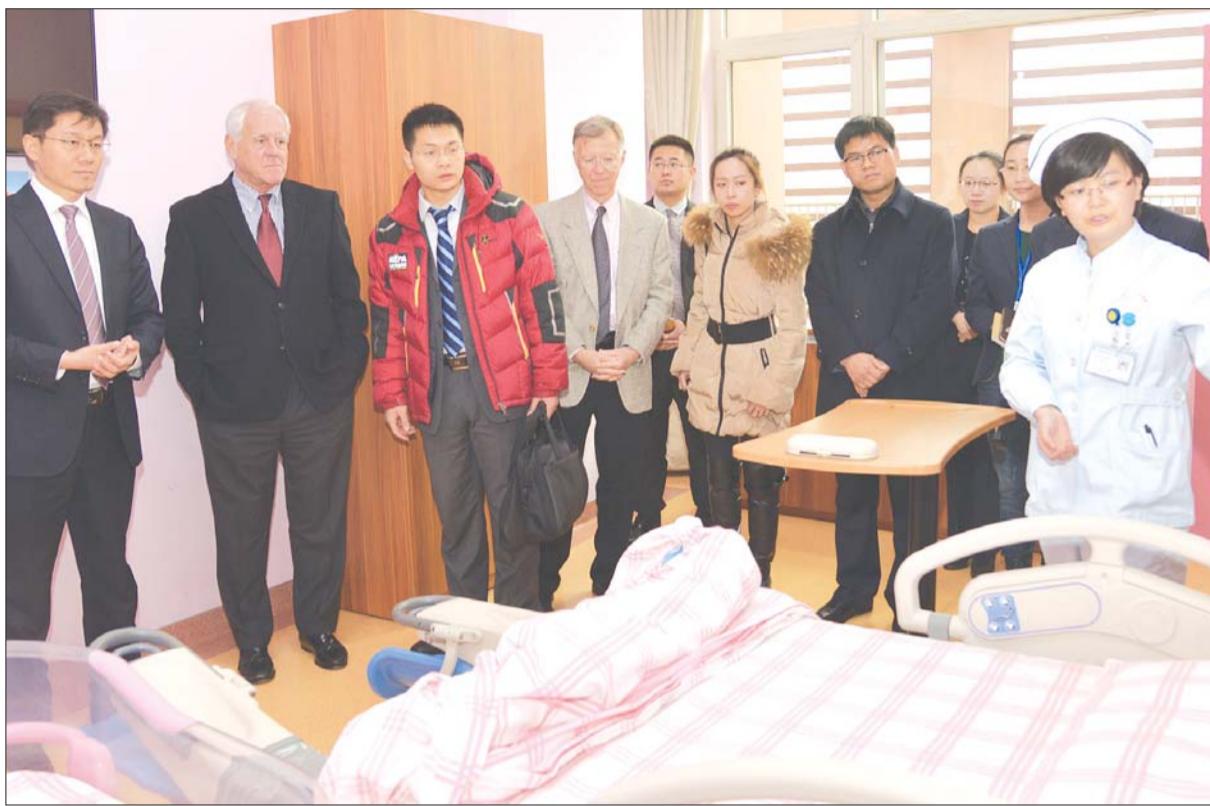




500多医疗精英学习美国梅奥医院管理经验

择优借鉴，医疗服务更贴心



两位专家对医院的环境、信息化建设大加赞赏。通讯员 乔萌 摄

本报济宁1月12日讯(记者 李倩 康宇 通讯员 周静)“梅奥值得我们借鉴的地方太多了!”12日,参加完济宁市第一人民医院举办的2016·圣都美国梅奥医院管理学术论坛,与会的基层社区及医联体成员单位的管理者和业务骨干们感叹说。

国外医院拥有怎样的管理模式?专业管理者扮演什么样的角色?医院如何雇到合适的人?如何将服务做到极致……困扰在与会代表者们心头的问题,随着美国梅奥医院专家的讲解逐渐明朗起来。当日上午9点,两位梅奥专家揭开了这所拥有140年历史的名院面纱,并分享医院在管理和服务领域的精髓。

