

杨浦区中心医院急诊科调解医患纠纷有新招 开“圆桌会议” 消患者火气

和谐医患新探索

走基层 转作风 改文风

本报讯 (首席记者 施捷)“要是早让我们知道这些情况,就不会这样了。”这是身处医患纠纷、投诉“起火点”的急诊科医生在以往发生纠纷时,听患者家属说得最多的一句话。

杨浦区中心医院急诊科“集体会诊”医患纠纷,设身处地考虑患者家属的心情,寻找问题的交集点,借助于心身医学并参考了国外同行经验,通过设立医患双方“圆桌会议”制度,让患者及其家属更好地行使知情权,大大降低了急诊科医患矛盾的“易燃指数”。

沟通不畅引纠纷

遵循“主动与平等、尊重与坦诚、详尽而非决定”的原则,这家医院在过去的一年里已为11名患者开了13次“圆桌会议”。有部分患者虽因抢救无效病逝,但充分沟通后,家属对医

务人员的恪尽职守仍然表达了深深的敬意。

推出“圆桌会议”举措之前,医院方面主动对抢救急、危、重病人前阵地的急诊科做了两项调研与分析,一是统计表明:急诊科所有投诉中,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%;二是梳理2001年至2009年急诊科发生的医患纠纷后发现,其中因医患沟通不畅造成“吵闹不断”的占到了49%。

“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。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。”院长于德华进一步解释说,在医生们介绍病情及救治等情况时,又往往仅限于某一、二位直系亲属。如若发生纠纷,提出质疑的往往会是患者的一些其他亲属。再加上一些家庭会有诸如房屋财产、家庭重组等问题,对医疗过程和医

疗行为的理解就会被一再“推翻”,纠纷也就一拖再拖。

11个案例被调解

迄今为止,杨浦区中心医院“圆桌会议”讨论的11个重点案例,有高龄手术者、冠脉多支病变介入治疗者、危重病人的外出检查可能发生意外者、需施行有创检查或有创治疗者、治疗效果或疾病预后不佳者,以及家属对患者治疗有期望值者。一名参加了“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了全部情况了”。

尝到了“圆桌会议”甜头的杨浦区中心医院急诊科医护人员则表示,并不是每个病例都需要召开医患双方“圆桌会议”,但这种形式体现了信任和被信任、尊重和被尊重。相信只有通过双方的共同努力,医患关系才有可能从根本上得到改善。

相关链接 “圆桌会议”怎么开

所谓“圆桌会议”,就是由医患双方参与的、不分主次的平等对话,以拉近彼此距离,便于充分沟通。在“圆桌会议”中,“谈话告知”的参与人数扩充到10多人,其中,院方通常由主治医师、科主任、医务部等人员组成,必要时,可邀请分管院长、外院专家出席;患者方面,除直系亲属外,同时也邀请其成年的旁系亲属共同参与。

圆桌会议的程序包括:主治医师通报病情;科主任医师对疾病诊断方法、各种治疗的效果及其预后及可能出现的并发症告知家属,并征求家属意见;患者家属发表意见;科主任将家属的主要意见作复述并再次征求所有家属有无不同意见;医务部或业务院长代表医院表态;与会各方发表的意见由主治医师如实记录,最终形成会议记录并记录在病史之内,医患双方共同签字。

今年申城大力发展留学生教育 来沪留学生也将有辅导员

本报讯 (记者 张炯强 特约通讯员 焦苇)市教委昨天发布了《2013年上海市高等教育工作要点》。今年本市高校将着重推进研究生教育制度改革、提升本科教育质量和加强高校德育工作建设。据透露,上海的高校中今后不仅中国留学生有辅导员,外国留学生也有辅导员,这一做法与国际上的大学接轨。

今年,上海将继续大力发展来沪留学生教育,评选一批面向高校外国留学生的全英语市级精品课程与专业;研究外国留学生辅导员制度,探索建立外国留学生辅导员队伍;加强外国留学生预科培养,制定预科教育的课程标准。

