

健康论坛

# 把小事做好,方便了患者也滋养了人文

真正做到“以患者为中心”,不是一件易事。体察患者需求就要俯身沉心,走到患者身边,优化流程、新建设施、创新服务无不需要投入时间、精力,推行改革意味着要不断完善制度、更新观念,医疗机构管理者和一线医护人员必须拿出魄力、坚守初心。而坚守这份初心,给予患者实实在在的关爱与扶助,也将滋养医者的医学人文精神,为医疗机构发展提供源源不断的内生动力。

□乔宁(媒体人)

医院是一个痛苦与希望交织的地方,当患者被疾病困扰,痛苦挣扎、困顿无助之时,总会有一种力量挽住他们的手臂一同走过泥泞的路,如同在一片漆黑的世界里洒下细细密密的光。这种力量,来自医学的昌明,也集聚力于“以患者为中心”的医疗服务和人文关怀。

近期,《健康报》刊登了一系列报道,相关医院正是秉持这一理念,把改善服务、关爱患者做到了实处。铁锅里翻炒着青菜,高压锅炖着小米粥,浙江省衢州市柯城区中医医院的“暖心厨房”饭菜飘香,患者家属们为亲人烹制“最熟悉的味道”;白天在楼上的病房里陪护家人,晚上到楼下的“爱心驿站”睡个安稳觉,山西省晋城市人民医院重症患者的陪护家属

在医院有了“临时的家”;杭州师范大学附属医院开通直达医院的地铁公交线路;武汉儿童医院门诊设置“外地患儿接待处”;江西省人民医院为“老弱病残孕”提供个性化陪诊服务……这些服务无不从患者视角出发,为患者及其家属解决了真问题。

看病就医是一件劳心劳力的事,在挂号、就诊、检查、复诊等一系列诊疗流程中,患者及其家属对每一餐饮食、每一夜陪护、每一次就医出行都有真切切切的感受。就是这一件件看似微不足道的小事,直接影响患者看病就医的体验感和依从性。当住院患者吃上合口味的家常菜时,病痛中的苦楚似乎淡了一些;患者家属不用打地铺、睡走廊,有张床铺睡个安稳觉,才更有精力照顾家人;无论是乘坐免费接驳公交车从医院直达地铁,还是有志愿者陪伴就诊检查,患者都着了力、舒了心。暖心小事其实不小,传递着医院为患者服务的善意和温情。医院设身处地体谅患者的处境,为患者排忧解难,这种真诚的付出定能被患者

感受到,进而让医患双方的心贴得更近。

患者交予医者的是生命,何其珍贵。医院既要追求医学技术的精进,为患者战胜疾病锻造最锐利的武器;也应努力打造为患者治愈身心的港湾,让他们时时处处感受到尊重与关爱。不上述医院,许多医院都从服务中查不足、找差距,向患者问感受、寻建议,推行了一系列便民惠民举措。一部手机就能挂号、缴费、查报告,智慧就医模式大大提高了看病的便捷性;看疑难杂症不必再辗转各个科室,多学科会诊让“患者不动医师动”;医院建立医务社工和志愿者制度,链接更多社会资源,给予患者精神抚慰和心理支撑;“美丽医院”成为一座座城市的人文风景线,患者从绿色花园中看到生机,家属们在咖啡厅、茶座片刻小憩……向着诊疗流程更便捷、就医环境更舒适、医疗服务更周到、人文关怀更暖心的目标,医院在不懈努力。

近期,国家卫生健康委、国家中

药管理局联合在全国启动了改善就医感受、提升患者体验主题活动,要求各级医疗机构解决看病就医的急难愁盼问题,将“以患者为中心”的理念贯穿于医疗服务各环节。真正做到“以患者为中心”,不是一件易事。体察患者需求就要俯身沉心、走到患者身边,优化流程、新建设施、创新服务无不需要投入时间、精力,推行改革意味着要不断完善制度、更新观念,医疗机构管理者和一线医护人员必须拿出魄力、坚守初心。而坚守这份初心,给予患者实实在在的关爱与扶助,也将滋养医者的医学人文精神,为医疗机构发展提供源源不断的内生动力。

本栏目投稿邮箱  
mzpljkb@163.com

## 新研究可望 促进下一代益生菌开发

据新华社北京8月4日电 瑞典科研人员通过“训练”细菌对氧气的耐受性,成功培育出一种重要肠道细菌——普拉梭菌的耐氧菌株,并利用与其他细菌的共生关系大量生产。这项研究有望开发下一代益生菌产品,用于预防和治疗疾病。