“尽管叫诊所,但目前整个梅奥医疗系统的员工已超过6万名,其中包括4100名医生和科学家。梅奥的医疗水平和声望,每年都吸引着世界各地的大量患者前往就诊。”济宁市第一人民医院副院长乔森说,梅奥拥有强大的科研实力,先进的医疗系统,每时每刻给予每个病人以最好的关怀和治疗。“拥有一个充满爱心的医生、训练有素的科学家和其他医疗人员组成强大团队,时刻将精力放在病人需求上。”

“患者至上、团队合作,共同分享,梅奥的管理经验值得我们借鉴的地方太多了。”与会的500多名代表听完专家的讲解。

在提问环节,不少基层

医疗机构的管理者及科主任纷纷抛出问题。针对基层医院如何做好管理,如何做好科主任,梅奥前任首席行政官Carl T Rider、梅奥医学现任终身教授、梅奥内科及心内科荣誉主任Robert E. Safford也分别给出了针对性建议。

医院的环境及信息化建设让两位专家表示震惊。“宽敞的医疗主街,门诊大厅与检查室、病房楼相连接,候诊区干净整洁,这背后传递着信息,消除病人的紧张情绪,为病人提供一个庇护所,合理分散病人的注意力,向病人表示关爱和尊重。”走进市一院东院区,梅奥前任首席行政官卡尔T. 瑞德说,在设计中体现出医院的强大实力,尽

可能不造成拥挤,方便病人认路,以及为病人家属提供膳食,而这些理念与梅奥是相同的。

济宁市第一人民医院院长孙树印介绍,2016年是济宁市第一人民医院建院120周年,美国梅奥医院是一所拥有140多年历史的综合医院和医学中心,是世界第一个和最大的综合、非盈利、集团式医疗机构,其卓越的管理理念和实践堪称管理界的活化石。通过与梅奥专家面对面,让全市医疗机构管理者及业务骨干得以近距离向世界上最好的医院学管理、学服务,对今后的发展提供参考,便于我们逐渐和国际先进的医疗水平缩小差距。

对话专家

梅奥前任首席行政官:Carl T Rider

进入病人的世界 提供人性化服务

我们强调“以患者需求为先”。近年来,“以病人为中心”,开展人性化服务已经成为国内很多医院提高服务水平的共识,并为此做出很多努力,比如改善就医环境、提高技术、引进先进设备等。许多医院还为此制订了系列计划,采取许多措施努力实现这一目标。但要达到这一目标,要做的绝不仅仅是这些。

“以病人为中心”的基本点和出发点是提倡和要求医生设法进入病人的世界,用病人的眼光理解疾病,对待疾病。医院决不能把开展人性化服务仅仅停留在口号上,对此理解不同则会引起行动和措施的不同,其最后的效果也会不同。

Robert E. Safford

医患关系密切 才能有信任感

Robert E. Safford认为,没有全科医护人员同患者建立起紧密的关系,医院仅仅是一座建筑。医生必须明确地了解患者的真实需求是什么,才能更好地服务和帮助病人。为了找到这些需求,梅奥诊所强调医生要与病人进行沟通,聆听患者的需求,和患者共同探讨临床检查。

“为了给病人治好病,梅奥诊所会组织所需的各种专家和资源。如果某位医生在诊治过程中遇到了难题,需要其他医生参与治疗,他会坦率地把这一情况告诉病人。这样,参与诊治的医生就能相互交流,并与病人沟通,让患者实实在在地感到医生们是在相互协作为自己诊治,而不是把自己从一个医生推向另一个医生。”梅奥显然不鼓励明星制度,而是始终淡化个人成就,突出医院的集体成就。”

本报记者 李倩 康宇

忽视产前筛查,生下唐氏儿

高龄产妇做产检别大意,别以为头孩健康二孩也健康

本报济宁1月12日讯(记者 李倩 康宇 通讯员 胡金祥) 随着计生政策的调整,医院接诊的临界风险以及高风险孕妇有所增多。曲阜的单女士因为没有重视产前筛查,二胎产下了唐氏儿,她现在后悔莫及。

