

难忘的跌伤治疗过程

——兼谈医疗质量亟待改进提高的话题

◆陈钢 / 文

去年10月下旬，笔者因骑车不慎跌倒致使右侧髌关节断裂、右肩骨裂。此后的手术和康复过程，可谓险象环生、令人难忘！

现在，笔者愿将跌伤治疗康复过程中的所见所闻，以及由此引发的对我们医疗质量问题的思考与大家探讨，希望能引起有关部门的重视。

跌伤、治疗过程中意想不到的折腾

那天晚上，笔者骑车进小区时不慎跌倒，随即在家人陪同下到上海市一家颇有名气的医院（以下简称“甲医院”）挂急诊。经拍片等检查，确定是右髌关节断裂，医生说：“按理说应该马上手术，但是你的心脏有点问题，再说现在也没有床位，你就回家休息，一周后再来做手术吧。”他还说：“考虑到你受伤的右腿在睡觉时右脚须垂直不能移动，要给你配一个固定脚位置的‘脚托’。”他马上开了一张处方单让我家人到医院指定的买品部去买，不料这一“脚托”竟然



要870元！当时，我爱人考虑到治病需要，还是买下了。要开发票时，售货

员说，这东西是不能报销的，如果坚持要发票，那就明天来拿吧。后来，

我们谨慎起见，又到另一家大医院（以下简称“乙医院”）就诊。经拍片检查，发现不仅右髌关节断裂，右肩还有较轻的骨折（甲医院没查出）。医生认为要及时手术。我入院后，躺在床上，妻子为我把“脚托”架起来，护士看到后笑着说：“这脚托实际没啥用。以前我们医院也给患者用过，还是简易的，价格便宜。即使要用的话，那也是给不开刀、采取‘保守疗法’的患者使用的。你决定要开刀的，根本用不到的啊！”此时，我才恍然大悟：原来甲医院医生所说的“你心脏也有点问题（乙医院也做了心电图，认为并不影响动手术）”、“没有床位”等打发患者回家“休息一周”后“再做手术”的说法，目的可能是为了推销高价“脚托”！

应该说，乙医院置换髌关节的手术是很成功的。但是，此后的治疗和康复，却出现了意想不到的问题。

手术后，我身上插有2根管子：一根是导尿管；另一根是手术部位流血水用的引流管。事实上，这两根管子都没有插好：导尿管，小便一半流进管子进入塑料袋，而另一半流到了床上，后来不得不把导尿管拿掉。引流管插上后两天竟然没有一点血水流出，后来医生干脆把引流管拔掉了，但是没想到，这根管子拔掉后，血水不断地从伤口处流出。由于这两根管子都没有插好，排出的尿液和血水流到身上、床上，后来护工虽然将塑料尿垫垫在床上，但是不断流出的血水，致使臀部经常浸在潮湿之中。尽管每晚护工帮助我清洗，但臀部的皮肤从起皱到一点点地脱落，又痒又痛，真是苦不堪言！

又再过了几天，医生说可以出院了。本来，我们已经有预案，准备到一家医院去康复。后来听该院的护士长介绍，该院的康复医院对髌关节置换、骨折等患者有专业护理经验。听她这么一介绍，我们于是当机立断，决定转到这家康复医院去。应该说，护士长的出发点是好的，她特地帮助联系安排，我心存感激。可是，进入这家康复医院后发现，情况并不理想：这里是7个人的大病房，其中骨折患者包括我在内就2人，其余都是脑梗类患者。

这里的护工有两种：一是“一对一”的，即一个患者专门请一个护工24小时护理；二是“一对多”的，即一个护工为多位患者护理，患者有事需要帮忙就叫她——护工都是女的。当然，费用相差很大。我请的是“一对多”的护工。总的说来，这位护工的服务还可以。但是，最令我感到为难的是，晚上睡觉后，我往往有2~3次的小便，对此，她感到厌烦，提出让我将数次小便积存在尿壶里，然后再叫她“一次性”去倾倒。要知道，我毕竟是一个开刀后行动不便的患者啊！一次晚上，因为数次小便量多而导致尿外溢，翻倒在床上，造成了不少麻烦。

还有，这位护工在为患者做睡前清洗时，往往“前后不分”。我怕“要求过高”而不好意思提出来，结果终究还是发生了“尿路感染”，发烧到39℃多！更为糟糕的是，医生为我配错了药！3天吊针打下来，我不仅热度不退，反而浑身发冷。护工为我盖了两条被子，我还冷得上下牙齿打颤！幸亏被来看望我的女儿及早发现，

将正在吊针的药瓶用手机拍下，传给了为我开刀的医院主治医师。看了药瓶，医生说康复医院的药开错了，要护士马上改用专门治疗“尿路感染”的药，并具体写出了药名。换上了正确的药水后，我才转危为安！