普拉梭菌是健康人肠道中一种丰富的微生物,通过生产丁酸盐等物质来对抗炎症,其数量减少可能促进2型糖尿病和心血管疾病等疾病的发展。但这种细菌对氧气极度敏感,只能在无氧环境中稳定存活,用它开发益生菌产品非常困难。

瑞典哥德堡大学研究人员在英国《自然》杂志上发表论文说,他们从人体肠道中分离出一种普拉梭菌菌株,它与肠道中的惰性脱梭菌存在共生关系,后者的代谢产物能促进普拉梭菌生长和丁酸盐分泌。对两者共同分离并培养,可以大量生产普拉梭菌。

研究人员以这种普拉梭菌菌株为基础,通过添加半胱氨酸等抗氧化剂帮助它在有氧环境中生存,然后逐步调整培养环境的电化学特性,降低抗氧化剂浓度,经过多代培养和筛选,得到对氧气耐受性较强的菌株,从中进一步挑选出适合与惰性脱梭菌共同培养的菌株。

新菌株与惰性脱梭菌共同培养得到的菌群经冷冻干燥,在零下20摄氏度条件下保存两个星期后,仍保持了普拉梭菌绝大部分的生物活性。与之相比,不具备耐氧能力的原始菌株在相同保存条件下损失了97%的活性。

研究人员通过小规模试验确认了口服这种细菌制品对人体的安全性,下一步将验证它对糖尿病早期患者是否有调节血糖的作用。研究人员表示,这种技术还可能适用于其他厌氧的肠道细菌。

## 礼仪培训

8月5日,河南省洛阳正骨医院洛阳院区举办“实用公众表达”礼仪培训班。此次培训对象是临床护理骨干。授课专家从言谈举止开讲,让学员登台演示,专家逐一点评,现场示范改进要点。张随山摄

## 发酵米糠或有助 抑制炎症引发的骨吸收

据新华社东京8月4日电 (记者钱铮)日本东北大学近日发表公报说,该校研究人员经动物实验发现,摄入发酵米糠可抑制引发炎症的细胞因子表达,进而抑制炎症引发的破骨细胞形成和骨吸收。这项成果表明有可能通过膳食调节来抑制或预防由疾病引起的骨吸收。

在动物骨骼的新陈代谢中,破骨细胞会分解骨骼组织。如果破骨细胞过度活跃,就可能导致骨质疏松等疾病。骨吸收是指在较低的应力水平下,骨组织的体积和密度逐渐下降的生理现象。

随着老龄化社会发展,近年来患骨质疏松症等骨代谢疾病以及类风湿关节炎、牙周病的人不断增多。这些病往往伴随病态的骨吸收,进而引发相关功能障碍。研究人员长期以来尝试找到简单有效方法,抑制这种骨吸收。公报说,米糠含有如膳食纤维、维

生素、多种氨基酸、抗氧化物质等诸多活性成分。日本东北大学的研究人员用白曲霉发酵米糠,再加入乳酸菌混合物二次发酵,制成特殊的发酵米糠。

他们用这种发酵米糠连续一周喂食小鼠后,向小鼠颅骨中注入能诱发炎症的脂多糖。研究发现,摄入发酵米糠能抑制小鼠体内促炎症的细胞因子——肿瘤坏死因子-α的表达,并抑制炎症引发的破骨细胞形成和骨吸收。

研究人员随后在实验室条件下进一步观察破骨细胞形成的过程,并向培养液滴入发酵米糠提取物。观察结果显示,破骨细胞的形成受到抑制。这表明发酵米糠的成分直接影响破骨细胞的形成。

研究团队计划基于这一实验成果进一步验证发酵米糠的相关效果并争取将其实用化。关于上述研究的论文已发表于新一期国际学术刊物《营养素》上。



## 推进优质护理行深致远

(上接第1版)

在浙江大学医学院附属第二医院,护士们不但持续施力,而且尝试借力与合力。“自2019年2月,在省内率先开展线上咨询与居家护理服务项目以来,医院已陆续开设眼科护理、母婴护理、糖尿病护理等36个线上专科;开展PICC/输液港维护、疑难造口护理、腹膜透析等16个线下居家专科护理项目。”该院护理部主任兰美娟介绍,此后医院“互联网+护理服务”又联合专科医生,共同组建以护士为主导的专家咨询团队,开启“互联网+护理服务”多学科合作新模式。“多学科合作的优势在于,护士在实施护理操作时,如若发现新的疾病问题,背靠专科资源,可在第一时间解决问题。”兰美娟说。

