

走出国门,让善医与国际接轨(七)

一切为了更好地服务患者

——意大利萨萨里大学医院研修报告

小儿外科 耿直

2016年,我非常荣幸地参加了由国际应急管理学会医学委员会(TEMC)组织的专科医生赴意大利研修项目。我非常顺利地完成了研修学习,对国外医疗体系、医院运作、先进小儿外科诊疗技术及异国文化有了进一步的了解和认识。三个月珍贵的学习经历使我不仅更新了知识、开拓了视野,还获得了新理念,开阔了胸怀。

意大利医疗体系概况

意大利是自英国之后的第一个在医疗服务系统中实行统一原则的欧洲国家,在全国范围内实行统一的卫生资源分配以及全面的医疗卫生服务。其医疗服务体系的主要特点是国家医疗卫生保障制度比较完善,由医疗卫生机构免费或低价向城乡居民提供服务,实现卫生服务的全民覆盖。WHO根据关键指标体系对所有成员国卫生系统绩效进行排名,意大利在总体绩效上位列第2,而同比美国、英国、日本分别位列于第37、18和10位。

意大利医疗卫生保健体系分为中央、大区 and 地方3个不同组织水平来运行,以确保所有组成部分能够紧密合作和顺畅运行,其中地方卫生局(AziendeSanitarie-Locali,ASL)是最基层的医疗服务实施机构。意大利政府保留了有限的监督控制权,权利分散,赋予各个地区在政治、行政和财政上的责任。

意大利医疗体系架构是以全科医生门诊为单位,社区医疗为基础,医院医疗为最后保障的卫生系统框架。通常情况下,每位全科医生管理不超过1500人,儿科医生不超过1000人。全科医生必须清楚掌握所服务人群的健康状况、饮食习惯、家族史、遗传因素、心理健康、工作性质等,同时还要负责对管理人群进行健康教育、预防、体检、首诊、疾病信息咨询、联系预约专科医生、疾病后期恢复阶段的医疗护理等,所以在意大利,居民习惯称全科医生为“家庭医生”或“信任医生”。

意大利公民(有意大利永久居住权的公民,包括外来务工者)就医一般包括常规路径和急诊路径。每位公民都有一个家庭医生,身体不适时由家庭医生开具处方,可以分为住院或门诊治疗,急诊一般按照患者病情的严重程度(按紧急程度分为红黄蓝绿白,由人工和电脑共同完成评估)分诊,意大利政府对急诊的要求非常严格,不允许病人随意去医疗机构看急诊。一般疾病如进入急诊,无优先权,还需交付35欧元挂号费。患者即使到院去看急诊,也要视病情而定,急诊科一般根据患者病情危重程度分红黄蓝绿白五种颜色的号依次诊治,由急诊室网站服务的专业护士根据患者症状及体征,结合软件系统区分相应级别。红、黄两色不用付钱且不用等待,优先处置,蓝、绿、白需要付钱,且越往后越需要等待,此措施可大大减少“非急或假急诊”患者,真正保证急诊的“急优先”功

能,防止人满为患,保证绿色通道通畅。患者送入急诊室后,在未查明病情以前,家属只能在诊室门口等,整个抢救室安静有序,给医务人员创造了良好的诊治环境,意大利在总体绩效上位列第2,而同比美国、英国、日本分别位列于第37、18和10位。

意大利具有完善的急诊急救



与意大利医生合影留念

意大利具有完善的急诊急救医疗服务体系,其突出特点是118急救指挥中心的分级调度。急诊急救体系由公共医疗体系和救护志愿者协会组成。急救服务必须在3分钟之内出发,30分钟内到达医院。在救护车和直升机上都有相关的设备如便携式B超机、心电图机等,在救护途中就可以把辅助检查结果传送给急救中心的医生,负责从网络电脑上阅读并分析诊断,并及时联系沟通院内急救中心(急诊科)的医护人员做好院内急救准备。正因为有这样及时先进的院外急救服务及院内急救系统,意大利的脑卒中患者可以在45分钟之内进行溶栓治疗。

意大利医疗体系架构是以全科医生门诊为单位,社区医疗为基础,医院医疗为最后保障的卫生系统框架。通常情况下,每位全科医生管理不超过1500人,儿科医生不超过1000人。全科医生必须清楚掌握所服务人群的健康状况、饮食习惯、家族史、遗传因素、心理健康、工作性质等,同时还要负责对管理人群进行健康教育、预防、体检、首诊、疾病信息咨询、联系预约专科医生、疾病后期恢复阶段的医疗护理等,所以在意大利,居民习惯称全科医生为“家庭医生”或“信任医生”。

