

同济大学附属杨浦医院在急诊科尝试人文关怀融入医疗服务

“圆桌会议”医患沟通机制全院推广

■记者 毛信慧

本报讯 信息时代,人们的看病方式也正发生着转变。许多人已经习惯“一查二找三问”,就是先根据自己的症状上网查找大概患了哪种疾病,然后根据各种求医问诊的网上平台寻找业内知名的医院和专家,最后在就医过程中边看病边咨询,以确保自己的诊疗方案合理、正确。这种新型的看病方式不仅使就医过程更透明,也对医院所提供的医疗服务提出了更高的要求。

如何让老百姓看病看得明白、放心?同济大学附属杨浦医院在医疗“火山口”急诊科试行“破冰”服务,6年医患纠纷零记录。

平等对话,让就医更透明

医生和患者之间对于疾病的知识、治疗方案的选择以及预后的了解程度是完全不对等的。这种专业知识上的不对等使得医患之间的沟通变得不通畅。

院长于德华介绍,医院曾在梳理历年发生的医患纠纷时发现,在这些案例中,患者家属说的最多的一句话

就是“要是早让我们知道这些情况,就不会这样了”。为什么会这样?原来,医生在与患者及其家属讨论治疗方案时,往往只有一两个直系亲属在场。而发生纠纷时,提出质疑的往往是其他亲属。这些亲属往往会因房屋财产收益等家庭纠纷而推翻签字者的正当性。

如何让医患双方站在对等的平台上充分沟通,让患者及家属明明白白看病?该院的医患沟通机制“圆桌会议”应运而生。该院急诊科主任郑鹏翔介绍,圆桌会议扩大了医疗谈话双方参与者的范围,患方年满18周岁均可参加。医院除了床位医生、科主任外,还增加了医疗管理部门。必要时,分管领导、外院专家也会到场,给予患方对治疗方案最充分的选择权。

据统计,圆桌会议在医院的纠纷高发地——急诊科试点6年来,共召开圆桌会议35次,调解了29个病例,多年来医患纠纷零记录。

医疗告知不再“冰冷”

“圆桌会议”的举行,让医疗告知不再是冷冰冰的“例行交待”。把人文关怀融入医疗服务,这样的尝试正

在同济大学附属杨浦医院得到推广。目前,医院已整理、规范了系列告知内容,共分为三大类:公共告知11类、临床告知22类289种、护理告知7类。该院计划将这些充满人文温度的内容拍成微电影,形成服务范围向全院进行推广。

院方还成立了一支医学人文服务骨干队伍。这支队伍由30位自愿报名的职工组成。今后,他们将负责寻找医疗服务中存在的瑕疵,从细节着手,持续改善该院的医疗服务。

除了人员保障和相应的工作机制,医院还针对医务人员长期形成的惯性思维和麻木神经,在服务的“盲区”上下功夫,组织医务人员来体验患者的心理和情感需求。

这种体验式的培训分为三步。第一步是职工扮演患者角色,体验患者就医的各个环节,跳出“局中”,体验患者的情绪变化,看看医务人员的言行举止会给患者带来哪些无形的伤害;第二步是安全质量控制讲评,采用角色扮演微电影的形式,让医务人员查找安全隐患;第三步是参与患者满意度测评,以第三方身份直接了解患者“不满”,直击服务“痛点”。

第五轮“助困心理阳光之城”项目成果展示会举办 做同伴志愿者 传递社会大爱

■记者 陈玲

本报讯 7月10日,由杨浦区和泰爱心服务社举办的第五轮“助困心理阳光之城”项目成果展示会,在大桥社区文化活动中心举行。区民政局、上海市市民帮困互助基金会、各街镇社区服务办相关负责人以及全区“助困心理阳光之城”公益服务对象200余人参加活动。

