

同济大学附属杨浦医院医患双方共同参与平等对话的“圆桌会议”沟通方式 赢得信任与尊重 提升服务水平

■毛信慧 祖之

医疗卫生的服务水平事关人民群众切身利益,在推进党的群众路线教育实践活动中,同济大学附属杨浦医院从患者角度出发,主动换位思考,不断改善细节,服务水平得到提升。

EICU推人性化护理

“做好了没?”这是急诊重症监护室(EICU)护士长、党员蔡林英经常要问手下的一个问题。这句话与“做了没”只一字之差,体现的却是截然不同的两种服务理念。

EICU是全院工作压力最大的科室之一,转来的是危重病人,在抢救生命这样的大事面前,患者的舒适度、心理需求这些“小事”往往容易被忽视。比如抢救重症患者时,为了防止自伤或他伤,需要对其进行保护性约束,对身体的某一部位进行固定,这样做虽然保障了安全,但往往令病人感到难受。蔡林英要求EICU的护士,凡使用约束带的,一定要调整好位置和松紧度,观察好病人是否舒适。

如今,对这些小细节的关注已经成为EICU护理人员的一种习惯。上周刚转来的田阿姨是位失智老人,她感觉不适时不会主动按铃,一烦躁就翻身下床,全然不顾身上插着的仪管。护士孙浩就细心地在田阿姨床边系上两个铃铛,这样田阿姨一有什么“风吹草动”,大老远就能听见。对床的徐老伯即将出院,孙浩在他的床头放上一张温馨提示卡,提醒家属勿忘取药和带走床尾的放射片。

除了这些,护理团队对患者的心理需求也十分重视。有位患者插了喉管无法说话,护士徐南发现她近来情绪十分低落。原来,家属来看望时,经常无意间说出“花了好多钱”、“可能看

不好了”这类话语,把消极的情绪传递给了患者,令她对治疗失去希望。发现这一情况后,徐南每次给患者护理时,总不忘和患者说上两句,给她一点积极的暗示,不久后患者情绪有了好转,也开始愿意配合治疗了。“患者心理状态的好坏,对康复是否抱有信心,很大程度上都会影响到治疗效果。”蔡林英说。

急诊科四年无投诉

“要是早让我们知道这些情况,就不会这样了。”这是身处投诉“高危”地带的急诊科医生们听家属说得最多的一句话。

医生与患者间的信息不对称,往往是造成医患纠纷最常见的原因。医患间的沟通不畅、家属间的意见不统一、患者对病情的认识不够……任何一个因素处理不当,都可能成为“引爆”医患情绪的导火索。该院一项统计显示,因医患沟通不畅造成“吵闹不断”的占到49%。

其实,医院并非没有沟通机制,如在患者手术前,主治医生就会对家属实行“告知”。“但过去这种医疗行为中的告知,一般都是医生找家属‘谈话’,有点自上而下的感觉。”院长于德华坦言,“在有限的‘谈话’时间里,患者家属通常一时难以充分表达自己的疑虑。”

怎样从“沟通了”到“沟通好”?为此,急诊科主任郑鹏翔发挥党员带头作用,带领科室成员共同“会诊”这一难题。梳理近十年来科内的医患纠纷发现,在所有投诉中,与服务态度有关的占85%以上,而真正因医疗差错等原因的投诉不到15%。于是参照国外同行的做法,急诊科设立“圆桌会议”制度,通过医患双方“主动与平等、尊重与坦诚、详尽而非决定”的沟通,让患者及家属更好地行使知情权,从



而降低医患矛盾的发生率。

召开“圆桌会议”时,参会各方围圆桌而坐,院方通常3-4人,患方一般7-10人。院方由主治医师、科主任、医务部负责人等人员组成,必要时邀请分管院长、外院专家出席,患者除直系亲属外也邀请其成年的旁系亲属共同参与。在会议中,医患双方进行共同参与、不分主次的平等对话,就患者的病情、治疗方案等进行充分沟通,并就达成的共识进行签字确认。

有一位86岁的男性患者,因急性

心脏功能衰竭入住EICU,患者入院时病情危重,随时可能出现呼吸、心跳停止,因患者平时生活尚可自理,家属无法接受目前病情,对医院的医疗水平提出诸多质疑。医院发现问题后及时召开圆桌会议与家属进行沟通,同时还邀请外院专家一同为患者分析病情、制定治疗方案及评估预后。通过两次圆桌会议的沟通,家属了解了病情,也明白了医生所付出的努力,重建了医患间的信任。虽然该患者终因高龄、病情危重,经抢救无效不幸去世,