小儿外科专业学习

萨萨里大学医院主要设置三大学科单元:外科、妇儿科和内科。而妇儿科又分妇产科及儿内、儿外科。萨萨里大学医院小儿外科虽然小,但是配备完整,配备有完整的病区,病房,病床,医生办公室,医患谈话间,护士处置室等。每周门诊手术日为星期二、星期三(急诊例外)。开展的手术与国内小儿外科常见的病种差不多,也是主要以小儿普外、小儿泌尿为主,同时也开展一些高难度的手术。由于小儿外科病床少,其预约诊疗工作做得比较好,很多病人都是通过门诊初诊,然后做好相关检查,预约入院,手术等,安排比较合理协调。大大提高了病床周转率,同时节省了医疗资源。

意大利的医疗体系中,医患关系非常好。在小儿外科三个月期间,未见过什么纠纷,医患之间相处非常好。三个月期间我们也关注了国内一些医疗行业的新闻报道。结合国内目前紧张的医患关系,与意大利医患关系形成一定的对比,我认为与下面几点有关:

1、与整体的国家医疗制度体



3D腹腔镜手术进行中



萨萨里大学医院手术室儿童专用候手术间

系有关,意大利实行全民免费医疗。大大减轻了患者的医疗费用支出,医患双方没有什么直接的利益冲突,也从基本上大大缓解医患关系的紧张。

2、整体医务人员在社会上的公信度较高。不单在意大利,乃至整个欧美,医务人员是得到整个社会认可很高的职业,是一个很受人尊重的职业(其中首先是国家制度上在法律层面及实际行动方面对这个行业的尊重)。

3、在意大利要成为一名合格的医务工作者,需要经常很长时间的规范化培养。与国内医疗资源的参差不齐有点区别。4、临床医生花费在医患沟通的时间比国内要长很多,对患者的个人隐私给予了充分的尊重。

通过这三个月的学习,希望能把有关意大利医患关系的一些心得,运用到实际工作中,以便更

好地为患者服务。在萨萨里大学医院的多科协作工作模式非常值得学习。小儿外科的患儿如果有需要,还有心理治疗师给以心理疏导、营养师给予营养配餐、医院配合学校给予正常课程教育,使孩子在一个轻松和谐的环境中接受治疗。整个医院还开展有很好的康复病区,必要的还提供每日床边康复,以便患者进行康复训练、语言训练。

医护人员对患儿极有耐心,包括对患者权利的尊重,对隐私、疼痛的关注,能口服尽量不静注,打针前皮肤要局麻,护士陪着他们说话、安抚。有认知的患儿在进行诊疗操作的时候必须在他们本人主观接受、认可的情况下进行。医院还根据不同年龄阶段的儿童设置了不同的娱乐室、图书馆、电脑室、绘画室、植物养殖室等,由

经过培训的专业老师陪伴,并为学龄孩子补习功课,保障他们受教育的权利。同时萨萨里大学医院手术室内的候手术间还专门有一间儿童专用候手术间,里面配备有各种儿童游乐、娱乐、益智学习等设施(定期对这间候手术间的物品进行消毒)。同时配备有专门的手术候台陪护护士,专门陪护等待手术的患儿。

小儿外科整个病房的设计、仪器器械都充分考虑了儿童的心理特点,乐园式的建筑风格、明快的多变色彩、创意的各色壁画、舒适的各种玩场等无处不体现出对儿童的关爱。这些先进的理念都是值得借鉴的。

小儿外科病房、门诊走廊,会看到很多这样的角落,布满手工贴画、彩绘、贺卡等,这有的是小儿外科医生和小患者共同完成的杰作,有的是小患儿住院期间完成的作品,出院后留在病房的,这也是良好的医患关系的一个体现。

社会人文学习

1、医疗志愿者服务体系

意大利的志愿者无处不在,无偿提供各种急需的帮助。全国共有52个志愿者协会,如自愿献血、捐脐带血、捐胎盘、协助教学、母乳库母乳捐献等。意大利的每一个社区都设有一个志愿者中心,中心的运作完全靠慈善捐款,没有政府拨款。在参加志愿者服务之前,须根据不同的岗位要求经过志愿者协会的培训并取得资格证才能从事志愿者志愿服务活动,提供各种援助。完善志愿者体系不仅为各项社会事务的顺利运作节约了大量的成本,而且极大地体现了人文关爱。