“同一项护理操作,在患者家中远比在医院病房耗时更多。”北京市隆福医院护士长杨肖雨对此颇有感触。“借由登门入户的机会,我会有意地针对居家护理环境和照护细节提出建议和指导,既帮助患者识别安全风险,又回应家属的照护困惑”。

质量控制和风险防范是“互联网+护理服务”良性发展的前提。作为四川省首批“互联网+护理服务”试点医院之一,四川省人民医院在派出人员资质和服务项目设置方面慎之又慎。该院护理部主任温贤秀告诉记者,目前,参与此类服务的267名护理人员,技术职称均不低于中级;与此同时,每增设一项服务内容,医院均会充分评估项目的实施风险、技术难度以及需求现状等。

“互联网+”不仅惠及患者,也助力基层护理能力的提升。“医院承担着

多个专业专科护士培训基地的工作,4个月的培训时间毕竟有限,借由‘互联网+护理服务’,接受培训的护士,在回到基层医院后,再遇到疑难护理问题时,我们就能提供远程护理会诊。”兰美娟介绍,医院正在探索“省级医院—县级医院—社区—家庭”四级联动的居家护理服务模式,将进一步助推优质护理资源下沉至基层。

### 从被动服务向主动 服务转变

对于部分患者而言,出院并不代表治疗的完结,他们仍需护理咨询、护理随访、居家护理指导等延续性服务,以解决出院后的常规护理、专科护理及专科护理问题。王艳梅介绍,多数医疗机构还是以电话随访的方式,跟踪观察出院患者的健康状况,评估其出院计划的履行情况。

早在2012年,四川省人民医院就已革新护理服务的供给方式,通过成立延续护理中心,提供系统而连续的

优质护理服务,以降低出院患者非计划再次入院率。十多年来,该院延续性护理服务不断优化升级。

“如今,患者出院前,由责任护士进行评估,转介至延续护理中心。在这里,给患者建立健康档案,当有延续性护理需求时,中心负责协助其发起线上护理咨询,或申请线下护理服务。”温贤秀说,中心目前共开设10个专业的护理门诊,其中包括伤口造口、糖尿病健康教育、康复护理、心理咨询等。

在谈及如何逐步扩大提供延续性护理服务的病区占比时,温贤秀等多名护理管理者表示,最突出的制约因素是护理人力资源短缺。

“很多医院借助信息化手段,通过开发手机App、护理服务随访系统等方式,弥合人力缺口,提升服务效率,不仅解决了护患双方沟通的时间和空间限制,也可为出院患者推送更为丰富的健康教育内容,这是一种可取做法。”王艳梅认为,除此之外,探索形成医院—家庭联动下的延续护理模式,或是另一种解法。

“以网格化布局的城市医疗集团、县域医共体为载体,建立专科护理联合团队,由上级医院制定延续性护理方案,由下级医院参照执行,可使延续性护理不只停留在电话随访层面,而向家庭访视、上门护理延伸,通过调动社区护士的力量,更及时地进行风险因素的管理,妥善处理突发事件。”王艳梅说。

作为延续性护理的先行者,四川省人民医院在医院—家庭联动服务模式上进行了初步实践。“医院搭建起多个专科护理联盟,对9家社区卫生服务机构定期开展专业培训与指导,力求患者在不同层级的医疗机构内获得同质化、均等化的护理服务。”温贤秀说。

然而,缩短延续性护理服务从“院门口”到“家门口”的距离,仍需在就近就便上疏通堵点。前不久,一位家住北京市朝阳区的老人,因出院后长期卧床而造成压力性损伤,迫切需要上门换药服务。可老人家属跑了附近几家社区卫生服务中心,均被告知尚未开展上门护理。几经周折,他们最终在东城区和平里社区卫生服务中心预

约到此项服务。

“在延续性护理方面,医院和社区之间衔接不紧密,导致有条件的基层医疗卫生机构和有延续性护理需求的周边居民无法精准对接。”和平里社区卫生服务中心护理科负责人王萍告诉记者,中心接诊的多名居民,均是经邻里打听或通过参加社区义诊才得知。

记者在采访中发现,这样的情况并非孤例。出院患者回到社区后,当有延续性护理需求时,多数情况是“人找服务”,而非“服务找人”。

“《进一步改善护理服务行动计划(2023—2025年)》提出,提高基层护理服务的专业性和便捷性。于我们而言,这是绝佳契机。”王萍表示,不少居民认为社区仅能开展简单的基础护理。其实,在专科护理联合团队、一对一传帮带等模式的带动下,部分社区卫生服务中心已能开展专科护理。

