



崇德崇新  
至精至诚

# 温州市人民医院

主办单位 温州市人民医院 温州市妇幼保健院 温州医科大学温州市第三临床学院 新闻热线: 88059502 Http://www.wzsrmy.com

2013年10月28日 第129期 本期四版 内部交流 浙企准字第C165号

## 为民办实事 我院率先推出免费无线上网服务

本报讯(院办 黄河)近日,我院在全市医疗机构中率先推出无线上网服务,来医院看病的市民可以免费使用WiFi上网了。这是我院响应“万名群众评医院”活动推出的“为民办十件实事”之一,也是建设医疗卫生机构管理信息系统重要内容之一。

我院的免费WiFi是在今年9月份开通的,经过试运行,现在正式对外开放。患

者在医院的候诊区域可以搜索到名为“wzsrmyy”(温州市人民医院的拼音首字母)的无线网络,没有密码可以直接登录。

我院信息工程科负责人杨雅各说,作为温州市卫生局建设基层医疗卫生机构管理信息系统试点单位,医院已经开展手机预约服务,现在开通免费WiFi,患者就可以通过无线网络,用手机随时查看医生排班和预约挂号。同时,为候诊患者提供免费

无线上网服务,可以大大缓解患者在等候就诊、检查时的焦虑和烦躁情绪,改善患者就诊体验,提高患者满意度。

截至目前,医院WiFi接入点共24个,信号全面覆盖门诊楼、放射科、检验科、妇科B超室、超声科等候诊区以及注射输液区、窗口服务区等公共区域。今后,医院将继续增加WiFi接入点,进一步拓宽网络覆盖范围。

## 链接 我院承诺为民办十件实事

日前,我市卫生系统启动“万名群众评医院活动”和“创建群众满意医疗卫生服务窗口活动”,全力打造群众满意卫生,努力提升卫生系统在广大群众心目中的形象。为了积极响应活动,改善患者满意度,提升服务水平,我院承诺“为民办十件实事”:

一、开门办医。包括开展院领导班子大接访和院长接待日活动。内容有接待来访市民、接受咨询、受理信访或投诉、倾听市民对医院工作的意见建议、征集市民对医德医风金点子及现场帮助病人解决困难等。今年第四季度计划安排每周一上午一次,由院领导和相关职能部门负责人参加。每月第一周由院长亲自参加。

二、医疗结对帮扶活动。帮扶对象本地县市医院有泰顺县人民医院、乐清市第五人民医院、瓯海第三人民医院和温州市急救中心,外省医院有青海格尔木市人民医院和贵州省丹寨县人民医院,民营医院有温州市康宁医院、温州市东方女子医院和温州市鼎鼎微创医院等,还有莲池、五马、水

心、潘桥、藤桥、郭溪等社区、乡镇医院。内容为派出专家对其进行业务指导、人才培养等。目标是通过帮扶活动,提升这些医院的整体医疗水平及医院上等级,解决百姓在就医上的困难问题。计划年内完成50家医院签约挂牌。

三、健康服务进社区、下乡镇,开展多种形式的义诊活动。内容有开展健康专题讲座、医疗队下乡送温暖、义诊等活动。每月进社区服务两次,下乡镇(或街道)一次,每两月开展一次大型义诊。

四、优化自助机服务功能。自助机服务内容包括医疗信息查询、门诊预约、自助挂号、自助缴费、工作人员服务评价等。做法是安排专人负责管理,指导病人正确使用自助机。年底再增加4台自助机。

五、为特殊病种病人提供慈善救助。慈善救助病种有危重病、新生儿、贫困孕产妇、先天性心脏病等救助及血友病和聋儿救助基金救助等6个,目标是特殊病种的经济困难病人提供经济帮助,解决其就医

问题,使更多因病致贫、因病返贫的家庭走出困境。目标是解决特殊困难病人的就医问题。

六、门诊提供无线上网服务。在门诊区域设置无线网络,供候诊病人免费上网。目的之一是缓解病人在等候就诊、检查时的焦虑和无聊情绪;其次是病人可以利用手机直接进行再次门诊预约。

七、开设孕产妇妊娠期用药安全评估咨询门诊。每周二、四下午定期门诊。主要内容有:备孕阶段用药对胎儿的影响和已经怀孕)用药风险、妊娠不同时期误服药品风险、妊娠合并常见疾病(感冒、哮喘、甲亢等)的用药选择以及妊娠期其他与用药相关的问题、哺乳期用药对哺乳风险等。通过药师与孕产妇面对面的交流,让孕产妇了解医药知识并解答问题。在促进临床孕产妇安全合理用药的同时,解除患者遇到的妊娠期用药的疑惑,避免形成心理负担、甚至造成妊娠期心理健康问题。

八、各科室推出至少三条便民措施。内容包括改善

服务流程、拒收红包、微笑服务、健康宣教、消除病人及家属焦虑、入院一站式服务、错时(弹性)上班、比规定时间提早出检查报告、导医(检)等。通过各科推出的系列便民措施,使病人切切实实感受到医疗服务的改善,让病人满意。

