查房

(上接第1版)

医院领导一行从新大楼顶层楼面设施到地下二层放疗机房逐层逐间地仔细察看,认真倾听科室与职能部门负责人的汇报,查看了之前问题的解决情况,同时对流程布局、功能划分、设备设施等情况提出了自己的见解与建议。徐卫院长着重指出四点,一是对手术室、重症监护室和教学用房等设施的使用进行统筹安排,尽可能提升使用效率;二是科学测算医护人员的配置

需求,做到人力配置高效、精简;三是做好信息系统配套工程,包括移动医疗、自助查询和信息公示,既要提高工作效率,又要促进医疗质量与安全,四是坚持以病人为中心,要多关注患者的感受,例如标识牌必须统一、清晰,家属等候区的设计应更为人性化,合理利用空间为患者及其家属的起居创造条件,解除外地来沪患者来院就医的后顾之忧。徐院长还针对每个具体问题一一进行任务分解,当场确定了解

决问题的职能部门和解决时限。

院领导最后强调,小儿外科临床医学中心楼目前正值竣工启用的关键时期,迫切要求切实解决最后环节遇到的困难和问题,尤其是涉及多部门合作的问题,驻入式调研和现场办公会是本着“讲实际、办实事、求实效”的出发点,力求把问题解决在现场,解决在基层,这也是机关作风转变、加强效能建设真正落到实处的体现。

小荷才露尖尖角 临床医学院举办 2013 年度住院医师技能竞赛



□ 通讯员 单炯

本报讯 日前,临床医学院举行了一年一度的住院医师技能竞赛。竞赛分为读片技能和腔镜基本技能两部分。

读片技能竞赛打破以往儿内科与内科基地对垒的形式,以广发英雄帖的方式,鼓励来自 14 个学科培训基地的住院医师报名参赛。初赛以基础的影像及心电图读片为主进行笔试。决赛则是现场答题,出题既有临床典型的,也有容易混淆或疑难复杂的读片。比赛过程中,担任评委的心内科李月华主任、儿内科王荣发主任、急诊科费爱华主任、放射科张玉珍主任,对选手答错的难题及时解析。他们清晰幽默的点评,让赛场笑声不断,也让参赛和观赛的年轻医

们得到一次难得的学习机会。腔镜基本技能竞赛在普外科、泌尿外科、心胸外科、妇产科、儿外科住院医师中展开。赛前培训和练习足足持续一月。除了要求医师们在简易训练器上熟练掌握腔镜手术的抓持、传递、分离、剪切、缝合、打结、双手配合和手眼配合等技能以外,今年的竞赛内容增加了腹腔镜手术模拟器行胆囊切除术。竞赛用的腹腔镜手术模拟器由住院医师规范化培训基地市财政专项拨款购买,负责此项培训课程的师资曾赴以色列虚拟医学中心学习。住院医师在手术模拟练习过程中表现积极,认为参加竞赛非常有价值,极大地激发了他们对微创手术的学习兴趣。我院作为拥有上海市 14 个住院医师规培基地和 15 个专科医

规培基地的培训医院,与时俱进地完善医学教育管理体系显得尤为重要。在培训中,遵循多年积累的教学规律,严抓住院医师的基本功,也希望通过管理者自身不断学习、思考、创新、实践,尤其是在有条件开展模拟医学教育的当下,整合资源,建立平台,完善课程,科学管理,进而为年轻医师创造更新更好的培训条件,树立他们的自信,展现他们的活力,培养他们的素质。我们期待,住院医师技能竞赛,不仅是年轻医师崭露头角的舞台,也是我院模拟医学教育迅速开展的起点。

2013 年新华医院住院医师技能竞赛获奖名单

腔镜基本技能竞赛:

团体优胜奖:普外科

个人一等奖:心胸外科

个人二等奖:泌尿外科

普外科

个人三等奖:泌尿外科

普外科

小儿外科

读片技能竞赛:

个人一等奖:内科

个人二等奖:急诊科

全科

个人三等奖:儿内科

医学影像科

急诊科

陈寅
徐丁
李茂
曹奇
翁明
施佳
严健
喻健
康杰
宋明
李潇
李明

服务百姓 关注民生 我院崇明分院新建大楼正式启用

□ 通讯员 王仙卿

新华医院(崇明)讯 日前,我院崇明分院新建大楼,包括外科病房楼、医技楼、科教楼和后勤保障楼,正式全部启用,使就诊接待能力和开放床位数得以大幅提升,有效缓解了崇明百姓“看病难”、“住院难”的难题。新建大楼功能齐全、设施完善,也是市政府实事工程之一,充分反映了各级政府切实解决群众民生问题,为百姓办实事、办实事,提供更优质的医疗保健服务的决心。

2013 年 9 月,投资 3.9 亿、建筑面积 5.3 万平方米的新建大楼全部落成,各项工作调试结束,具备了全面启用的条件。10 月,医院对外科病房楼及医技楼的搬迁多次组织相关科室,论证搬迁方案、确定搬迁计划、优化搬迁流程。按照“整体实施、各负其责、协同作业、安全有序”的搬迁工作总体要求,成立专项领导小组和工作小组,做到明确责任落实分工,拟定各项应急预案,确保病人转运安全,设备使用无缝对接,最后圆满完成搬迁任务。

新病房楼和医技楼的投入使用,将明显改善医院服务、就医环境。住院床位数从 710 张增加至 1000 张,专业病区扩充至 22 个,至此医院的总建筑面积达到 11.2 万平方米。

新建大楼硬件环境优越,从设计、建设到启用,始终以病人为中心,将温馨、舒适、便捷的理念贯穿其中。新大楼除面貌一新的病房区域外,还拥有设施先进的一体化手术室、外科重症监护室(SICU)、血液净化部、静脉输液配置中心等,计算机管理及 HIS、LIS、PACS、电子病例等信息化系统一应俱全,处处体现人性化、智能化、数字化。

目前骨科、普外科、神经外科等 6 个外科系统科室和部分医技科室相继入驻新大楼。新楼启用后,核定床位数增加了 41%,骨科由原来的一个病区扩为二个病区;普外科实现了合理的专科化布局,分别为肛肠/胃肠外科区,肝胆外科区,甲乳区;新开设了烧伤整形病房。层流手术室由原来的 12 间增加到 22 间,有效缓解了病区的拥挤加床及手术病人的等候现象,显著改善了就医环境,提高了医疗服务质量。

为适应崇明百姓的健康需求,提升对危重病人的救治能力。新大楼安装了系列高端医疗设备,购置了 DSA、SPECT-CT、DR、C 臂机等,增加了血透仪,建立了 SICU 的中央监护系统,成立了中心实验室,新添置设备 250 余台(件)。硬件设施的改善,保证了医疗、教学、科研工作的顺利开展。

“品管圈”圈出护理好质量

我院全面启动护理品管圈活动

□ 通讯员 戈晓华

本报讯 为进一步创新管理思路,调动全院护士积极性,建设高效能团队,提高护理服务质量,在李劲松副院长的指示和支持下,我院护理部近日将“品管圈”理论引入护理管理和临床护理实践中。12 月 5 日下午,在科教大楼学术报告厅召开了新华医院护理品管圈项目启动大会。会议由护理部主任陈海燕主持,全体总护士长、护士长和总带教老师等 90 人参加了会议。陈海燕主任从护理管理的角度分析了品管圈活动对于推进护理学科建设的意义,表示品管圈活动将对护理质量安全的持续改进注入新的生机和活力。品管圈(QCC)作为持续质量改进的工具,以全员参与的方式,持续不断地推行管理及改善自己的工作场所,从而提升了护理内涵。陈海燕