展示会通过“助困心理阳光之城”项目工作总结、服务对象文艺表演、手工作品展示、颁发同伴志愿者证书等形式,展示了第五轮助困心理阳光之城项目成果,并为服务人

员创造了一个展示风采的平台。

据介绍,第五轮“助困心理阳光之城”项目实施一年来,共组织开展了上门慰问帮扶家庭600户次,举办各类活动190余次,累计有3997人(次)的服务对象接受了项目服务。服务社各爱心工作室通过创办编织、剪纸、书画等主题工作坊,培养服务对象的兴趣爱好,丰富服务对象的业余文化生活,减轻服务对象及其家属心理压力。此外,服务社一年来还发展了一支50余人的同伴志愿者队伍,一批受过项目帮扶、重拾生活信心的服务对象成为项目志愿者,传递爱心。

复旦学生自创“吃啥”APP获百万风投 互联网+解决吃饭选择症

“人生三大难题:明儿早饭吃啥?中午随便吃啥?晚上一起去吃啥?”“饮食选择困难”的人无不被这三个问题困扰。复旦大学数学系在读生韩旭与团队成员用一款“吃啥”手机软件,试图帮所有纠结的吃货,解决“吃啥”问题。

用编程解决吃饭问题

身为上海饭团网络科技有限公司CEO的韩旭,并不以创业者自居,“我一直和别人说,我在做一个尝试。”

他口中的尝试,是为和自己一样对“吃什么”无比纠结的人,提供一个“量身定制”的推荐平台——“吃啥”。虽然当下为解决“吃什么”的问题,数不清的手机软件都在抢占用户。然而在“吃啥”团队的眼里,这些软件并未解决最初的问题。

韩旭眼中,当下美食推荐平台呈现的是一家家餐厅的列表。而冰冷的列表无法感知到用户内心深处最喜欢吃的东西。“但当打开‘吃啥’APP,你可以看到符合你口味的餐厅推荐。”

“吃啥”软件的后台程序撰写,最初都是韩旭一人完成的。“我遇到一个问题,就想写一个软件去解决。”韩旭从小学六年级就在老师推荐下参加程序设计比赛。渐渐喜欢上打代码的他曾为了更高效地背单词,自己编程。而他发现“吃啥”是大家普遍都有的困扰。“那我就写出来帮大家一起处理。”

去年年底,刚从牛津大学交换回来的韩旭在朋友的介绍下认识了一位风险投资人。想要“打造智能化饮食推荐软件”的韩旭向投资者讲述了“吃啥”的创意。“没想到他们很支持我。”韩旭用他扎实的编程功底与有趣的创意打动了投资者。“他们给了项目几百万的风投。”有了资金支持的韩旭更踌躇满志地开始寻找志同道合的“吃货”共同解决吃啥问题。

为用户定制个性化服务

房媛媛,公司COO,毕业于复旦大学新闻系,同有选择困难的她在和韩旭认识后,两人一拍即合,打算召集“小伙伴”一起来做一件伟大的事业——解决吃啥问题。

于是饭团网络科技有限公司以“吃啥”为密令,吸引了越来越多志同道合的“吃货”共同创业。

公司目前有十位来自复旦、交大、上师大等高校的正式员工。“想趁着年轻做喜欢的事情。”吃啥编辑,今年毕业于上师大的郭天添口中的“喜欢的事情”,就是跟着有冲劲有想法的吃货小伙伴们共同开启创业之旅。主要为应届毕业生的团队成员

也曾面临就业压力,可在他们眼中“世界五百强”和高收入并不是他们第一份工作的追求。“和对的人做对的事”是吃啥团队小伙伴义无反顾加入到公司的最主要原因。

“我们员工有一个最基础的要求——要是吃货。”房媛媛介绍,吃货们在休闲时,探索去吃什么,研究怎样好吃。“火锅锅底要放些蛤蜊会提升鲜味”,“现切的羊肉比盒装赞。”