九、短信提醒服务与改善预约服务。内容有①为特殊出院病人提供健康指导短信提醒服务;②对预约成功病人就诊前短信再次提醒,并以电话通知来弥补信息不达的缺陷;③诊间医师直接为孕产妇做好下次复诊预约,做到产科复诊预约100%;④对出院患者电话回访时,提供复诊预约挂号服务;⑤病区医师主动为需要随访的出院患者做好复诊预约。目的是为患者提供更便捷更到位的预约服务。解决部分病人因忙而遗忘就诊或接受其他健康服务。

十、开通医院微信平台。10月15日开通医院官方微信平台,服务内容包括医院介绍、医院导航、科室介绍、名医介绍、健康养生、本院医讯、新闻动态、预约信息(预约方式、流程)及医患沟通等。目的是为了让更多百姓轻松地了解医院情况,掌握就医信息以及医院与病人之间建立良性沟通与互动。

## 院长大接访 面对面听民声



本报讯(院办 黄河)9月16日为我院的院长接待日,我院党委书记余建敏、监察室主任王珏、医务科科长张雪良、门诊部副主任胡培培在门诊大厅门口与来访群众进行面对面交流,接受患者和市民咨询,受理信访等问题,零距离倾听群众诉求,为群众答疑解惑。

“院长,我预约了妇科B超检查,但要三天后才轮到,你们能不能帮帮我。”原来,吴女士为了到我院看病,当天请了假一大早就从苍南家里出发,花了一个半小时才到医院,结果开出的妇科B超检查要三天后才能做上。接访人员了解她的情况后,立即跟妇科B超室负责人联系,安排医务人员利用中午休息时间,加班给吴女士做了检查。

院长赵耀表示,“对待确实有实际困难的病人提出的特殊要求,我们会尽量给予帮助,确保落实到位。坚决做到群众问题件件有回音,事事有着落。”

“院长接访日”每周进行一次。每月第一周星期一由院长参加。活动主要内容为接待来访市民、接受咨询、受理信访或投诉、倾听市民对医院工作的意见建议、征集市民对医德医风金点子及现场解决病人的困难等。在具体接访过程中,接访人员认真听取来访人的陈述,并针对不同情况,分类施策,能够当场解决的当场解决,不能当场解决的,责成限期办理。

截止目前,医院已开展5次活动,共接待病人、市民群众89人次。收到意见与建议8条,投诉医疗质量与服务态度方面问题8条,表扬1起,现场解决病人问题16起,回答医疗各方面问题咨询58人次。

## 扫一扫 加关注

我院微信公众平台已于10月15日开通,微信名为“温州市人民医院”,可以扫一扫二维码,或通过“微信—通讯录—添加朋友—查找公众号—搜索wzsrmyy”,即可关注。



## 媒体视角

# 援疆医生从死亡线上拉回一维吾尔族产妇

我院妇产科主任陈育梅,在送医到新疆期间,在拜城县人民医院全力抢救一名昏迷的孕产妇,帮助她顺利诞下男婴,在当地传为美谈。救死扶伤,本是医生的天职,为何会在当地引来盛誉?背后又有什么故事?

### 刚到医院

### 即进手术室救人

在新疆拜城县,当地人民医院是唯一一家二甲医院,但仍然相对缺医少药。9月6日,由温州市卫生局组织的医疗专家一行16人搭乘航班飞往新疆,在当地开展为期10天的送医活动。

几乎一天一夜都在路上,“先飞乌鲁木齐,再转飞阿克苏,最后搭车前往拜城”。

9月7日晚,专家团抵达拜城县人民医院,参加简单的欢迎仪式。没想到到陈育梅和同事刚入座,还没来得及

及自我介绍,抢救室就传来一名孕产妇危重的消息。“当地医生认为手术难度大,无法展开,只能送往阿克苏。”但拜城距离阿克苏2个多小时的行程,产妇很可能在路上面临危险。来不及考虑太多,陈育梅自告奋勇,立即穿上手术衣进入手术室。

孕产妇是一名30多岁的维吾尔族女子,怀孕已有38周。当晚,她在家中突然感到头痛、视物模糊,随后阵阵腹痛,抽搐后从床上坠落到地,当时就神志不清。陈育梅说,当时产妇血压很高,心率每分钟达150多次,且出现宫缩,宫口已打开六成多,情况十分危急。一旦延缓抢救,胎儿可能面临缺氧窒息,而产妇患有妊娠高血压综合征,始终处于昏迷。

降血压、控制产妇抽搐、使用镇静剂、阴道助产,在陈育梅的指挥下,昏迷中的产妇顺利诞下男婴,男

婴经过吸痰吸氧处理,生命体征平稳。然而,产妇却面临产后大出血,血压再次下降,甚至出现短暂休克。“由于当地没有血库,不具备输血条件,情况一度十分危急。”陈育梅只得采用抗休克治疗和用药治疗,并对产妇脑部颅内压进行降低处理。经过数小时的抢救,产妇终于脱离危险,并于术后3小时内清醒。

经历过死神的考验,产妇热比亚木·祖尔冬一家用维吾尔语连声向陈育梅表达感谢。她母亲告诉陈育梅:“来的时候她什么都不知道了,情况特别严重,多亏医生救了她。”而陈育梅说,在那一刻,她只想保母子平安。

### 妙手仁心

### 尽心尽力解病痛

病区护士长叶琳说,自己和陈主任见面的时间少之又少,除门诊坐诊外,陈育梅所有的时间都花在

手术室里,每年开展的手术多达700例,相当于每天都要开展2台以上。“我们之间的沟通从来都要跑着说,很难有时间能坐下来好好说一句话。”