退烧以后，医生为我验了血，说“各项指标都已正常”，可以出院了。于是，我们办理了出院手续，转到了一家位于松江的康复中心（以下简称“丙医院”）。这里想多说几句：由于我髌关节开刀，医生再三叮嘱：开刀的右腿，尽量不要弯曲，更不能弯曲到90度。按理说，我出院也得由救护车接送，但是护士告诉我，因为上海的救护车供不应求，对突然发生的紧急严重受伤等事故，打120是可以较快地到来的。而像我这种已经做了手术进行康复的患者，如果要叫救护车，真不知什么时候才能等到呢。于是，我们只能叫“滴滴”商务车，让我坐在副驾驶座位上，使受伤的腿可以伸得比较直。这样单程开到松江就要220元车费，当然是不能报销的。

来到丙医院，一位姓金的医生接待了我们。他先让我把双腿穿着的紧弹力袜（医生说，这种袜子是用于防止血栓形成的）脱掉，看后惊讶地说：“你受伤的右腿怎么这样肿啊？”我说：“我自己也没有注意到啊！”他立刻说：“得马上验血，测一下血栓指标。”我抽好血后，被告知明天才能出报告。金医生对我说：“原先有一位患者今天出院，但是现在得知要到明天才能出院，所以你只能明天入院了。”无奈，我们只能再叫“滴滴”商务车回家，并约定明早再让该车送我们到丙医院。好在我们已

经办好了入院手续,进入病房后,有关医生会马上安排我进行康复锻炼的。我原本以为,这次转院虽然多花了些“打的费”,但还算顺利,不料,翌日一早金医生急匆匆地赶来,用严肃认真的口吻对我说:“今天我去取来了你的验血报告,发现你的血栓指标竟然比正常值要高出十多倍……我不得不通知你,从现在起,你得停止一切康复锻炼活动。我并不是要吓唬你,血栓是个严重问题,如果血管中的血栓发生脱落的话,它随着血液流动,进入心脏就可能发生‘心梗’,进入脑子,就可能发生‘脑梗’,进入肺部可能发生呼吸窒息。那就很危险了!”他还说,“从医疗角度说,你现在必须打一种专门的针,吃一种专门的药,可是这种针和药,我们这里都没有。你得赶快从为你开刀的那家医院的医生处取来。总之,你必须在今天打上这种针,吃到这种药!”此时,我感到一阵紧张,满脑子想的都是:乙医院怎么得出“你的一切指标都已

正常”的结论?!

当我们将这一情况向开刀医生反映后,开刀医生很重视,一方面他马上开出需要用的针剂和药,让我的家属送往丙医院;一方面当即决定,让我第二天住进乙医院,“没有床位先睡在走廊里再说。”就这样,在医生的重视和悉心照料下,终于消除了血栓危险。

国外的先进医疗经验值得我们学习

我的一位朋友传给我一个视频,讲述她的姐姐在美国跌倒后,左脚骨折住院治疗的情况。她的妹妹心急火燎地从中国赶到美国,到医院看到她姐姐后,对护士说,准备来为她姐姐陪夜护理。没想到护士告诉她:

“医生对患者是一对一服务,对医生你可以随便挑选。一旦你选定了某医生,该医生就会从准备、开刀、配药到出院全过程为患者服务。护士也是一对一服务。所以,家属根本不用来陪夜,也不允许陪夜。”并告诉她,“你

就放心地去旅游吧!”起先,她还不太放心,但是一周后,她去医院接她姐姐出院时,她姐姐笑着对她说:

“原来我对院方不让家属陪,确实有点担心。但是,事实说明这种担心是多余的!医生和护士热心周到的服务使我口服心服!”

我女儿在新加坡工作,我与妻子几乎每年都要去探亲,一住就2~3个月。有时也会去医院看病。经过实际体验,我把新加坡的医疗机构概括为3种形式:第一种是国家办的“公立医院”,第二种是公办与私办的“公私结合”医院,再一种是私人医院。但不管是哪一种形式的医院,医务人员的热情和认真的服务是共同的。现分述如下:

在我家附近有一家颇有名气的公立医院。一次,我们从当地中文电台广播中得知,该院在周末下午将举办一场免费医疗知识讲座。我和妻子都去听了。主持人介绍说,院方十分重视不断提高医疗质量,这次讲座就是引进国际优秀人才、提高医疗质量的一项措施。接着,他就请这位“中国著名老中医传人”边放视频边现场演讲。这位年轻的女博士生当场举了一个真实案例,介绍了中医针灸、推拿、按摩等中国特色的医疗技术:前几天,一位彪形大汉突发腰腿僵硬疼痛,浑身动弹不得。其他医院束手无策,结果这位患者躺在平板车上被送到了这家医院。女医生立刻采用针灸和按摩的方法进行治疗,结果不到20分钟,就使这位彪形大汉恢复正常,最后自己走着离开医院……这场免费医疗讲座就是在“中国来了个神医”消息传开后,院方因势利导举办



