



崇德崇新
至精至诚

温州市人民医院报

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.wzsrmyy.com

2014年10月8日

第139期

本期四版

内部交流

浙企准字第C165号

我院召开党委专题民主生活会

本报讯(党办 黄徊) 根据市委及局党委部署安排,经局党委群众路线教育活动第五督导组同意,我院党委于9月15日召开专题民主生活会。参加会议的有市卫生局第五督导组吴尚斌、张银樊、王迦佳,我院党委书记余建敏、副书记赵攀、党委委员阮国模、余颖聪、胡建锋,列席会议的有副院长陈婕、李家仁、党办主任蒋联群及党办工作人员。会议由党委书记余建敏主持。

在此次专题民主生活会上,余建敏同志代表院党委领导班子进行对照检查后,党委委员逐个表态、认

领责任。随后,每位党委委员——作个人对照检查,开门见山、直奔主题,既认真查摆个人自身“四风”方面的突出问题,也从分管工作中出现的典型案例检讨自己。有的同志坦言自己与群众联系少、调研流于形式,导致决策片面性;有的同志以会议抓落实,降低工作效率;有的同志在政治理论学习上存在学用脱节的情况;有的同志缺乏艰苦奋斗精神等。大家摆问题没有绕弯子、兜圈子,直截了当,敢于自我揭短亮丑,谈得很有针对性,让人有共鸣感。

班子成员相互之间进行了认真批评,批评意见点要害、抓关键、有辣味,没有轻描淡写,没有表面文章,没有官话客套话,直指不足与缺点。院党委成员相互之间共提出了40条批评意见。有的同志对他人提出,要耐心听取班子成员的意见;要有敢于创新工作方法;要多下基层,了解一线职工的想法;要树立大局观念;要狠抓工作落实等。大家纷纷表示,这次专题民主生活会带来深刻的心灵震撼和思想顿悟,是一次难忘的党性锤炼和精神洗礼,今后要经常运用批评和

自我批评这个武器,使之越用越灵,越用越有效。

这次党委专题民主生活会,开得很成功,得到了市局指导组的充分肯定。指导组组长吴尚斌指出,这次专题民主生活会严格按照要求,会前准备工作扎实到位,认真组织,讲标准、讲质量,整体氛围严肃认真,不遮掩,坦诚相待,班子成员能动真情,带头开展批评和自我批评,并结合本单位实际找出工作中的四风问题,提出整改措施和努力方向。最后他也对我院领导班子提出了几点希望。他指出医院正处在

两个重大基建项目建设发展时期,希望领导班子成员要团结互助,大胆创新,要有担当意识,分管院长要勇于承担责任,勇于挑担子,不怕得罪人,在学习和巩固行政管理知识和能力的前提下,也要钻研业务,提升专业技术水平。

会议最后,余建敏同志代表院党委领导班子作表态发言,表示继续深入开展学习教育,及时做好专题民主生活会总结工作,并紧紧围绕“六看”开展自查工作,扎实有力推进第三环节整改落实、建章立制工作。

我院荣获市卫生系统创卫情景剧大赛一等奖



张翔/摄

本报讯(团委 张易)9月18日下午,温州市卫生局、共青团温州市委在市青少年活动中心举办“温州市卫生系统创卫情景剧大赛”。我院选送的《街头手术室》在比赛中脱颖而出,以89.2的高分荣获本次大赛第一名。

本次比赛以“创国家卫生城市·建美丽幸福温州”为主题,分设一等奖、二等奖、三等奖以及最佳编剧奖、最佳男女演员奖。共吸引温州医科大学附属第一医院、市直属医疗卫生单位等11支队伍参加。

我院的《街头手术室》由妇产科胡小仙编写,由胡小仙、邵赛丹、叶万里、戴文洁4位主演及7位舞蹈演员共同出演,讲述的是我院医护人员走上街头开展“万名医生捡垃圾”活动时,与城市美容师“清洁工”之间发生的故事,表现医护人员作为温州城市的一员,积极参与温州卫生文明城市建设,将医院周边街道作为手术室,给温州动了一场“大手术”。

舞台上,演员们用自己的表演征服了现

场的评委和观众。主演们各个表情生动,语言、动作自然流畅。尤其是胡小仙扮演的环卫工人,形神兼备,饱含真情实感,又不乏诙谐幽默,获得台下观众们的一致认可。而舞蹈演员们精神饱满,动作齐整,淋漓尽致地展现出医护人员热火朝天的创卫场景。

比赛结束后,评委林佳老师给予《街头手术室》节目很高评价,她说:“这是一个极其流畅的情景剧,无论是从故事的编排,还是主演们的表现力,亦或是群演的精神面貌都是可圈可点,没有瑕疵。整个情景剧有感动、有亮点,还有笑点,各种情绪都把握得恰到好处,看完让人有一种很舒服的感觉。”

为了在此次比赛中取得好成绩,赛前两个月,演员们利用下班时间精心设计、反复推敲、认真排练。付出努力,终获成绩。当我院情景剧表演结束时,观众席里响起阵阵掌声和欢呼声,啦啦队员们兴奋地喊着“第一名!第一名!”