即使在中午12时半,陈育梅刚扒上几口饭,又被手术室召唤回去急救。而此时距离上午的门诊结束也才10分钟。

从23岁参加工作以来,陈育梅几乎就没给自己放过假。除了待在医院,她还经常往泰顺、文成、瓯海、乐清等地来回跑,参加会诊和授课。“年轻的时候老往外跑,去学习技术经验,现在年纪大了,就想着能把自己的所学尽量地传授给年轻的医生。”谈起工作,在陈育梅看来,自己是认真努力的,至少到现在,都没有

忘记自己从医的初衷——为他人减轻疾病带来的痛苦,让他们生活得快乐一些。在援疆的10天里,陈育梅每天带着当地医生一起查房、讨论病例、会诊、授课,临走时还留下了15个课件,那都是她这么多年的辛苦积累。

不少农村患者慕名前来,陈育梅也总是秉着“能帮一点是一点”的想法,尽力救治,深受患者好评。在陈育梅看来,病人从来不分三六九等,医者仁心,尽力帮助每一个人减轻病痛,自己就能活得踏实。

过段时间,拜城县人民医院将派出两名医生前来学习,陈育梅表示自己也要亲自带,手把手教,为当地的规范化治疗做一点贡献。

余丹 转载自《温州日报》

主编:蒋联群 副主编:张东鑫 编辑:黄河

## 有一种高血压 是颈椎惹的祸

40岁不到的公司职员小姜最近很郁闷,家里长辈都没有高血压病史,年纪轻轻的他在上半年体检中发现血压高,150/95mmHg。医生开了药,效果不好,换另一种药,效果还是不好。血压高成了他的心病,换医院、换医生、换药物来控制高血压一度成了他的正事。

直到他来到我院心内科,陈晓曙主任了解他的情况后,问他最近有没有颈部不适的情况,得到肯定的回答后,医生建议小姜到针灸推拿科治疗颈椎。

通过仔细询问和检查,医生给他的诊断是交感神经型颈椎病。通过数次推拿后,小姜的血压得到有效控制,治疗一段时间之后,颈部酸胀疼痛消失了。

颈椎病是颈椎间盘退变使颈部神经根、血管、交感神经、脊髓受压而出现的疾病。程度轻的仅表现为颈部酸胀疼痛,严重的出现手麻、头晕、恶心、心慌、走路不稳等症状。极少颈椎病会引起血压升高,但小姜就属于这“极少类”。颈椎病为什么会引起血压升高,机理尚未明了,可能的原因有二:一是因为颈椎退变引起颈椎旁边的交感神经受压,交感神经控制血管收缩,外周血管收缩反射性地引起血压升高;二是退变的椎体刺激椎动脉,致椎基底动脉供血不足引起颈性眩晕,病人因惧怕眩晕,保持高紧张状态,促使血压升高。

颈椎病导致的血压升高,医学上通常叫颈源性高血压,属于继发性高血压,只需治疗颈椎病,颈椎病得到控制,血压自然恢复正常。针灸推拿治疗颈源性高血压的机理并非逆转颈椎的退变,而是通过疏通经络,放松局部肌肉,使颈部压力缓解,从而减少对交感神经及动脉的异常刺激,达到治疗作用。

交感神经型颈椎病引起的高血压患者一般具有年纪较轻和药物控制血压效果不理想的特点。

针灸推拿科 胡建锋

## 不怕三伏燥 只怕秋冬躁

不怕夏季酷暑,虽然口干舌燥,但喝喝水,扇扇风就过去了;就怕秋冬寒凉,不仅天干物燥,连心情都会变得悲伤、烦躁。

每年夏季的三伏天,也就是阳历七八月份左右,是气温最高的时候。随着汗液蒸发,水分流失,人们往往会感到口干舌燥,也就是所谓的“三伏燥”,但这只要喝点水补充水分就会好转,而夏天的空气由于高温蒸腾水湿,反而还是偏于潮湿的。

一旦入了秋冬,天气转凉,大自然的阳气开始逐渐地归入土中,地气清肃,水湿不再被阳气蒸腾上升,空气的湿度就会下降,从而变得干燥,人容易出现皮肤干枯、鼻咽燥涩、干咳少痰等症状,心情也会变得烦躁不安。同时由于秋冬植物凋零、飞鸟离去,一派凄凉景象,容易影响人的心理状态,勾起人的悲伤情绪。中医五行理论也认为,秋令主燥,相应于人的情志则为悲。因此,在秋冬季节,人们往往会有烦躁、悲伤的感觉。

如何才能通过饮食来缓解这种负面的情绪呢?既然“燥”是源头,那么“润燥”就显得尤为重要。《黄帝内经》早就告诉我们:“春夏养阳,秋冬养阴”,秋冬季节饮食调养应以养阴清热、润燥止渴、清心安神的食品为主,比如萝卜、豆腐、银耳、莲藕、鸭肉、生梨、菱角、橄榄、莲子等,并适量地多喝开水、淡茶、豆浆、牛奶,同时还应少食冷饮以及姜、蒜、辣椒、芥末、胡椒、花椒、烈酒等燥热辛辣之物。

中医科 周毅

## 给宝宝冲奶粉 切记不要摇晃

爸爸妈妈们都知道给宝宝冲奶粉时,要先往奶瓶中加温水,再放奶粉进去,这样的配比才准确,可是这样也会带来一个问题,就是加到水中的奶粉很难完全溶解,经常有奶粉挂在奶瓶壁和奶瓶底上,遇到这样的情况,你是否随手就拎起奶瓶来回摇晃使奶粉完全溶解?其实,这样的做法是错误的哦!奶粉在上下左右剧烈摇晃的

过程中,会产生大量的气泡,宝宝喝下带着大量气泡的奶液时,会同时吞下泡泡中的空气,导致喝完奶后很容易吐奶和腹胀。

所以正确的冲调奶粉的方法是:双手手掌夹紧奶瓶,来回滚搓。这样冲调的奶液既能让奶粉充分溶解,又不会起泡!