的。讲座不仅在“茶歇”时免费供应饮料、点心，还对每位参会者发放了一张免费就诊体验券。从此，来这家医院中医门诊的就医者络绎不绝。

新加坡的私人门诊。今年3月的一天，我因为感冒，就到本小区的一个私人诊所看病。这家诊所有2房1厅，厅里已经有3位在边看电视边候诊的患者。大约半小时后，轮到我就诊。医生耐心地询问了我的症状，给我开了处方，让我到隔壁去拿一瓶药水，总共历时十多分钟。令我感到有点惊奇的是，以往我一旦患了感冒，即使打针服药，一般也得3~4周才能痊愈，而这次只服用了3天的药水，就明显好转。为了巩固疗效，我还是坚持1周将药水喝完，结果完全康复。于是，我怀着“好奇心”，特地又找到那个诊所，问医生：“吃了你开的药，为什么能够痊愈得那么快？”医生说：“依我看，我给你开的药水中，适当加了一些吗啡类的药，效果比不加要好得多。据我所知，在中国大陆，医院尤其是药店，一般是不允许加也不允许出售这类药的。恐怕是这个缘故吧！”我觉得他的回答颇有道理。

在我们即将返沪之前，女儿带我们俩去一家设在大楼里的私人诊所，提出让医生为我俩都打一针预防感冒的针（一年的有效期）。轮到这时，这位女医生看着电脑说：“你在2016年某月某日来我这里看过病，当时你患了肺炎。”经她提醒，我才想起来，惊讶地说：“我从《联合早报》上看到，新加坡从今年6月份起，将要对每一个公民实行‘一人一份’医疗档案的管理。想不到，你们这里在2年前就已经实行了电脑档案管理！”她

笑着说：“其实，随着科技的发达，实行这种管理也不难啊！”后来，她对我女儿说：“像你爸爸这样的身体情况，我建议为他打一针防止肺炎感染的针，终身有效呢！”女儿当即听从她的意见，请她给我打了一针。我认为，这种私人诊所设在商业大楼里非常实用：在这幢大楼里办公的白领们，如果有什么头疼脑热的毛病，只要给这里打一个电话预约，按时赶来，就可不用排队看病，真是方便极了。值得一提的是，这位女医生是位名副其实的“全科医生”。她给患者诊断后，需要验血的，她就马上抽血；需要打针的，她就马上打针。我指着一个个镜框里的题词“医术高明 济世利群”夸奖说：“这几个毛笔字写得真好！”她笑着说：“这是印尼的一位著名书法家为我题写的呀！”

再说“公私结合”医院。一次，我女儿说：“我曾经陪我公司的大老板到某家大医院看病。他看的是私人医生，这个医生很有名气，水平很高。”她说，“你们俩血压都有点高，而且妈还血脂高。不妨让他看看吧。”于是，择日她陪我们俩找那位医生就诊。到了医生所在的那幢大楼，外面挂的是公立医院的牌子。我们乘电梯到最高的一层，整个楼层都是私人诊所。在每家诊所的门口挂着私人医生的名字和某某科的牌子，诸如“内科”、“伤科”、“妇科”等。我们来到了内科某医生处。那是2房1厅的格局，厅里设有半人高的柜台，患者在此挂号、付款、领药、咨询等。厅靠门的一半位置，放有沙发、电视、饮水机，供患者候诊。墙上挂着该医生的营业执照、医生的职称以及他的相

关介绍。轮到我就诊时，经测血压、号脉等检查后，他让我到旁边一间医疗室走“跑步机”。然后，再给我测血压、听心跳等。最后，给我的左手食指带上一个形如一枚大戒指的微型电子仪器，说该“戒指”可以让医生远程记录心跳、血压等数据。两天后，我们再去诊所。医生看了相关数据后，要我去一楼“公立医院”处，做心超等仪器检查。然后，他按照检查报告，为我开了处方药，还嘱咐了如何康复锻炼的方法。服药以后，我原来的“心动过速”、“心脏时有房颤”的症状确实有所改善。但是，这位私人医生的看病费用较高，我这样看了两次，总共花费了2万多元人民币。所以我只能“偃旗息鼓”了。需要指出的是，新加坡这种“公私结合”的医院，具有它独特的好处：首先，方便了患者。到这类医院看病，你可以随意选择属于“公”（可以按规定报销）还是属于“私”（不能报销）的医生。其次，在看私人医生时，若需要用相关的大型仪器（如核磁共振等）检查时，可以有偿借用公立医院的设备，在付款时一并结算，免得患者再到别的公立医院去预约、奔波。再次，便于政府医疗管理部门对私人医生的医疗质量、应缴税收等管理，可谓是一种“利国利民”的医疗模式。