为打造让自己满意的产品,一遍遍制作、修改、推翻、从头开始。“吃啥”于6月底在苹果软件商店正式发布。

用户在“吃啥”软件中每发一张图,通过算法,会推荐给与其口味相似的人。这样一来,吃饭秀图不再是“拉仇恨”而是帮到了其他不知吃啥的用户。

“吃啥”的优势在于离我更近,推荐的平价或新奇美食更符合我需求。”在杨浦区的软件用户“猪二二”向记者介绍,爱吃的她一直有选择困难,吃饭推荐软件下了不少,但多是下了没用多久就删除了。“‘吃啥’会给我推荐,我也可以与志同道合的吃货肆无忌惮地发美食照片。不用像朋友圈一样考虑大家是不是觉得自己在秀了。”

用真心和好内容打动用户

“发送你的位置,后台小编会人工向你推荐身边好吃的餐厅。”房媛媛介绍,除了APP,“吃啥”微信也与其他美食推荐平台有着巨大的区别。

早10点到晚8点,微信关注者只要与客服通过简而有趣的聊天,就可得到人工基于经验及网络好评推荐。“客官预算大概多少?”“喜欢重口的还是清淡的?”

除了“吃啥问我”板块外,吃啥公众账号自今年年初正式运营开始,小编们便坚持日推原创的美食榜单;用吃货真实的语言介绍折餐厅或喜欢店铺;采访有趣的食客,分享他们关于吃的故事。编辑们采访过“赵小姐不等位”的店主赵若虹,记录过插画师的美食绘画故事,介绍过“中华小当家”试验料理历程……原创的内容也得到了受访人与店家的肯定。“每个人都认真,内容也做得不错。”插画师大瞿如此评价。

认真的态度换来的是粉丝数量激增。半年时间内,吃啥微信的粉丝数已由最初团队5人,增加到了五万多。“我们会坚持做原创优质内容,打造互动的工具性软件。”房媛媛希望吃啥微信可以连通线上线下活动,带动软件成长。7、8月会加入针对白领的线上线下活动,新学期她也计划到校园向学生进行推广。 ■宗禾



青少年体验互动式安全教育

■记者 周琳文/摄

本报讯 7月13日,五角场街道妇联与上海屋里厢社区服务中心合作,引入“中国儿童少年基金会·AXA安盛中国移动安全体验教室之旅”活动项目,为暑期放假在家的青少年提供一场全新的安全体验课程,共有100多名青少年和家长在社区文化活动中心体验互动式安全教育。

此次活动是中国儿童少年基金

会携手爱心企业AXA安盛集团,以“不系安全带不上路”为青少年体验项目口号,通过“体验式”、“互动式”的安全教育模式,面向广大学生和家长们传授交通安全、消防安全、急救互救等安全知识及应急技能,提升其安全自救意识以及应急避险能力。

当天,活动主办方设置了“学习体验区”、“互动游戏竞赛区”、“拍照区”以及“兑奖区”等多个区域。辖区青少年们根据《活动手册》的指引,在

“学习体验区”和“互动游戏竞赛区”学习和体验不同的项目。每完成一项体验项目,在《活动手册》相应区域内盖章,结束后,孩子们到活动兑奖处领取主办方提供的宣传纪念品。

活动中,“安全带或安全座椅”、“非机动车平安出行”、“系打逃生绳结”、“视觉盲区”、“模拟灭火器”等9项安全体验活动,让青少年们在真实有趣的体验中,学习安全知识与相关避险技巧。

“感动延吉人物”获表彰

■记者 张维维

本报讯 去年冬季的一天,家住控江东三村7号的顾祥国在做晚饭时,抬头看到对面6号楼有两个不法分子蠢蠢欲动,伺机偷盗。在拨打了“110”后,他不动声色,机警守候。等

民警到后,他奋力协助民警实施抓捕,使居民免遭损失。

近日,在延吉2015年度精神文明建设工作会议上,顾祥国、陈睿、陈冉苒等2014年度延吉新村街道精神文明“十佳好事”和“感动延吉人物”受到表彰。

今年2月,延吉新村街道被中央文明委评为“全国文明单位”。虽获得“十佳好事”和“感动延吉人物”表彰的先进代表,年龄、职业、经历不尽相同,但他们都以自己的实际行动,在平凡中体现了非凡,在点滴中体现了高尚。