给宝宝冲调奶粉时还须注意的几点:

1.切忌先加奶粉后加水。先加奶粉后加水,会使奶液过浓,影响宝宝胃肠道的消化和吸收,引起消化不良,大便干燥,严重的可引起坏死性出血性小肠炎。正确的冲调方法是将定量的40℃~60℃的温开水倒入奶瓶内,再加入适当比例的奶粉,最好现配现吃,以避免污染。

2.切忌将已冲调好的奶粉再

次煮沸。高温会使奶粉中的蛋白质、维生素等营养物质的结构发生变化,失去原有的营养价值。

3.切忌自行增加奶粉的浓度及添加辅助品。因为这样会增加宝宝的肠道负担,此外,宝宝患病服药时,除非医生交代可以,否则家长不可擅自将药物混到奶粉中给宝宝服用。

产科二病区 蒋彩晓

## 情系老人院 送医送健康 我院开展“敬老月”义诊活动



金秋十月,我们迎来了第一个法定“老人节”。今年十月也被全国老龄委定为敬老月。为了进一步发扬中华民族尊老、敬老、助老的传统美德,10月17日上午,我院行政党

部、团委联合皮肤科、神经内科、心血管内科、疼痛科等科室的医护人员来到温州扬名老人公寓,开展以“贯彻老年法 造福老年人”为主题的义诊活动,为长期生活在养

院的孤寡老人提供测血压、皮肤病、帕金森病及高血压等老年病的咨询服务,让老人们倍感社会的关怀,健康康过“老人节”。

义诊现场,医护人员耐心

地为老人们测血压、亲切地与老人们交谈,仔细询问老人们的情况,听老人们讲述自己的病症,为一些需要服药的老人们开具处方并免费发放药品,还指导老人们注意健康的生活方式。

此次义诊活动共服务150多人,免费送药3111元,发放日用品126份,旨在倡导爱老、敬老、助老的社会风气,用实际行动诠释对老年人的关爱,进一步促进社会和谐。

据悉,我院为响应“万名群众评医院”活动,推出了“健康服务进社区”等为民办十件实事。我院将在活动期间开展健康专题讲座、医疗队下乡送温暖、义诊等活动,为群众送医送药送健康,切实地为群众服务。

党办 黄徊徊

## 别小看了小孩子打呼噜

“我家孩子才两岁,可睡觉已经打起呼噜了,就像大人似的,真好玩!”其实,孩子出现打呼噜的现象不仅不值得家长炫耀,还应该尽快到医院检查。

打呼噜的儿童,晚上睡觉嘴巴撇着半张开,看上去很可爱,但长期这样,门牙会往外翘,像龅牙似的。另外这样的孩子,上课精神不集中,和同学关系也不好,还经常无缘无故打人。你家孩子有这种睡相和现象吗?其实,打呼噜是

由多种因素引起的一种现象,其中最常见的现象就是腺样体肥大。

腺样体是位于鼻腔后面鼻咽顶部的一团淋巴组织,也称为鼻咽扁桃体,和扁桃体一样,肩负着人体的免疫防御功能。如果孩子抵抗力弱,经常感冒,可引起腺样体发生炎症而变得肥大,易堵塞呼吸道,使呼吸道经常处于狭窄状态,影响通气。由于呼吸不畅,孩子便张口呼吸,这样

气流通过咽腔时,振动了软腭或悬雍垂,就会出现打呼噜声。患儿经常张嘴呼吸,影响睡眠,而睡眠不足,生长激素分泌减少,直接影响生长发育,同时还会使孩子的学习能力下降,性情改变,严重者甚至会引起孩子在睡梦中猝死。

对打鼾的孩子,晚上睡觉前要让他刷牙,清理鼻腔分泌物,睡姿可取侧卧,双手不要压在胸口处,盖被应轻暖,室内空

气需清鲜,温度适宜。发现打鼾时,家长可翻动一下孩子身体,变换一下睡姿,枕头不要太高,这些方法可以使打鼾得到一些缓解。

“所以,孩子打呼噜绝对不是‘好玩’的事,家长需引起高度的警惕。”然而想让孩子彻底从打呼噜的生活中走出来,还是要及早带孩子到医院的耳鼻喉科检查并治疗。

耳鼻喉科 温楠楠

## 越吃水果越便秘 原来吃的时间不对

市区的黄女士,午饭几乎都在单位食堂解决。为了美容,她总会在餐后吃个水果。可她发现,每次吃完水果胃部胀胀的,而且最近便秘越来越严重了。其实,饭后吃水果是一种错误的饮食习惯。首先,饭后吃水果往往是在吃饱的基础上再摄入,这部分能量不能被消耗而被储存起来,易导