我们的医疗服务质量亟待改善和提高

联系这次我受伤治疗过程中的亲身经历和所见所闻，窃以为按照我国的经济快速发展和人民群众不断提高的对物质和文化的需求，我们的医疗服务确实已经到了亟待改进和

提高的时候了。这里，我联系实际，谈谈对此问题的看法。

院方对患者手术前的准备工作要“做到位”。我开刀的那天是被安排在早上第一个，8时前就被推进了手术室。家属都被安排到一个地下室指定的休息室等候。手术后我被推回了病房。后来妻子告诉我：“在你手术前，我被吓了一大跳！”原来，在我被推进手术室后，妻子和女儿、女婿都到休息室等候。妻子对孩子们说：“你们一大早就赶来，早饭都没吃，就抽空到外面去吃早饭吧！”然后她就一个人在等候。大约一刻钟后，麻醉师给她打电话，让她马上到手术室去。我妻子真是被吓了一跳，心急火燎地赶到手术室。麻醉师看到她紧张的样子，赶紧安慰她说：“你不用急，手术还没进行呢。但是你要马上到医院的收费处付掉麻醉药的钱，再把收据给我。”妻子对我说：“麻醉费要1000多元，幸亏我包里还带着2000元的现金，否则还得到外面去找女儿女婿，岂不是要耽误事啊！”后来，一位外地患者的家属也是因为遇到类似的情况，急得浑身发抖，又不熟悉该医院的路，我妻子见状提醒她不用着急，并耐心地告诉她，到收费处的路该怎么走……对此，我想如果在护士通知手术时间以及手术前后的注意事项时，能够“再多说一句”并提醒患者家属：“麻醉费”是不能报销的，让患者家属有思想准备，那就不会让患者家属“担惊受怕”了吧！别小看了这些“细节”，若医院能改进并形成制度，可以为患者家属免除不少不必要的麻烦。

医院应加强对护工的业务培训

和职业道德教育。曾几何时，原来应该由护士干的护理工作，“下放”给了“护工”。从我这次先后经过3家康复医院的实际经历来看，感到对护工的业务知识培训和职业道德的教育刻不容缓。这里举个小例子：手术后，我想要大便但总是排不出，十分难受。无奈之下，我让妻子叫来了大家都认为服务态度比较热心的护工，悄悄地央求她说：“大姐，恳求你做件好事吧！我几天没有大便了，一连打了两次开塞露都不管用。想要用力挤，伤口又太痛。请你帮我一下吧！”她马上理解了我的意思，立即为我垫好了方便马桶，手上套上了塑料手套。在她的帮助下，我终于“放松”下来。我私下塞给她50元钱，对她一再表示感谢！后来，我从丙医院的一位优秀职工“小陈”护工处得知，现在许多医院的护工服务可以说是一大薄弱环节。因为这项工作又苦又累又脏，即使是外地人也不太想干。而小陈却颇为自豪地对我说：“我愿意干，因为我从实际工作中体会到，绝大多数患者和家属，都对我们很友善。我的工作



受到尊重，我开心！”小陈还将她主动参加上海市职业技术培训的照片发到我手机上。据我所知，上海市的医疗机构，近期已经提高了医院护工的收入标准（规定患者支付给护工的费用几乎增加了一倍）。不过，我想，有关部门不仅要从经济上采取措施，还得从职业技术和职业道德上加强对护工的培养教育。譬如，前文提到的请护工帮助患者解决便秘的“小事”，可否制订为患者“特殊服务”的规定，来个“明码标价”，适当收费，既有利于提高为患者服务的质量，也有利于调动护工主动服务的积极性。此外，我在一家医院的走廊里看到专门辟出的“宣传栏”，不仅有介绍病理知识，还有“好人好事”、“最美新闻人”的介绍，笔者认为，我们也应该加强对护工“平凡工作中的不平凡事迹”进行宣传，这必将对提高医院护理工作的质量起促进作用。

在结束本文时，欣闻第71届世界卫生大会上我国国家卫生健康委员会主任马晓伟在大会上作了题为《人人享有健康：承诺实现全民健康覆盖》的发言。他说，中国将全民健康覆盖放在优先发展的战略地位，将建立优质高效的医疗卫生服务体系作为工作重点，将提高医疗卫生服务可负担性作为工作的关键，将深化改革作为促进健康的强劲动力，逐步探索开辟了一条具有中国特色的发展道路。读罢这一消息，相信我们的医疗改革将会在党的十九大精神鼓舞下进一步加快步伐，并取得让老百姓看得见的实际成效！