

余杭卫计

服务能力再提升



10项诊疗技术将在家门口与区属医院实现同质化

区卫计局启动社区医生规范化诊疗培训项目

■ 通讯员 陈玉佳 赵俊

社区医生是老百姓身边的健康守护者。随着分级诊疗模式的推进、杭州市医养护一体化服务的立法,社区医生诊疗技术和服务水平的提升成为当前关注的焦点。而医学技术的进步,诊疗理念和诊疗指南不断更新,又需要及时掌握新的医学知识和技能,这对社区医生提出了更高的要求。

今年,区卫计局提出“仁心仁术 你我同行”为主题的服务能力再提升活动,并实施项目化管理,其中一个重要项目就是社区医生规范化诊疗能力提升。该项目于今年6月中旬正式启动。项目实施的目的是通过对社区医生、护士进行诊疗规范、操作规范的同质化、全员培训,提升社区卫生服务中心整体的规范化诊

疗水平,使老百姓在家门口就能享受到与区属医院同质化的诊疗服务。

项目开展前期,区卫计局组织区属医院专家组对我区老百姓常见病以及社区基础诊疗技术进行了综合评估,并筛选出了十项社区常见的诊疗技术规范,包括高血压诊疗规范、糖尿病诊疗规范、高脂血症诊疗规范、抗生素合理使用、输液不良反应及过敏性休克的判断和急诊处理、心肺复苏术、儿童急性发热诊疗规范、常用检验项目结果分析、洗胃、心电监护、电除颤操作规范、静脉输液技术与消毒隔离操作规范等十个方面,由区级临床专家统一授课,确保培训内容的规范化与同质化。

同时,为了巩固和提高培训效果,项目采取“分片授课”和“一课一考”的方式。在临平、塘栖、瓶窑、余杭四个地区以小讲堂形式分片

授课,每次授课结束后当场进行理论与操作考试,确保每位基层医务人员都能学到位。整个培训和考核过程将持续2-3个月,要求每个社区卫生服务中心的参训医生、护士人人考试、人人过关。

近年来,社区卫生服务中心硬件水平不断提升,加之区卫计局推出的智慧医疗、五大中心以及“医疗联合体”等一系列有力举措,也使社区卫生服务中心在服务水平等软实力方面有了很大提高,但与老百姓的需求还有一段距离。通过规范化培训,将进一步提高社区医生诊疗技术的规范化和同质化,从而提升社区卫生服务中心的整体诊疗水平,让老百姓对社区卫生服务更加信任和满意。

微时评

主动展现细节的魅力

○余伟平

去修理机顶盒,发现他们墙上张贴的工作制度中有一条别出心裁,说“进入客户家里,需立于门外,先穿上一只鞋套,方可迈入穿第二只鞋套”,规定的似乎过于细致。不日,有师傅上门例行燃气安全检查,我立于侧,发现师傅动作竟跟机顶盒公司的规定毫无二致,看来这两家公司对上门服务的要求是一样的。检查終了,师傅又拿出一张表格,上列安全检查的八项内容,按照表中规定的“隐患已知晓并解释清楚”“整改措施已解释到位”“安全知识已宣传”等逐项做一交待,提供备选方案。从这两家企业服务效果来看,可以看出,一是规定要具体,细节要细;二是规定不仅要细,还要容易操作,有了这两条,员工有所遵循,能做到,心里不反感,落实就自觉。其实每一次服务都有一个核心内容,细节多位于核心内容的边缘。从展示细节开始,层层递进,直达核心,细节就这样为核心服务的细致和认真做好铺垫,让服务对象能真切地自然而然地感受到,让服务精神提前亮相,就把核心的内容丰满起来。现在科技的很多服务的中间过程不是凭肉眼可以评价的,对服务的获得感是先看态度二看结果,而态度一项,除了笑脸以外也就是动作细节了,这不能不说这精细的规则制定者的精明与狡黠。