致肥胖。其次,饭后马上食用,水果中的有机酸会与其他食物中的矿物质结合,影响人体对矿物质的吸收;如含鞣酸成分较多的水果(柿子、石榴、柠檬、葡萄等),还容易和海产品中的钙、铁结合成一种不易消化的物质,引起恶心、呕吐、腹泻等症状。再者,食物进入胃以后,

需要经过1-2小时的消化,如饭后立即吃水果,就会被先吃下去的食物阻滞于胃中,致使水果不能正常地消化,而产生发酵反应甚至腐败,时间长了,就会使人出现胀气、便秘等症状。如果长期坚持饭后马上吃水果的习惯,将给消化功能带来不良影响。

那么,何时吃水果最佳?两餐之间才是食用水果的最佳时段,具体来说就是饭前食用或饭后至少1-2小时后再食用。饭前食用水果,不仅有利于控制体重,还有利于水果的营养素的消化吸收。

人事科 姜晓月

## 台湾双和医院参观学习之行



十八病区护士长叶郁在台湾双和医院

8月7日至13日,我有幸参加了由市卫生局组织的台湾医院参观学习之行。两周的学习,使我亲身体会到了台湾医院人性化服务理念、人性化环境、设施及人性化服务措施。

双和医院是一家建院仅5年,且已通过JCI国际医院评鉴的综合医院。医院非常注重为病人创造方便舒适的就诊环境,在医院走廊、大厅、门诊等待区、皆设有艺术展览区,定期展出各艺术家的绘画及艺术作品。大厅还有钢琴及各式乐器演奏。医院会不定期举行各种音乐、艺术表演,人文讲座及绘画、摄影比赛等。病人及家属进入医院感觉到的不是冷冰的环境,而是充满人文气息的艺术之美,在舒适的环境中,忘却身心痛苦,获得心灵的慰藉与共鸣,使医院成为身心疗愈的场所。

医院大厅及所有的过道都是无障碍通道,每个门厅的台阶都很低平,以方便老年人行走。许多地方还设有残疾人专用窗口,为残疾人提供优先服务。他们的电梯也很有特色,电梯外面有各楼层的平面图,电梯内各楼层指示图则固定在电梯顶层,防止因身体的遮挡而影响来宾查看。病房走廊固定区域会放置一定数量的轮椅,供患者随时取用。还有患者使用的输液架是移动的,这样就方便患者在输液期间进出病房。同样每个病区还都配有捣药器,

它是专门为不能吞服口服药的患者将药物碾成粉末冲服用的。医院点滴细节处处体现以患者为中心的理念。

医院还设有宗教静思堂——佛堂、基督教堂、天主教堂,这是专门为病人缓解焦虑、调节心情所建造。每天开放,为有需要的病人和家属免费提供心灵方面的关怀,让病人和家属感到自己并不孤独,有人与他们一起面对难关。

信息化管理也是双和医院的一大特色,医院各部门工作正常运行离不开现代化的电子信息支撑。双和医院的信息管理非常细致,就护理部咨询系统来讲,一人顶一片天,江志伟——一位护理及信息双学位的护理人员,运用自身护理工作经验对护理电子系统进行全面、科学的设计和制作,每一个护理评估表格的设计都尽善尽美,最终的定稿需要无数次的临床实践运用和修订。所做的一切正如江志伟自己所说:“目前所从事的工作虽不能让我变得很富有,却是一件很有意义的事情。”

台湾护理工作非常重视创新和发展,一年一次的护理发明、创新竞赛便是最好的体现。活动宗旨在于引领护士的创新精神,对现有的工作模式、环境、物品进行创新和改进。我有幸参加了双和医院召开的护理创新介绍会。会议上两位发明

者对工作中经常发生的“患者跌倒和导管固定不妥”问题进行思考后设计出“床垫报警器”和“多用途导管固定腰带”。与会者也给两位设计师提出了宝贵的建议。虽然设计上还存在很多不足,但每一件作品都是创作者心血和智慧的结晶。会议让我们受益匪浅,创新精神永远是护理团队的竞争力。

半个月的学习交流,让我们对台湾医院的工作体系和状况有了初步的了解和认识。虽然两地存在许多地域和文化差异,但台湾医院以人为本、视病犹亲的人性化服务理念和措施,非常值得我们学习和推荐。如我们是否可以开通接送病人班车,以方便病人就诊;门诊大厅内是否可以开设生活广场,设置一些便利店、小吃店、邮局等,满足病人生活所需;在住院服务方面,是否可以多添置一些病人生活所需物品,如配餐室的病人专用冰箱和保温箱,病区的投币式自动洗衣机烘干机等等。又比如病区能否开设病人专用会客室,既满足住院病人的社交需求,又不妨碍其他病人休息。还有就是我们是否可以将心理治疗师请到病房,为病人进行心理疏导和心理治疗;或尝试联系一些宗教机构,为有需要的病人提供宗教关怀和心理支持,真正满足病人的心理需求。

十八病区 叶郁

## 德国医院见闻

经过浙江省卫生厅和德中积极会的联合选拔,2013年6月,我作为德中医学交流团一员,赴德国进行学习交流。

我所在的医院是德国汉堡玛丽恩医院。医院没有围墙,被茂密的树林和绿地包围、分割。医院里建筑都不高,通过地下通道相连。离医院仅有20米之遥有一条铁轨,不时经过的火车不仅不吵,而且平添许多温馨,我想这得归功于树林的隔音效果吧。