主任首先强调了 PDCA 对改善护理品质的意义,引入品管圈活动目的就是探索护理质量持续改进的成功模式,进一步提升护理专业内涵,提高患者满意度,同时营造团队合作和共同学习成长的环境,激发临床护理人员的潜能,建立良好的工作环境。她同时介绍了从 2013 年 12 月到 2014 年 5 月期间的活动安排,具体流程包括组圈、活动主题选定、计划拟定、目标设定、现状把握、解析、对策拟定、对策实施与检讨、效果确认、标准化、检讨与改进。最后,陈海燕主任号召大家积极参与品管圈活动,应用科学的管理工具促进临床护理服务品质、护理技术、成本控制以及患者服务满意度提高等,努力提升精细化护理管理;同时,进一步加强科室与科室、部门与部门之间的紧密协作,真正做到“服务为病人,满意在新华”。

医务社工部开展 PICC 置管病人小组活动

□ 通讯员 金钟鸣

本报讯 本月,医务社工部联手护理部,为部分 PICC 置管病人举行了小组活动。参加本次活动的成员均为 PICC 置管的肿瘤患者,他们虽然所患病种不同,但是也存在很多共性的问题,例如在生活上,患者需要长期进行治疗和导管维护,对其日常生活造成一定影响,存在很多生活上的不便;在情绪上,他们多伴有焦虑、恐惧以及心理压力,无法正常宣泄;同时也可能因为病情而影响家庭关系及社会支持网络。

本次小组活动旨在为置管病友们宣传 PICC 置管的居家维护常识、日常饮食知识等专业内容,并帮助他们塑造积极的对待疾病的心态,相互认识,相互支持,形成一个支持性小组,通过运用专业的社工技术,

让小组成员能够更好地掌握个人情绪和压力管理的有效方法,并协助建立和完善其相关社会支持网络,最终提高小组成员的生活质量。小组活动共有四节活动,分四周完成,主题分别为“相亲相爱

一家人”、“营养的艺术”、“护理健康加油站”、“明天会更好”。活动中,专业的护理人员对病友们进行宣教,回答他们的各方面的问题,帮助他们更好地了解自己的疾病,能够更加积极的面对未来的生活。



《儿科临床护理技术新进展》学习班成功举办

□ 通讯员 陈懿

本报讯 本着推动儿科护理学发展,不断更新儿科临床护理理论与技术的理念,我院儿科国家级继续教育项目《儿科临床护理技术新进展》学习班于 12 月 13 日至 16 日成功举办。我院新生儿科主任医师谢利娟、儿科总护士长俞群、儿科教育干事李卫宁出席学习班开幕仪式并讲话。本次学习班由我院新生儿科、儿内科及儿外科多名医疗、护理专家,就最新

儿科临床护理及教学方面领域议题,向来自全国各地二级、三级医院的儿科护理人员教授理论及技术,并作展望。本次学习班受到广大学员一致高度评价,为交流最新儿科临床护理技术信息构建了良好的平台。通过此次《儿科临床护理技术新进展》学习班的开展,我院儿科向上海乃至全国儿科护理领域同仁们展示了新华儿科临床护理技术发展的新成果,临床护理教研综合能力已达到国内先进水平,并向着更高目标迈进。

临床医学院主办 PBL 导师培训班

□ 通讯员 范亚可

本报讯 为进一步推进教学改革,加强 PBL 教学师资培训,提高教学质量,在交大医学院教务处领导的协助下,临床医学院于 12 月 14 日在科教大楼 308 教室主办了基于问题的学习(Problem Based Learning, PBL)培训班。培训班非常荣幸的邀请到加拿大多伦多的麦克马斯特大学(McMaster University)、台湾中国医药大学、汕头大学关超然教授和汕头大学教师成长中心主任张忠芳副教授前来主讲。培训班分专题讲座及工作坊两部分进行。关超然教授首先介绍了

有关 PBL 理念、案例撰写及问题解答,随后张忠芳副教授结合案例介绍了如何做好 PBL 的 tutor。为了解学员们对 PBL 教学的掌握情况,在关教授和张副教授的指导下,学员们分 4 小组进行 PBL 工作坊形式的模拟教学实践,工作坊气氛活跃,学员们对授课案例展开热烈讨论,并根据讨论结果汇总。最后,关教授根据各组学员的学习情况作了详细的点评。我院 70 余名临床教学骨干踊跃报名,放弃周末休息参加了本次培训班。通过本次培训,学员们受益匪浅,对 PBL 教学有了较深的了解。交大医学院教务处对本次