《要点》指出,长三角地区高校将进一步强化合作、融合。本市将全面推进长三角地区高校学分互认,稳步扩大长三角地区高校学生游学的人数。

《要点》还透露,今年本市将启动松江大学园区、上海电力学院、上海中医药大学、上海金融学院学生公寓及承租地块回购工作,进一步优化高校布局结构,改善高校基本办学条件。

调脂中药血脂康 美国 II 期研究成功

本报讯 (记者 施捷)国家重大新药创制专项血脂康美国 II 期临床研究取得成功,为血脂康在美国下一步进行 III 期临床研究提供了客观依据。这也是国内临床机构首次参与调脂中药在 FDA 的注册临床研究。

血脂康 FDA II 期临床研究项目于2010年获得国家“十二五”重大新药创制专项支持,于2011年初正式启动。研究严格按照国际相关标准,在中美两国10多家临床基地同时开展,对血脂康在东西方人群中的调脂疗效和安全性进行了临床观察。据课题的主要研究者之一,美国堪萨斯大学医学中心临床专家 Marioty 教授近日在北京报告,研究共入选116例高脂血症患者,随机分为安慰剂组和高、低剂量治疗组,观察12周。结果显示,血脂康能显著降低患者 LDL-C(低密度脂蛋白胆固醇)水平,与化学他汀作用相似,同时还能升高对人体有益的 HDL-C(高密度脂蛋白胆固醇),未发现有明显的肝酶异常等不良反应。

巧取腿上筋膜 修复膀胱“闸门”

24岁姑娘甩掉尿布

本报讯 (记者 施捷 通讯员 王根华)用自己大腿一侧的两条阔筋膜作为吊带,将“失灵”了24年的膀胱颈两头悬吊,使尿液从“自由散漫”回归“中规中矩”。第二军医大学长征医院整形科、泌尿外科日前联手,成功地使一名患有先天性尿失禁的姑娘终于结束了24年淋漓不止的漏尿,彻底走出终生尿布裹身的噩梦。

先天性尿失禁

小芹出生在陕西农村,出生时即被父母发现她尿液一刻不停地流淌。老实巴实的父母以为孩子长大了也许就会好了,但是随着年龄增长小芹依然无法自行排尿。整天湿漉漉的裤子,以及经常的尿路感染和湿疹,令小芹苦不堪言。也因为身上始终有一股臭味,怕被同学嘲笑和嫌弃,她从未上过学。直到18岁时,小芹在当地一家大医院诊断为“双侧输尿管开口异常、充盈性尿失禁”,并接受了“双侧输尿管膀胱抗反流吻合加膀胱悬吊术”,可术后依然“尿流不止”。

几经周折,小芹和家人找到了长征医院泌尿外科。徐丹枫主任、瞿创予教授经过细致检查后发现,小芹的尿

失禁是由于先天性尿道括约肌功能缺陷。通俗地说,正常人的膀胱到尿道的出口有一个闸门,是由一种特殊的肌肉叫作括约肌在控制闸门的开关,而小芹的膀胱“闸门”先天“失灵”。当天,小芹被收治入院。

阔筋膜派用场

泌尿外科与整形外科专家分析了病情,决定通过手术修复小芹“废弃”多年的膀胱括约肌,恢复膀胱储存尿液的生理功能。小芹有过手术史,正常结构已被破坏,盆腔脏器间严重粘连。术中,在麻醉科医生的全力保驾护航下,泌尿外科姚亚成教授凭借娴熟的技术,小心翼翼地层层剥离膀胱周围的组织,在膀胱颈两侧“掏掘”出一条通道,使会阴部与膀胱颈部贯通。随后,整形外科赵耀忠教授将事先在小芹大腿外侧微创取下的两条长约30厘米、宽1厘米的阔筋膜,以“U”形穿过“通道”环绕于膀胱颈两侧,像网兜一样把整个膀胱颈部兜上去,形成尿道角,动态结合增强了术后括约功能。整个手术过程历时5小时,成功帮小芹甩掉了陪伴她24年的尿布,使她终于能像正常人一样排尿。