德国医生身形高大,但这群彪形大汉对待病人温文尔雅,特别是他们查房时的礼节让我印象深刻;主

任敲门后进入病房,其他医生护士跟着鱼贯而入,最后一位会将门轻轻带上。主任首先向病人道一句早上好,然后作自我介绍,再对患者进行一番询问、检查,和同事进行交流讨论。离开病房前,主任会跟患者握手,祝他们早日康复,最后在病房门口用速干洗手液擦手后才离开。主任礼拜一上午要看60个病人,那就是说要洗60次手。

我所在科室的病房很整洁,都是双人间。病床可以遥控改变人体位,床头悬臂上装着一个屏幕可以看电视,一副耳塞不会打扰别人,一个拉环可以不求人地让自己起

来,还有一个接入院内网的电话。种种细节在改善患者体验的同时,也减少了陪护人员的需求量。一次查房下来,我只看到两位陪人,因为患者语言不通需要翻译。

术前谈话的完善程度也超出我的预计。医生按照手术示意图给患者讲解手术过程、可能出现的并发症等,让患者一目了然,也消除了患者的恐惧感。签字都是由患者本人完成的,即使麻醉方式是全麻,患者家属也很少参加。有趣的是这家医院里,麻醉方式的选择和谈话在病房里就完成了,麻醉师并没有参与麻醉谈话,签字具有法律效力。医生手术时不会逾越手术签字的范围,患者也不能在术后以听不懂术前谈话为理由而否认谈话的法律效力。

作为一名外科医生,我很欣赏

他们手术室的布局。不大的房间里有三台电脑,医生、护士、麻醉师各有一台。医生的电脑贴在墙上,很适合阅片。四个巨大的机械臂可将无影灯送至需要的地方,同时还携带各种手术设备的接口,如电刀、超声刀、切割电子系统和氧气,以及负压吸引的接口,这对于手术台上的各种布线 and 布管十分有利。可吸收缝合线等材料则按标志、规格整齐地摆放在墙壁上的挂橱里,非常醒目,拿取便捷。每个手术间都有三个房间与之相连,分别为洗手间、麻醉准备间、设备放置间。设备放置间里储备着手术所需的耗材,麻醉准备间内有与手术间相同的麻醉机和监护仪,手术前麻醉就在此房间内完成。

手术开始前需要 Team Time Out,大家停下手头的事情,核对应

下病人信息:病人是正确的吗?病是正确的吗?部位是正确的吗?然后开始手术。这和我们术前核对制度比较像,但是并没有纸质的材料需要填写。手术结束后我所在的科室主任费尔南德会说“一切顺利,谢谢。”有时还会跟手术的医护人员握手。手术后,患者被送入复苏室,主刀医生会到复苏室看望病人,告诉他手术中的情况。

玛丽恩医院花园般的外部环境、以人为本的服务意识、一丝不苟的敬业精神给我留下了深刻的印象。随着经济的发展,我们医院和国外先进医院的硬件差距逐渐缩小,我相信未来我们买得起所有的设备,但是细节及理念方面的差距却不是一朝一夕所能拉近的,我们需要静下心来虚心学习。

泌尿外科 黄来剑



我院黄来剑医师(中)与主刀 Kurziden(左)及助手 shcindeler(右)合影



德国玛丽恩医院一号楼

# 那年、那事、那人

## ——怀念我在大内科的经历



光阴如白驹过隙，在指间捻着流年的滴答声中穿过，来医院工作已整整25个年头。我从一个踌躇满志的青年，一直走过了不惑之年，光阴，像一坛封存的窖酿，在这里，是你慢慢教我品尝，浓淡相宜，素净清芬。这些年，是你陪我一起走过，我的成长，是你百般的呵护，我的成绩，是因为你掌心的火热。正值百年院庆之际，梳理起这25年来的成长，想起大内科时期的那些人，那些事，那些情，心中的感慨，感激，让笔，再不肯停下，记忆的闸门，让心，流出由衷的感动。

我幸福我曾经是人民医院大内科的一位“兵卒”，我珍惜内科大家庭“其乐融融”的点点滴滴。25年前不经事的我从浙江医科大学(即现在的浙江大学医学院)毕业后，第一次踏入温州市区这片热土，走上人民医院内科的工作岗位。大内科胡理明主任是一位医术高明而又极具艺术天赋的学科带头人，他自编自唱的“吃麦饼、爬山岭”，那响遏行云歌声至今还萦绕在我的耳畔，工作外的集体活动搞得有声有色。最近消化内科郑亮主任“晒”出一张黄旧的老相片，是24年前大内科五位住院医生在江心屿盆景园的合影，相片中曾经的“阳光帅哥”医生，不经意间已是“人到中年”了。目睹老相片，感叹人生苦短，当年“青春年少，意气风发”的我们，已青春不再，体型胖了，头发少了，脑门亮了，眼睛也老花了。但我们不后悔，我们与人民医院同收获，共成长而快乐着。