培训班的组织给予充分肯定,全程参加的学员将获得由交大医学院教务处发放的 PBL 授课资格证书。基于问题的学习(Problem Based Learning, PBL)于 1969 年由美国神经病学教授 Barrows 在加拿大多伦多的麦克马斯特大学(McMaster University)首创,目前已成为国际上流行的一种教学方法。PBL 教学法的特点是:以学生为中心,老师为引导者,以自主学习及小组讨论为教学形式的课程模式,能有效地培养学生发现问题、解决问题能力,有助于提高学生的创造力、人际交往及协作能力,使学生真正树立起终身学习的习惯和方法。

媒体关注

新华医院举办故事大赛,医务人员讲述往事——


文匯報
wenhui.news365.com.cn

那些年,医患感情很温馨

文汇报记者 唐闻佳

没有花哨的舞台背景,没有炫目的PPT,大多数演讲者只拿一个话筒上台,并且演讲限时5分钟。昨天,这一朴素的演讲形式在上海交大医学院附属新华医院出现,演讲者皆为新华医院的医务人员。不过,演讲内容不是最新学术进展,不是疑难危重病例,而是每天都在医院上演的真实的医患故事。

从何时起搁置了人性温情?

孙小美是新华医院一名护士,从卫校到三甲医院,孙小美十分满意这条职业路径。只是,工作几年后的某天早晨,妈妈突然说,“你的眼神有点冷。”孙小美心里咯噔了一下,但很快释然,“冷漠有啥关系,褒义地说不就是稳重吗?”

改变出现在一个夜晚。孙小美上夜班,凌晨1点,她在巡视病房。刚走到第一个房间,身后传来剧烈的呕吐声。“大概是哪个化疗病人扛不住了。”她朝着声音走去,只见一个摇摇晃晃的身影扶着墙,艰难地向前挪步。

“打铃就行啦,自己走出来干吗?”孙小美冲过去扶病人,并随手打开了这片区域的走廊灯。灯光亮起,她惊呆了,病人身上染红一片,吐得全是鲜血。

也就在被扶起的那个瞬间,病人仿佛力气全部用尽,一下子瘫软在孙小美身上,大量鲜血从鼻子、嘴巴里涌出来。看着病人的脸转瞬变成青紫,孙小美顾不得其它,徒手就开始挖病人嘴里大团大团凝结的血块,然后叫来医生、同事,拉了电动吸引器,在走廊上开始抢救……就在同事们准备各种抢救物品时,有几分钟的时间,病人身边就留下孙小美一个人。她一边抢救,一边琢磨着另一个想法:家属来了会不会有纠纷?病人千万不要死啊。

猛然间,孙小美看到了病人的眼睛。“我从没看到过哪个人的眼里有这样浓郁的恐惧,他已经不能说话了,但是他的眼神却仿佛在重复着:救我,救救我!”

“我心里涌着一股说不出的悲凉。”孙小美开

始轻声地在病人耳边不断重复:“别害怕,我们会救你,我在这里,我会陪你。”但此时,鲜血依然一股股涌出来,这种大血管破裂出血,吸引器的作用已经微不足道,鲜血吸痰管堵了一根又一根……这就是医学的极限,孙小美心里很清楚。

她放下吸引器,扶起病人的头,搁在自己的腿上,一遍遍在病人耳边说:“别害怕,别害怕。”

“我不能让他一个人带着恐惧,在冷硬的地上,在血泊中告别这个世界。”当孙小美的同事们再跑回来时,病人已停止了呼吸。

这个从倒地到死亡的故事前后不过9分钟,孙小美却难以忘记。她说,这9分钟让她重新找回为医初衷与温暖的人性。

能否再与患者站在同一战线?