“中心非常期待接入上级院所搭建的延续性护理服务信息平台,通过强化医疗机构之间患者信息的共享、护理管理的联动,从被动服务向主动服务转变。”王萍说。

## 安徽中科庚玖医院招纳海内外高层次人才

安徽中科庚玖医院(安徽医科大学庚玖临床学院)是经安徽省卫生健康委核准设立的集医疗、教学、科研、急救、预防、保健功能于一体的省属三级综合医院,位于合肥市包河区花园大道999号(徽州大道与花园大道交叉路口东南角,合肥地铁1号线高王站3号口旁)。医院一期工程项目总投资16亿元,建筑面积约为16.2万平方米,规划开放床位1200张。

医院于2021年12月26日开诊,2022年5月成为省、市职工与城乡居民医保定点医院,并实现全国联网异地就医直接结算。

2022年1月,医院获授权成为安徽医科大学庚玖临床学院,先后与安徽省立医院、安徽省肿瘤医院、安徽医科大学第一

附属医院等省内知名三甲医院签订医联体合作协议。2023年3月,医院加入中日友好医院国家远程医疗与互联网医学中心协同机构,同时也是国家中西医结合医学中心联盟单位。

同时,医院积极加强与省内知名三甲医院的联系与合作,以联合发展的模式,不断提升医疗服务能力,实现医院管理、学科建设、人才培养、科研教学、人文建设等方面的全面发展。

医院现面向国内外公开引进执行院长、学科带头人、学科技术主任、学科骨干等高层次人才,公告如下:

### 岗位招聘基本条件

- ★拥护中国共产党的领导,热爱祖国,遵纪守法,无不良从业记录;
- ★品行端正,具备良好的职业道德和敬业合作精神;
- ★身心健康,能胜任岗位工作;
- ★符合岗位所需学历、专业和其他条件。

### 招聘岗位条件及待遇

#### ★执行院长

岗位条件:获主任医师和教授(副教授)专业技术职称;专攻外科学专业,拥有研究生学历、博士学位;年龄不超过55周岁;具备10年及以上三甲综合医院中高层管理经验;符合博士生导师或符合安徽医科大学临床医学博士专业学位研究生指导教师遴选条件;拥有海外高水平医科大学(医疗机构)学习、研修、执业经历;曾主持省部级及以上科研项目,在我国相关专业领域,专业技术水平和学术地位较高;任省部级专业学术组织(限医学会、医师协会,下同)副主任委员及以上职务。

院长办公会审定,条件优异者可适当放宽要求。  
福利待遇:首聘期不低于5年,年薪200万元起,上不封顶(人民币,含税,下同);医院提供科研、教学平台,配备科研经费和科研助理;安家费、配偶子女安置等一事一议。

岗位条件:获主任药师和教授(副教授)专业技术职称;专攻药学专业,拥有研究生学历、博士学位;年龄不超过55周岁;具备10年及以上三甲综合医院中高层管理经验;符合博士生导师或符合安徽医科大学临床医学博士专业学位研究生指导教师遴选条件;拥有海外高水平医科大学(医疗机构)学习、研修、执业经历;曾主持省部级及以上科研项目,在我国相关专业领域,专业技术水平和学术地位较高;任省部级专业学术组织(限药学会、药师协会,下同)副主任委员及以上职务。

院长办公会审定,条件优异者可适当放宽要求。  
福利待遇:首聘期不低于5年,年薪100万元起,上不封顶;医院提供科研、教学平台,配备科研经费和科研助理;具体学科人才一事一议。  
岗位条件:研究生学历,博士学位;52周岁及以下;拥有卫生系列正高技术

职称,教学系列副高及以上技术职称;有三甲医院或本科高校附属医院相关专业工作经历;硕士研究生及以上学历,最低符合安徽医科大学学术型硕士研究生指导教师遴选条例要求;担任省部级及以上专业学术组织常务委员及以上职务;有海外高水平医科大学(医疗机构)学习、研修、执业经历者优先。  
院长办公会审定,对于紧缺专业人才、特殊人才,可适度放宽招聘条件;对于部分符合条件者,可参见其他类型高层次人才引进政策,详细情况请咨询。

福利待遇:首聘期不低于5年,年薪100万元起,上不封顶;医院提供科研、教学平台,配备科研经费和科研助理;具体学科人才一事一议。  
联系电话:19905516616(王先生)