我于1988年9月7日来人民医院内科上班，与我一起到内科报到的还有温州医学院毕业的杨群伟医生(现从事肾内科专业)。当时大内科分内2与内3两层，血液病专家胡理明任内科主任，呼吸内科曹子明、消化内科程荣堃任内科副主任，当时的院长是心血管专家庄华庭主任。大内科分五个专业组，二楼的血液组、肾内组、消化组，三楼的心血管组、呼吸组。夜班值班医生两位，一位住院医，一位主治医，统筹处理两层内科病人及全院的内科会诊任务。后来，在一楼成立独立的神经内科，二楼成立内分泌组。大学刚毕业就独立带组、独立的急诊值班，压力是很大的，但我们得到了很好磨炼，真是“梅花香自苦寒来”啊。正因那时的住院医生的大内科规范培养，使得我辈个个成了“大内”高手，在处理复杂与疑难病时能得心应手。对照现在的住院医生三年轮转，其培养效果相差很大，令人深思。

我有幸在德高望重的专家指导下训练临床思维与技能，我幸运经历过严格的大内科训练。技精德馨的老一辈医学名家是我们学习的楷模，他们的良医素质潜移默化地影响着我们。庄华庭院长虽然行政工作繁忙，对我的专业培养极为关心，我对心血管专业的钟爱不受他的影响。他曾教诲我：每遇到一个病种就要将教科书相关章节读一次。按照他的方法，一年下来，我对心血管常见疾病的诊断与处理就了然于胸

了。胡理明主任是我们这代人的学术引路人，当碰到疑难危重病例，总会想到请胡主任会诊，他渊博的大内科知识，大胆的临床处理技能，无不令我辈叹服。依稀记得胡主任诊断我院第一例“肝豆状核变性”的病例，那是一例男性32岁的患者，许多医生长期满足“肝硬化(失代偿期)”的诊断，胡主任查房时，仔细检查发现患者角膜有K-S环及舞蹈病体征，最后确诊“肝豆状核变性、肝脑损害”，误诊了20年的疾病得到“昭雪”。消化内科程荣堃主任有一套很好的学习方法，长期作读书卡片与病例卡片，反复强调临床经验靠点点滴滴的积累，我养成记录病例卡片的习惯延续20余年，直接受他的影响。记得一次跟他对一例肝硬化伴腹膜炎患者的查房，当发现患者神志淡漠、四肢发冷，当时血压尚可，程主任很快判断患者处于休克代偿期，原因可能肠道感染致感染性休克，及时按感染性休克处理后病情很快得到控制，后来的血培养证实程主任的判断。还详细向我讲解肝硬化患者中休的“隐匿性而凶险性”。想起近几年我院发生的几例休克代偿期没有及时识别与处理不到位，倍感痛心，真觉得应该好好向老专家学习，学习他们那种床边诊断的硬功夫。我非常喜欢跟呼吸内科曹子明主任查房，喜欢听他那洪亮而略带磁性的声音，清楚记得他给我讲解杵状指趾的良恶鉴别，至今记忆犹新。

我荣幸在几位心血管老专家的关心与指导下，较早接受心血管专科的基础训练。在我上班刚满8个月时，庄华庭院长委以“开展动态心电图项目”的任务。按庄院长的“旨意”，心电图室杜幼兰老师限定我二周内看三千份心电图谱，我从早到晚，对着书本看着图谱，不明白处请教杜老师，我有今日的电学基础，应感谢杜老师的循循教诲。两年后杜老师又建议我将食管电生理开展起来，并亲自给杭州市第一医院的王永高主任联系，学习一月后顺利开展食管电生理检查，为后来我院的心内电生理检查与射频消融技术的开展打下了基础。我感谢心

内科夏诚权与胡锦涛二位老主任对我的重点培养。我的心内专业技术是在她们的指导下渐趋成熟，当我还是高年资住院医师的时候，就参与了科室的重要技术开展及部分行政工作。1997年1月，在科室人员很紧缺的情况下，胡锦涛主任委派我到北京阜外医院进修心内科一年，放射科半年，使我的心内专业水平有了质的飞跃，受益终身。

我怀念着当年在人民医院作住院医师的岁月，至今还能感受当年的辛苦、快乐、失败与痛苦。因为那时的外地医生住宿是安排在医院内部的，客观上具备了作24小时住院医师的条件。因同事们知道我是心血管专业的，熟悉心电图知识，各科室有危重病人夜间抢救需请心内科会诊时，经常邀请我一起参加抢救。经常享受着抢救成功的喜悦，也承受着抢救失败的痛苦，随着成功与失败的循环，我的诊疗水平也不知不觉地日臻成熟。

人民医院内科大家庭的人情味很重。25年前刚毕业到院上班，人生地不熟，举目无亲，融入这个大家庭后，时刻感觉到同事对我的学习、工作、生活上的关心与帮助，无时不感到集体的温暖。年龄相仿者就如我的兄弟姐妹，年长者宛如我的长辈。在我生活极其困苦的时候，有帮我租房子的，有送自行车的，有送煤油炉的。每每回忆起这一件一幕幕，我感激得热泪盈眶。我经常自问，我能拿什么来回报你们呢？