和孙小美不同,新华临床医学院李燕要讲的并非自己的故事。自从大学毕业进入新华医院,这个文科生爱干一件事:在旧报纸和旧书中翻找“新华往事”。

面对过去半年愈演愈烈的医患纷争,她拿着一张泛黄的《人民日报》走上讲台。

那是1963年的一则报道:7月7日,9岁男孩叶六一不慎从家中4楼阳台坠下,头部摔在水泥地上,左前额颅骨撞出3厘米长的裂口;颅顶、颅底骨也受震折裂,脑脊液和血水从五官流出。男孩被立即送到新华医院急诊室。

彼时,男孩已处于深度昏迷状态,濒于死亡。

面对这个严重脑震荡病患,医生们决定突破抢救惯例,采用一种全新疗法——“冬眠疗法”,以便使病童的神经中枢进入抑制状态,减少对氧的消耗,保护脑细胞和减低颅内压力。

不过,冬眠疗法并没有马上奏效。第二天,孩子的病情仍十分严重,体温不时升



综合工会演绎的真人真事“新华医院里的‘十三姨’”打动人心 摄影/戴荣

高,全身发紫,血压又低了下去。在小儿外科主任的主持下,医务人员讨论研究了孩子的病情,并请中医科、小儿内科、耳鼻喉科、神经科会诊。经商讨,大家决定继续采用“冬眠疗法”,同时成立抢救治疗小组严密观察病情变化。在病情最危险的头4天,医护人员日夜轮流守在病孩身边,每隔半小时就为他测量一次血压、脉搏和体温,及时吸出气管里的分泌物,并不时用冰块擦身,以降低体温。

就这样,昏迷九天九夜后,孩子终于脱离生命危险。

李燕说,医院里这样的故事还有很多——医务人员与患者并肩作战,医生们愿意服务,敢

于创新,创造了许多医学奇迹。

但也有医生说,这个故事在医者听来很伤感。“不知从何时起,医生不敢再冒险了,因为,医患之间缺乏了最起码的信任——医生,想救,又不敢救。”

医务群体的一场“集体治愈”

“新华往事”还有很多。穿着白大褂就跑到台上讲故事的内分泌科医生金杰说,忘不了18年前去医院中心花园的“假山”后偷凿冰块给宿舍降温的事。

“当时,医院条件并不好,中央空调远远没有普及,医院专辟这个冰库是为了给急性颅脑损伤病人制作冰枕、冰帽——虽是土法,但却为患者省下许多费用,效果还很好。”金杰口中的“冰室”如今由于医院条件改善早已闲置,但不知,医生为患者着想的想法是否也一并闲置了?

听同事们说着医患故事,医务人员时而鼓掌叫好,时而陷入沉默。“现在经济条件改善了,但医患关系怎么远了?到底哪里出了问题?”有人这样嘀咕着。有人说,这像是医院心理科给患者搞的“集体治疗”,只是这一次,医务人员自己开始“自我治愈”。

今秋,温岭伤医事件以来,医患关系并不乐观,原本冷静克制的医务人员也表现激动,举牌子、拉标语的都有……如何安抚医务人员的情绪,保证患者正常的就医需求,着实令医院管理者头疼。

“对抗性的情绪有助于医患和解么?”新华医院党委书记孙轫是“讲故事”比赛的主要发起者,活动自12月初开始,全院被动员起来挖掘“身边温暖的医患故事”。昨天,12则故事最终冲进了总决赛。对于这种试图在医院里重塑人文关怀的新探索,他不敢说效果如何,只是淡淡地说,医患之间,沟通或许比对抗更重要。