我市召开2014年上半年妇幼保健院(所)长工作例会

9月2日下午,2014年上半年全市妇幼保健院(所)长工作例会在市公共卫生中心八楼会议室召开,市妇幼保健院院长赵攀、市卫生局基妇处副处长张银樊、市妇幼保健所副所长陈婕、林颖以及12个县(市、区)妇幼保健机构负责人参加此次会议。会议由陈婕副所长主持。

首先,赵攀院长向大家作上半年全市妇幼保健工作总结,他着重介绍了我市在开展妇幼健康服务年活动、推进重大公共卫生妇幼项目、提高妇幼健康服务水平等方面取得的工作成效,提出了工作中存在的问题和下一步的工作思路。接着由各县(市、区)妇幼保健机构负责人轮流以多媒体形式交流工作经验,分享工作心得。期间针对出生医学证明管理、婚检、产后访视等工作中存在的难点问题展开了讨论。

随后,陈婕副所长就下半年工作进展情况作了简明的分析,包括主要工作指标、重大公共卫生项目进展情况及年内重点工作。要求各县(市、区)下一步要严格按照爱婴医院标准开展复核创建,致力推行乡镇建卡,做好孕产妇儿童分级诊疗健康管理;平稳承上启下,始终做好孕产妇死亡控制工作,全力以赴完成年度工作指标。会议上由林颖副所长宣布了全市妇幼健康技能竞赛以及参加省级比赛代表队的成绩,激励全市妇幼工作者内强素质、外树形象,切实提高理论水平和操作技能。

最后,基妇处副处长张银樊代表市卫生局作了重要讲话,要求各地妇幼保健院(所)切实发挥地区妇幼保健督导作用,做到业务与行政工作相结合,在履行公共卫生职能、做好基层指导的同时,也要积极完成各级政府和卫生行政部门下达的指令性任务。对待各项工作指标要挤水分,夯实基础,将群众路线结合妇幼工作,杜绝形式主义。

通过全市妇幼保健院(所)长工作例会的召开,有助于各地妇幼保健机构统一认识,交流经验,为更好地推进全市妇幼卫生工作奠定良好的基础。

妇保部 苏茜茜

小小感谢信 融融医患情

监察审计室 姚漫

近日,我院监察审计室收到一封患者家属李先生送来的感谢信,信中他对血液内科医护人员在他老伴住院期间给予精心照顾、体贴关怀表示赞扬及感激之情。

一封感谢信,融融医患情。其实这只是医院收到的众多感谢信中极为平常的一封。感谢信作为最传统的表达感谢方式,在通讯手段高度发达的今天,依旧散发着独特的魅力,洋溢着医患深情。

“有朋友和亲戚问我为什么不去医疗条件比人民医院好的医院呢?我说该院的医德医风令我别无选择”。

“这里的医生和护士对待病人像亲人般的关爱,和蔼的态

度、可亲的语言像一股暖流涌进患者和家属的心里,令我们有说不出的感激”。

“他们敬业精神实在令人钦佩,我们把他们看作是病人的救星和赐福病人的白衣天使。哪里还有什么医患问题呢”。

“我相信你院十二病区如此,其他病区同样如此”。

众多感谢信中质朴的语言都透露着同一个主题:表达对医务人员赞扬和感激之情。从信

中内容来看,很多令患者感动的地方是一些大家平时不在意的小事。医生护士的一句不经意的言语、一个自然的举止,甚至一个神情、一个微笑,都能够让患者的情感需求得到满足,并且温暖着患者家属的心。这些感谢信,不仅代表着患者及家属的一种心情、一种民意,一种真诚的希望,而且还是一种对医德的肯定和呼唤。

收到患者的感谢信,对于医

院来说,既是一种肯定和鼓励,也是一种鞭策和希望。始终秉承“崇德崇新、至精至诚”的院训,用真心、爱心、细心和耐心,让病人感受亲情般的温暖,用无私的关爱、奉献、真诚与服务呵护患者,为患者解除疾苦,才能继续赢得患者的信任。相信有了这么好的激励,必定会使我们的百年老院创造出更加灿烂美好的未来!