百年医院史就像一部记录历程岁月的精彩章回小说，只有不同时期、不同岗位的医护人员不懈努力与传承，不断编织着美丽的句子与段落，才会有美轮美奂的篇章。我的二十五年，刻在斑驳的记忆里，烙刻着太多故事，有欢乐，有泪水，有风霜的世事，有欢声笑语。让我把今后的岁月仍交给你，继续刻画着深深浅浅的皱纹，继续让你雕刻我的成长。让我多一份从容，继续把颜色交给岁月，续染着墨香，让我在你温暖的掌心里继续温柔地绽放，一直，绽放到极致，留香。温州市人民医院，未来的日子有你、有我、有我们，祝你一路好风景！ 心内科 王毅

## 我院飞镖联赛完美落幕



近日，我院飞镖俱乐部2013年年度联赛最后一期落下帷幕。工会主席单秋月在比赛现场，全程见证了最后一期的比赛盛况。经过十二轮的鏖战，年度排名尘埃落定，前八强分别是胡建锋、潘荣凯、姜峰、潘庆辉、陈碧、缪一艇、朱君、王欧洋。今年联赛凸现很多亮点：总体水平有所提高，除个别选手明显领先之外，其他选手呈群雄并起之势，竞争激烈；女子选手表现优异，个别场次比赛更有惊艳表现。

我院的硬式飞镖在市卫生系统中开展得最好，也有明显的优势。我院工会于2009年开始组织硬式飞镖选拔赛，经过层层筛选，五官科胡欣、统计室黄宝龙、针灸推拿科胡建锋和附一附二的选手组队代表温州市卫生系统参加市运会比赛，取得市运会团体第七的好成绩。2011年我院在工会的领导下成立飞镖俱乐部，实行会员制，每年举办十轮左右的联赛，进行年度排名并进行表彰。飞镖俱乐部开展的联赛活动是工会组织的各项文体活动中最具特色的，俱乐部成员之间团结互助，定期交流飞镖心得，提高飞镖技艺；不定期举行郊游，开展室外飞镖等游戏项目；每一期比赛都会在院内论坛中举行比赛图文报道并举行评论；俱乐部还派遣人员参加温州市飞镖俱乐部举办的软镖、硬镖比赛，与室内高手交流心得。

单秋月提出飞镖俱乐部要为活跃职工文化，丰富医院文化建设多做贡献。还提出了飞镖俱乐部今后工作的指导性意见。欢迎广大职工加入飞镖俱乐部，并参加明年的飞镖联赛。

风剑舞

## 百年赋

桃花源里，渔舟唱晚，声响瓯越之乡。山脚门外，猪头洪钟，音彻骑王故里。瓯江之滨，松台之麓，百年人民医院，“济病院”开其端。矮小门台，二排平房，檐廊幽深，灯光暗淡，九曲长廊连科室，遮风挡雨亦通畅。

悠悠岁月，时移境迁。天地瞬间，医院百年。突飞猛进，业绩赫然，几上台阶，六易其名。高楼耸立，鳞次栉比，长虹架架，电梯上下。全院科室互连，左右回旋亦从容。筚路蓝缕，长歌浩荡。人才荟萃，专家云集。学士风流，科研时尚。设备现代，医技一流。云蒸霞蔚，气象万千。三级甲等，雄踞浙南。妇产婴儿，独占鳌头。

今日“人民医院”，历经百年风雨，传承数代薪火；笃仁爱以济世，献爱心与黎民百姓，施仁慈於芸芸众生；攀医学之高峰，探索临床疑难之疾，木成古今未竟之题。

美哉！人民医院。全院职工，同心同德，继承华佗之遗韵，仁心、仁慈、仁爱，撒向人间，誉满故里。

壮哉！人民医院。举院上下，众志成城，攻克医学之难题，创新、建功、立业，立足温州，技惊世界。

绘今朝美景，看璀璨明天。

退休职工 朱长春



## 文艺秀上展才艺

近日，由温州市总工会、温州市电视台新闻综合频道、温州市工人文化宫、温州市广播电视台联合举办《幸福温州欢乐职工》文艺秀演出。我院工会选派的舞蹈节目《新疆欢歌》经过积极准备，代表温州市卫生系统参加此次演出。

工会 单秋月 文/摄

# 加强内涵建设 提高医疗质量 办好人民满意医院！

## 温州市人民医院 优质服务核心策略

**服务愿景：**打造温州优质服务第一品牌医院

**核心理念：**在这里，每个人都能得到尊重、关爱和帮助。

**服务理念：**用心服务，用爱感动；我只需多做一点点，病人就能方便许多；服务质量，重在细节。

**关怀准则：**尊重、关爱、主动、沟通

### 员工关键行为标准：

1. 要保持良好个人形象，着装整洁，仪态得体，佩戴胸牌；

2. 每次与患者接触要微笑，至少保持2次目光接触；

3. 要注意对患者的称呼，不直呼床号，要用如阿公、阿婆、先生、女士等称谓；

4. 当和患者共进电梯时，应先礼让患者；

5. 当患者正在等待服务时，要避免在工作现场闲聊；

6. 当正在为患者提供服务时不随意接听电话，特别紧急时应先向患者告之；

7. 为患者提供尽可能全面的信息，如让患者知道病况、治疗过程及预后情况；

8. 保护患者隐私，不在公众场合谈论患者病情，诊疗时杜绝不相关人员在场；

9. 当遇到在医院迷惑的患者时，要主动询问、给予帮助，指路时要用手掌指明方向；

10. 如果遇到患者提出的要求一时难以满足，不要轻易拒绝，而是要尝试提供其他解决方案让患者选择。