但家属仍然对医护人员的辛勤付出表达了深深的谢意。

一名参加过“圆桌会议”的家属反映,在过去,家属总是到处找医生打听,遇到不同的医生,打听到的情况也不全面,“然而经过这样的谈话,我们可以比较完整地了解到全部情况了”。急诊科医护人员也深切感受到,“圆桌会议”的沟通方式体现了信任与被信任、尊重与被尊重,“只有通过双方的共同努力,才有可能从根本上改善医患关系。”

江浦路社区(街道)阳明居民区党总支打造温馨港湾“阳光下午茶” 独居孤寡老人休闲娱乐好去处

■陈玲 祖之

今年5月16日,江浦路社区(街道)阳明居民区“阳明下午茶”正式开张了,不大的活动室内,四张长方形桌子边,满满地围坐着十余名老人,年纪最大的周月娥已是94岁高龄。桌上摆着咖啡、玫瑰花茶、小蛋糕、水果等,平日里总“宅”在家里的老人们兴高采烈地拉着家常,做起了游戏,整个房间充满欢声笑语。

截至目前,“阳明下午茶”已开展过三次活动,第一次有十几个人参加,第二次二十几人,最近的一次已增长至三十余人……阳明居民区党总支书记彭辰初有了新的“烦恼”：“已经换过一次场地了,照这趋势活动场地又该成问题了。”但他同时感到欣慰,居民的参与积极性如此之高,说明这件事情党总支做对了。

服务群众不能把老人落下

据介绍,阳明居民区由阳明苑、阳明新城和浦皓园三个商品房小区组成,有居民1131户、2500余人,60岁以上老人近600人,占总人口的24%。在开展党的群众路线教育实践活动中,很多独居、孤寡老人向居民区党总支反映,社区推出的活动项目很丰富,但面向中青年的比较多,针对老年人的相对少,希望党组织能提供服务平台,让老年人更好地融入社区体现价值。

在随后的居民区党总支扩大会议上,彭辰初进行了反思,“原来以为小

区自治做得还不错,经常得到表扬,是深得民心的工作。现在从居民的话中却暴露出我们工作的缺陷,说明基层党组织领导的居民自治确实还存在一些盲区。”一些党员也感慨,“老百姓的需求就是党组织的努力方向,在服务居民、服务群众上,不能把七、八十岁的老人给落下。”

考虑到这群老年人岁数较大,手脚不是很灵活,信息不通等现实情况,党总支的一些委员提出,能否搭建一个新平台,符合老年人的特点,让他们能有地方休闲娱乐,排解寂寞?最后,在集体“会诊”下,阳明居民区“同乐下午茶”应运而生。

生人变熟人 熟人变好人

随着城市的发展,邻里关系已远不如以前亲密。然而,俗话说得好:“远亲不如近邻”,尤其对老年人而言,邻里关系至关重要,“下午茶”正是提供这样一个平台,让这些老人有了和“老邻居”交流、沟通的机会,“以前住同一栋楼的见面都不打招呼,现在一起参加活动就成了好姐妹。”很多参加过“下午茶”的老人都有这样的感慨。

“从冷漠的‘生人’变成‘熟人’,再让‘熟人’变成‘好人’,这个好人指的是传递正能量的人。”彭辰初将“下午茶”的功能简单地概括成了从生人到熟人再到“好人”的演变,这个平台主要是让老年人进行思想交流,缓解他们的孤独情绪。

小区当前的重点工作、居民关注



的热点话题、老年人面临的困惑……这些都能成为“下午茶”的主题,在一次电话诈骗为主题的下午茶活动中,老人们各自交流起自己遇到过的诈骗电话,从形形色色的案例中,大家也总结出了几条防范措施,让很多老年人

对电话诈骗有了更清醒的认识,并做好预防工作。

同时,“阳明下午茶”开张伊始,党总支就引导老人们实行自我管理,未参加互动活动的老人登记资料,制作联系册,并协助建立了定期活动制度、

互帮互通制度等,方便他们结交新朋友,拓展联系渠道。

记者了解到,接下来,“下午茶”还将邀请放暑假的小朋友们,与爷爷奶奶们一起“品茶”,开展“小手拉大手”活动。