假阳性 真感情

——检验科窗口服务的故事

周韵澜 / 文

一个寻常的冬日上午,检验科采血窗口一如既往的忙碌。我们的检验师马不停蹄的接待一位又一位患者,忙得细汗涔涔。这时候,一位中年男性患者引起了我们检验师的注意。他焦虑的握着双拳,心神不宁的眼神紧盯着我们。正在窗口服务的冷秀琴老师看在眼里,心里立即闪现了个问号:工作了30多年,害怕采血的患者她见过不少,多数是女性和儿童,这位患者的焦虑一定另有原因。患者在窗口前坐下后,冷老师一边麻利的替他挽起衣袖,绑上压脉带,一边热情的跟他拉起家常来了。慢慢的,患者就放松下来,告诉冷老师:他几天前刚在社区保健医院做过体检,验了血常规。没想到拿到报告后他傻了眼,血小板 $30 \times 10^9/L$,白细胞 $13 \times 10^9/L$,听别人说“这就是白血病啊”,焦急的他赶紧到新华医院来查个明白。患者愁眉紧锁,问冷老师:“我看到电视上说骨髓移植要花很多钱呢。家里全靠我挣钱供女儿念书。这以后的日子怎么办啊?”冷老师看看患者采血的手臂,皮肤上一点瘀斑紫点也没有,再一问,果然也没有出血、感染的症状。冷老师立即对患者的血常规结果产生了疑问。她马上安慰患者:“血常规异常的原因有很多种,并不一定是白血病啊。你先别着急,我们再来复做一个,我帮你再看看。”10分钟后,血常规分析仪的结果出来了,与患者前次检测结果非常接近。难道两个医院的血常规分析仪都出现了错误?冷老师马上把患者的血标本手工推了一张血涂片,放到显微镜下仔细观察。镜下看到患者的血小板互相聚集成堆,有些血小板还覆盖着在白细胞上。经过人工计数后,血小板和白细胞均在正常范围之内。由于全自动血细胞分析仪是根据细胞的直径来区分血小板和白细胞,聚集的细胞导致了仪器的错误判断,导致假性血小板减少和白细胞增高。造成这种情况的常见原因就是真空采血管中的EDTA抗凝剂,使部分患者的血小板发生聚集。冷老师向患者解释了原因,请患者换用其他的抗凝管采集血标本,再次复做血常规,结果一切正常。至此真相终于大白。该患者出现了EDTA依赖性假性血小板减少症和白细胞增多症。患者拿到报告后感动的眼泪泪花,连连感谢冷老师治好了他的病。冷老师笑了,“不是我医术高,是你本来就很健康啊。”



故事至此并没有结束。半年过去了,冷老师从门诊采血窗口调至体检中心采血窗口工作。某天上午,这位患者又来了。原来冷老师精湛的技术、耐心的解释、热情的服务深深打动了患者。从此以后,他成了冷老师的忠实粉丝,哪怕是感冒也要坚持只在新华医院看病,只在冷老师的采血窗口抽血化验。冷老师调到了体检中心,他就从门诊采血窗口一路找到体检中心,宁可放弃医保,自费支付所有的化验费用,他也心甘情愿。冷老师得知这一切后颇为感动,谁说我们检验科的医务工作者没有门诊医生治病救人的成就感?谁说我们永远只能是幕后英雄?我们付出了真心的服务,患者也会以真心来回报我们啊。冷老师了解到,患者当天没有带够化验所需的费用,立即为他垫付了200元费用,免去患者往返家中奔波之苦。这位患者由衷的感叹,“现如今到处是抢着挣钱的人,哪里知道这世上还有愿意倒贴钱的人啊!”

“一个好的医务工作者要有高尚的医德、精湛的技术和艺术的服务,三者缺一不可。”冷老师常这样说。这位曾获得过上海市三八红旗手、上海市卫生局先进工作者、上海交通大学医学院优秀共产党员等荣誉的三星级服务明星正是检验科众多热情诚恳、业务精湛的员工们的缩影。他们为患者捧出一颗真心,换来患者的支持。只有医患相互信任,相互扶持,才能直面磨难,战胜病魔,创造出生命的奇迹。

花园里的“假山屋”