在曲阜市息陬镇家里,单女士抱着几个月大的儿子欲哭无泪。宝宝的鼻根低平、眼距宽,脖子比一般的孩子要粗,单女士清楚这是唐氏儿的面容体征,也就是人们常说的先天愚型。

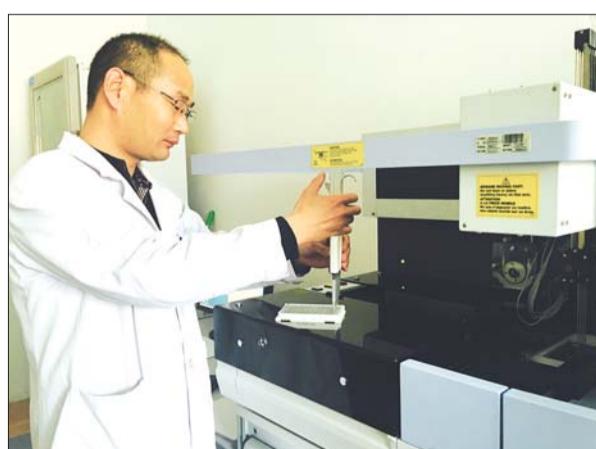
“宝宝刚生下来时,不会吃奶,没力气吸奶,我们就带他到医院里看了。”医生告诉她,孩子是个“唐宝”,她才知道了唐氏综合征。此前,在进行产前筛查时,医生曾向她出具了一份产前筛查报告单,由于年龄较大,属于唐氏高风险产妇,建议做进一步检查,当时她没在

意,也没做进一步检查。

“这么大年纪了,怀个孩子不容易,我的第一胎孩子好好的,感觉没必要做进一步的检查。”单女士心存侥幸心理,哪成想,生下了个唐氏儿。

“唐氏综合征发生在胚胎发育早期,且无任何征兆,只能通过孕期做羊水穿刺、唐氏筛查、排畸等手段判断胚胎是否有异常。”济宁市妇幼保健院产前筛查诊断中心主任技师张健表示,“唐氏儿”的特征是口齿不清、运动发育迟缓、生长发育障碍、智力低下等情况,同时“唐氏儿”还极容易发生器官畸形等并发症,在目前的医疗条件下,唐氏综合征是无法实现完全治愈的。

“千万别因为头胎孩子健康而忽视了二胎的产检,随着孕妇年龄的增长,胎儿染色体异常的风险随之增高。”张健表示,类似这样高龄产妇忽视



工作人员进行唐氏筛查试验。本报记者 康宇 摄

产前筛查生下唐氏儿的病例,一年来,已经碰上了十几例,非常令人惋惜。

2015年济宁市妇幼保健院产前诊断中心接诊了56229

例前来筛查的孕妇,临界风险以及高风险孕妇6000余人,可仅有3273人做了进一步检查,其中2457例属于高风险孕妇,其中54例被最终确诊。

相关链接

糊涂妈错填资料 风险值差出数倍

25岁的李女士来到济宁市妇幼保健院做唐氏筛查,在填写资料的时候,将孕妇体重写成了113公斤,而她的实际体重是113斤,一次计算出的结果,胎儿为唐氏的几率为1/800,属于临界风险。

医院的筛查人员进行复核时发现孕妇体重没有与所填资料符合,又进行了二次筛查,重新计算风险,得出的实际风险为1/2000,唐氏风险值为低风险。

一字之差,计算出的结果谬之千里。“有些糊涂准妈,要么不填写真实年龄,只说身份证年龄,要么孕周算得不准,嫌麻烦又不做B超。”济宁市妇幼保健院产前筛查诊断中心主任技师周洪亮表示,做唐氏综合征筛查远不是到医院抽个血就完了,因为唐氏筛查风险计算公式所需资料,除了包括筛查指标以外,还包括背景风险指标,如孕妇年龄、体重、妊娠孕周、是否怀过唐氏胎儿等资料,这就需要孕妇配合,如实准确、填写。

本报记者 李倩 康宇