任何一项重要工作隆重开始以后,扑面而来的全是一件件琐碎细节,宏大叙事只是个开头,具体的情节需要一个个细节来填充。服务中的细节来自于生活,与专业关系不大,人人可以感知,不需要专业评判。可是很多时候细节被我们自觉不自觉地忽视了。审视我们的医疗服务,被人诟病的地方主要还在细节上。有的是我高人更高,有进步但被人家比下去了,有的根本上尚无大的触动。医生一旦成为病人,照样也是意见多多。比如我们的出院病人回访的方法、载体记录和服务推介都还远比不上燃气公司。其实这真的不难,主要责任在单位,需要设计流程、规定格式、组织培训、督促检查。医护人员的天书是个顽症,现有电脑帮你,可不少地方仍需要医护人员亲自写,书写规范的工作文书是应该有的职业修养和端正的工作态度,更何况工作文书将成为纠纷和诉讼时的法律证据。相比于其他行业的进步,我们的认识还不到位,思想不够重视,措施不太过硬。

科学再发达,被人尊重的欲望不会丢失,细节体现职业精神的道理不会变。现在是市场细分的时代,医疗也一样,不做细就谈不上精。前几年通行讲“细节决定成败”,我倒比较赞成另一句:“魔鬼存在于细节之中”,细节做好不一定成功,或者是仅仅是成功的开始,但细节如果做糟糕了,则失败无疑,所以做好细节就成了底线之必须。

暖医暖护



陶医生和她的九百个病人



杜阿姨患有糖尿病,今年2月曾在余杭第一人民医院住院。4月12日,杜阿姨的外孙突然接到了一位医生打来的电话,说是别忘了提醒阿姨停药,并及时复查。一家人都感到挺意外的,因为这并不是一个普通的出院回访电话,更像是亲人间的一句叮嘱。打电话的是区一院内分泌科的陶利花医生。几天后,70多岁的杜阿姨特意到病区,感谢这位提醒她的陶医生。



■ 通讯员 黄洁菁 记者 沈雯

俗话说,好记性不如烂笔头。从做医生开始,陶利花总是随身带着一个笔记本,上面记录了她接诊的900多名患者的病情、治疗、用药情况,还有患者的地址、电话、提醒事项等。

内分泌科平时最多的是一些需要长期服药的慢性病患者,糖尿病、高血压、肾病,陶利花说,坐门诊的时候,常常会遇到一些老病人,忘记了自己吃了什么药、什么时候开始吃、吃了多少剂量……她就会一边翻看着记事本,一边查阅他们的整个治疗过程,然后调整用药。

1989年,从学校毕业的陶利花来到区一院

成为了一名护士。14年之后,她又通过自己的努力,成功成为了一名内分泌科的医生。14年的护士生涯,10年的医生经历,她说自己格外珍惜遇到的每一个病人,这本小小的本子,更像是自己从医以来的点滴记录。一些重要的信息,她还特意用红笔进行了标注。那上头,有自己觉得做得不够的过去,也有抢救用药成功的案例。她说,坚持记笔记不仅方便她能随时翻阅和回访,清楚地了解病人的病情和治疗变化,为患者选择最佳的治疗方案,更能对诊断不明或转院的患者进行电话随访,跟踪诊断和治疗方案;最重要的是她作为一名医生的总结、学习和经验的积累。每次拿出翻一翻,都促

使她去拓展更多更新的知识,每次看到这些病人的名字,她总是提醒自己,时间宝贵,多抓紧时间,多看几个病人。

如今陶利花的笔记,已经从最初的那本厚厚的笔记本,转战到了手机和电脑,记录的内容也从开始的姓名、诊断、用药,增加到检查结果、治疗过程。她说等到自己退休的时候,还要再翻出来看看,自己究竟看过多少病人。回望和记录,我们便是在这样的过程中,完成着职业交给我们的使命。