加菲猫闹新春

加菲猫新春主题活动日前在梅龙镇广场拉开帷幕。8米高的巨型加菲猫落户广场中厅,“招财进

宝”造型则是为中国新春量身定制,此次展览还首度公开加菲猫漫画手稿与珍藏模型。本次活动将持续至2月17日。

见习记者 陈梦泽 摄影报道

《新读写》推出 寒假写作专辑

本报讯 今年寒假,《新读写》2月为大家提供了一份由学生自己烹饪的作文大餐:收录第五届光明杯+杯“让青少年读懂中国”主题征文的部分获奖作品。

征文主题为“足迹”,围绕这个主题,作文题材广阔无边,从国家发展、文化传承、历史沿革、社会变迁,到个人成长、家庭变化、旅游观光、自然四季的足迹……无论是高中生还是初中生,人人有话可说,个个有情可抒。

在这个寒假,有了这份作文大餐,学生的阅读就多了一种选择。遨游其间,可以独自欣赏,也可以和同学一起品味;可以从头读到尾,也可以有选择地读。(杨洋)

春节去科技馆看“007”

华东最大 IMAX 巨幕试水商业片放映

本报讯 (记者 马亚宁)高相当于六层楼,宽有一个篮球场那么宽,上海科技馆里有块华东地区最大的 IMAX 巨幕。今年春节大年初一起,科技馆 IMAX 巨幕影院将尝试每天播放两场《007:大破天幕杀机》,票价将参照其他院线的价格。与此同时,一系列精彩纷呈的“科普贺岁片”也将在科技馆中依次上演。

目前,上海共有5家IMAX影院,但采用胶片播放的只有上海科技馆的IMAX巨幕影院,其他影院则采用数字播放。“从播放效果来看,胶片的更加清晰,特效也更为逼真。”上海科技馆经营管理处处长郑弘瑜告诉记者,

上海科技馆 IMAX 巨幕影院里的银幕,高18.3米,宽24.3米,是华东地区最大的一块“巨幕”,原来仅放映科普影片,遇商业大片热映时,总有热心观众来电咨询,何时能到科技馆巨幕影院中观看热门大片?去年,加盟联合院线后,上海科技馆打算试水商业片放映,首部片源即锁定正在热映的“007”。

据介绍,上海科技馆将播放的“007”胶片片源是特地从北美直运过来的,几天前才刚刚到馆,正在最后的设备调试中。目前,放映时间初定在2月10日—24日,每天播放的两个场次分别为12:00和14:50。票价基本参

照市场同类型影院价格,白天票价在90元至100元。

此外,春节期间上海科技馆的球幕影院也将上映新片《狼》,影片将带领观众与北美最强大的肉食动物之一亲密接触,改变人类对狼的一些固有看法。

同时,一系列新鲜有趣的科普展览也将静候观众一起到科技馆来闹新年。

“蛇行天下”生肖展

展览时间:1月24日至3月3日
展览地点:上海科技馆地下一层1号临展厅
“蛇行天下”生肖展,将带领观众

在蛇形展厅内,探寻蛇行天下的秘密。其中,“美洲精品”区域展示36条色彩艳丽、形态各异的美洲蛇标本,观众还可以与两条温顺可爱的“奶蛇”与“沙蟒”零距离接触。

■ 地下家园新增“叶子车”

1月16日起,由上汽集团设计的以独特外形和先进环保理念著称的“叶子车”亮相上海科技馆“地球家园”展区,这是该车继2010上海世博会之后首次公开展示。

科技馆节前闭馆三天

上海科技馆将在节前进行设备设施大修大保养,2月7日—2月9日闭馆3天(包括延安东路260号上海科技馆自然博物馆分馆)。2月10日—2月15日,春节期间上海科技馆正常开放,开放时间为9:00—17:15。