2、儿童权益的保护

处处体现了“以人为本”对生命呵护,医护人员对患者极具其耐心。包括对患者权利的尊重,对隐私、疼痛的关注。尤其对儿童甚至新生儿的疼痛都非常关注。住院期间,各种诊疗不能让患儿感到疼痛、恐惧,避免使用任何措施限制其自由;必须是对儿童友好的心理环境和生理环境;若儿科住院,母亲定期进来肌肤接触,若母亲不能过来,护士需定期进行抚摸拥抱。儿童手术前,父母其中一个陪着在术前准备室,而术前准备室都是以卡通娱乐室的形式进行装修的。

3、小丑医生活动

“小丑医生”都是志愿者或社会工作者兼职的,无任何酬劳且须经过培训。他们装扮成小丑的样子陪伴病房中的儿童,照顾孤独的老人,安慰身心受伤的妇女等,给他们送去欢乐,减轻心灵的痛楚。医护人员卡通图案的工作衣是为了减轻与孩子们及各种各样的患者交流沟通的障碍。这些都值得我们学习。

虽然三个月国外的研修时间比较短暂,但三个月外的受益必将在我今后的整个医路历程及人生产生深远的影响。相信在意大利的学习成果一定能够帮助我在临床医学、教育、科研的工作中取得更大的进步。

对口帮扶乡镇贫困患者

专家义诊为患者提供可持续性治疗方案



本报讯 根据省卫计委健康扶贫工作统一部署,2017年度将提前完成我市所有患93种疾病贫困人口的综合救治工作任务。根据滕卫计(2017)42号《关于进一步做好健康扶贫工作的通知》文件精神,近日我院组织医疗专家深入基层,开展了健康扶贫会诊活动。

本次活动,医院领导班子高度

重视,缜密组织。活动前期,我院医务部工作人员与对口帮扶的乡镇卫生院逐一对接,确认各贫困患者病种类型、目前健康状况与治疗预期,对需要会诊患者进行筛选。根据筛选患者的病种,我院指定了相关专业的医疗专家,并与乡镇卫生院约定会诊时间。6月2日,党委副书记、副院长武宗义同志亲自带



队,率领由肿瘤、心血管、呼吸、血液、关节运动、内分泌等专业专家组成的医疗小组到东郭、西岗中心卫生院对重大疾病贫困患者进行了健康会诊。会诊现场,各会诊专家认真查

看患者,根据患者的实际情况,拟定了个性化的治疗建议和方案。会诊后,专家们填写了“滕州市健康扶贫重大疾病贫困患者会诊记录表”,存入健康扶贫档案,为患者的可持续性治疗,提供了宝贵意见。

党委副书记、副院长武宗义同志表示,健康扶贫工作是一项严肃的政治任务,我们将进一步加大工作力度,细化工作任务,落实工作责任,确保按时、保质完成脱贫攻坚任务。 □孙卓浩

患者来信

患儿重见光明,感谢眼一科医护好团队

尊敬的中心人民医院领导:

今天怀着激动的心情,表达对眼一科全体医护人员的无限感激,尤其对王兵主任、高峰主治医师,及其他医生、护士的衷心感谢,在住院长达4个月的时间里,每天尽职尽责尽心尽力,医术治疗和康复指导,现得以顺利恢复,重见光明。

我是患儿胡源波的父亲,1月24日王主任专家门诊时发现孩子双眼眼脱严重,而且时间较长了,为保住孩子仅存的一点视力,主任强烈建议立即住院手术,经过一系列检查,各项指标正常,因为马上就要到2017年春节,王主任果断组织科室骨干讨论治疗方案,确定1月25日对孩子实施全麻下左眼硅油填充视网膜复位术,春节过后做右眼视网膜复位术,同时沟通和协调手术室、麻醉师的准备工作。

由于准备工作充分,两次全麻手术都很顺利,但也遇到了最迫切棘手的问题,孩子双眼眼压持续增高,每天都在40-50高位徘徊,眼科降压药和滴眼液基本都用上了,就是不见好转,王主任和高医生多次召集科室医生会诊,讨论,尝试最新治疗方案,也通过多种渠道跟国内大医院知名专家沟通讨论青少年治疗