金杰 / 文

在新华医院中心花园的一个角落里,有一座不起眼的小假山,小假山的侧壁上镶有一扇不起眼的铁门。假山和铁门,形成了一间与众不同的“假山屋”。也许,大多数的年轻人并不清楚这间“假山屋”的真实“身份”,但它却在我的记忆中永远占有一席之地……

十八年前,我还是新华医院的一名见习生,和同学们一起住在集体宿舍里。医学院的暑假总是比其他学校来得晚些,那一年我们还在准备期末考试,梅雨已然悄悄退去,气温骤然升高。那时候,空调还属于奢侈品,医院里还没有大量装配,学生宿舍当然也不可能,刚刚安装的吊扇也不能惠及每个床铺,寝室便成了蒸笼一般。由于酷暑难耐,夜不能寐,同学们学习的质量大受影响。

某晚,不知哪个同学受到了“高人”的指点,用脸盆端回来一大坨冰块,放在寝室中央。意外获取的一丝凉意,激起了同学们的极大兴趣。已经不记得是谁起的头了,只记的我跟着四五个同学带着脸盆来到了一座小假山前面。假山的侧壁上安装着一扇单开的铁门,铁门没有上锁,我们做贼似的推开门,一股冰凉、潮湿、不怎么好闻的气息,裹挟着些许莫名的惬意扑面而来。原来,这个神秘的假山屋是一个冰库,约有两三个平方大小,昏暗的灯光下,横躺竖卧着几条方型的冰柱,有的已经被砸开,零星地散落着一些冰渣。一把十二磅的大榔头倒在一边,显然是用来砸冰的。当时,我们还没进入临床,并不知道医院里贮存这些冰是派什么用场的,只是由于没有得到老师的指令,擅自闯入医院的“隐秘”场所,心里不免有些恐慌。我们悄悄地说话,怯怯地交流,甚至分出两个同学守在铁门边上,一则因为“做贼心虚”,怕管理员突然出现而遭到斥责,二则害怕

万一铁门自动关闭,哥们几个就成“冻肉”了。有了大榔头,砸碎冰柱当然难不住几个毛头小子。我们把带来的脸盆都装得满满的,美滋滋却又惴惴然地端回了宿舍。路过宿舍管理员门口时,我们都把头埋得老低,生怕被管理员指责。没想到管理员阿姨听到脚步声,果然探出脑袋察看,却只是拉家常似地说了一句:“哦,敲冰去啦?天老热的噢。”我们随便敷衍了几句,溜溜进了寝室。满载而归,免不了吹嘘一番,接着同班的哥们便来“争夺胜利果实”,结果你屋里一盆,我屋里一盆,全部“分赃”完毕。这个晚上,显得格外热闹,我们把席子从床上移到水门汀地板上,把冰盆放在吊扇下方,室友围着冰盆,赤膊躺下,你一言我一语,照例卧谈至深夜,似乎这些“偷来的冰块”真能带来凉爽,慢慢地便相继进入了梦乡……

这样的“偷冰”经历,后来又有多次,不过进入临床实习之后便慢慢地了解到,原来假山屋冰库的冰是开放任取的,我们不属于“擅入盗冰”。但是,当我们知道这些冰是医院用来制作冰枕、冰帽,用来救治急性颅脑损伤的病人之后,我们还是深深地感到愧疚。从此,我们再也没有把冰块取回宿舍,偶有再次进入冰库的,都是遇到急性颅脑损伤的病人之后,主动向带教老师请缨,独自或带领病人家属前往取冰,亲自灌装入冰枕、冰帽后为患者的颅脑降温。

一晃十八年过去了,如今的新华医院已今非昔比,尤其是最近十年以来,一幢幢病房大楼拔地而起,中央空调让患者和医务人员都能从容地度过酷暑严寒。即便是医学院学生宿舍,也早已将空调安装到每个寝室。现在的同学,必定不会再有“入室窃冰”的轶事发生。中心花园扩大了,小桥流水,瀑布长亭,花开四季,“假山小屋”依然静静地呆在原来的角落,只是渐渐地被树荫和花草遮挡,那扇铁门也不见了开启……