青光眼手术和装引流管的临床经验和评估,为了减少孩子高眼压痛苦和压迫视神经风险,王主任多次叮嘱,安排值班医生给孩子双眼穿刺,放液,随时观察,来缓解高眼压。在经过了4次全麻3次局麻手术,他们用精湛的医术,精心护理,一次次提高并巩固了医疗效果,目前孩子双眼视网膜复位,青光眼手术和左眼引流管植入术非常成功,眼压得到有效控制,眼底检查正常,再观察两天就可以出院。

这孩子一出生就很不幸,患上了先天性白内障,2003年孩子8个月大时王主任就给做了白内障



患儿父母向眼一科赠送锦旗

和晶体摘除手术。2017年1月24日给孩子配镜检查时,王主任又发现孩子视网膜脱落,青光眼,孩子两次眼疾都被王主任及时发现,如果漏检后果不堪设想,可以说孩子现在的视力和看到光明都是王主任您给的,我代表全家深深地感谢您。

在住院的100多天里,非常感谢感恩眼一科全体医护人员,是你们用无私的爱心和高尚的医德为孩子解除了痛苦。祝愿你们身体健康,全家幸福。

敬礼

患儿父母:胡修军 孙海霞

我院九三学社社员到市实验幼儿园进行公益查体

本报讯 近日,我院九三学社成员共13名医疗专家如约到达滕州市实验幼儿园北园,为中小班近500名幼儿进行健康查体,帮助幼儿园建立幼儿成长档案。滕州市委统战部常务副部长秦修航,市教育局工会主席宋瑜、学前教育办公室主任鲁翔,我院院党委书记朱恒科、党群部副主任王维岳亲临现场并指导工作。本次查体内容分为内科、外科、耳鼻喉科、眼科和身高体重检查,参

加查体的社员都是我院的医学专家,临床经验丰富。在检查过程中,专家对发现的问题及时记录,及时汇总,并对检查结果进行对比分析。查体结束后,专家们向幼儿园胡园长和保健大夫反馈了检查情况,提出了宝贵建议,并通过幼儿园向家长及时反馈,为确保幼儿的健康成长保驾护航。 □薛现中

以病人为中心

本报讯 近日,在神经内三科康复出院的倪阿姨,携老伴将一面绣有“医德高尚,医术精湛”的锦旗,送给了科内全体医务人员。倪阿姨因“左侧面部及肢体麻木、头晕、头痛”收住院,经过医护人员的共同努力,积极治疗,精心照顾,很快恢复了健康。倪阿姨出院当天就送上一面锦旗,以表达自己的感激之情。

老人分别与医护人员握手表示感谢,倪阿姨特别走到护士长面前,紧紧拉住她的手说:“真的感谢赵真护士长的照顾,我的两个儿子都在外地工作,无法及时回来为我办理入院手续,是你这个好闺女为我跑上跑下去办理入院手续,又为我准

待病人如亲人

备了生活用品,是你们让我感受到了家庭般的温暖。我真的非常感谢你们医护人员对我的照顾,我才能康复的这么快。”管床医生刘媛媛耐心细致地向老人交待病情及出院的注意事项。护士长赵真则亲切地与倪阿姨进行交流,为她整理衣服。一幅温馨、和谐的医患关系画面定格在瞬间。

今后的工作中,我们神经内三科全体医护人员将会以更大的信心和精力为患者服务,想患者所想,急患者所急,继续发扬这种“以病人为中心,待病人如亲人”的工作态度,更好地为患者祛除病痛,救死扶伤。 □郭萍

关注儿童健康

呵护宝贝成长



本报讯 为进一步加强儿童健康服务工作,宣传和普及儿童健康知识,提高儿童及家长预防保健意识,近日,我院儿科党支部部分党员同志和南丁格尔志愿者服务队医护人员,开展义诊送健康活动。

活动中,医务人员为孩子们量体温、检查牙齿、检测体格发育,详细询问孩子们的身体状况,进行心肺听诊,为家长介绍儿童生长发育知识,普及科学育儿常识,解决家长在护理和喂养中存在的问题,有针对性地给予指导,使家长对孩子的身体健康状况有进一步

了解。为做好手足口病的防控工作,专家们就手足口病的发病机理、预防措施、治疗方法等对大家进行普及和宣传并发放了宣传资料。活动当天共接诊宝宝数十人,发放健康宣传资料200余份,医务人员认真负责、细致入微的服务受到众多家长的好评与欢迎。每一位儿科医护人员的笑脸上都有孩子们的影子,义诊活动虽然结束了,但大家“关注儿童健康,呵护宝贝成长”的心愿和行动一直在路上。 □殷俊