主编:蒋联群 编辑:黄河

把时间还给护士 把护士还给病人

——记骨科病房创建优质护理服务病房

“我会记得你们的好！真是太感谢你们了！”101岁黄老伯在我院骨科病区住院十多天，临出院前，老人竖起大拇指对护士长说：“你们这里环境好、技术好、服务更好，就像家里一样！大年三十你们陪我过春节，把我当亲人，送我鲜花和蛋糕。”老人这样描述在我院骨科病区的住院感受。

为进一步规范临床护理工作，提高护理质量，保障护理安全，我院骨科病房在护士长的带领下创建优质护理服务。“把护士还给病人，让护

士进驻患者心间是优质护理的工作目标，也是我们病区全体护理人员的努力方向。”护士长周佩敏表示。

为实现这一目标，病区首先从营造舒适的住院环境做起，用花卉、绿色植物作点缀，公示项目一目了然，整个病区安静整洁、井然有序。护理部对病区人力资源进行补充优化，对全体护士实施分层培训，建立了护士长领导下“责任组长—责任护士—助理护士”的分层管理、整体护理模式，每名责任护士负责10名左右患者，提供全程、连续、无缝

隙护理服务。护理工作从以工作内容为中心转变为以病人为中心，护理质量得以全方位提升，同时促进了年轻护士的成长。

病人一入院，责任护士就会上前热情接待，详细介绍病房环境、主管的医护人员及作息时间等；以亲切的称呼来代替床号、姓名，主动为病人做好个人卫生处置；输液前，护士能详细地告诉病人每一瓶药液的作用及注意事项；检查前，护士将检查目的及需要配合的注意事项一一宣教，检查后的结果及时告

知病人，让病人安心；晚间，值班护士来到病人床前，协助病人翻身，为他们盖被子、熄灯。贴心的言行和举止让病人看在眼里，记在心上。

“病房整洁多了，床头物品少了；护士巡视多了，床头铃声少了；护患距离近了，护患纠纷少了；患者感谢多了，家属顾虑少了，这些都是大家齐心协力的结果。”责任护士潘竟霄这样形容实施优质护理前后的变化。骨科主任傅家兴表示，护士与病人接触的时间更多了，对病人的病情观察更细致、更全面，更有预见

性，为医生提供了疾病诊断治疗的依据，特别是对危重症病人，落实基础护理工作更加重要，不仅解决了家属的后顾之忧，而且保障了病人的安全和舒适度，对疾病的观察、康复及并发症的预防也有很大帮助。

骨科开展优质护理示范病房以来，病区环境明显改善，护理质量明显提高，护士工作责任心和主动服务意识明显增强，护患关系更加和谐，患者及家属的满意度明显上升，在减少护患纠纷、确保医疗安全方面发挥了积极作用。 骨科 徐青

赛优质护理 展天使风采

——记2014年度护理技术操作能手大赛



图为护理技术操作能手大赛一等奖获得者谢小鹏在比赛现场

本报讯（护理部 叶蒋瑾）练就一流技能，赢得精彩人生。为提高全院护理技术操作水平，展示我院护理队伍良好的精神风貌和职业风范，深入推进“优质护理服务”活动，为患者提供安全、优质的护理服务，9月12日，我院护理部成功举办了“护理技术操作能手大赛”，比赛围绕“一切以病人为中心”的护理理念，不仅要求选手有熟练的操作技能，更要体现对病人的人文关怀。

这次比赛共有54名护理人员报名参赛，在理论考试激烈角逐中，最终25名护理人员脱颖而出参加决赛。决赛分“静脉留置针”、“院内单人心肺复苏”两项操作技术。操作比赛中，25名选手情绪饱满，表现积极，紧张有序地“华山论剑”，虽然没有真刀真枪，但是精湛的技艺、娴熟的操作，让人感觉到现场空气中荡漾着“刀光剑影”的“杀气”。选手动作熟练，按时完成；关心病人，护患沟通有

效；语言流畅，面带微笑；气囊按压、循环复苏正确；无菌观念强，查对到位；显示出良好的职业素养。

评委则由护理部主任、护士长及护理部技术操作组组长组成，他们认真仔细观察着每位参赛者的一举一动，本着公开、公平、公正的原则进行现场打分。

经过激烈的比拼，比赛中涌现出一批操作技术娴熟、应变能力强、同时暴露了选手的一些不足，比如

操作时紧张、用物准备不充分、平时操作不规范以及大赛经验不足而导致比赛超时等。

本次大赛在院领导的大力支持下，在护理部的积极筹备及各科室的共同努力下取得圆满成功。我院将继续深化“以病人为中心”的服务理念，坚持提升服务品质，优化护理服务流程，不断提高护理人员抢救操作技能，为患者提供优质高效的护理服务，将南丁格尔精神延续，展示我们温州市人民医院的别样风采。

市体检中心召开上半年工作汇报会

本报讯（体检中心 杨依斐）9月9日，温州市体检中心在我院新国光会议室召开体检中心上半年工作汇报会。此次会议由副院长胡建锋主持，院长助理张东鑫对体检中心上半年的工作汇报，院长赵崇下达体检中心下半年的工作任务，体检中心各部门主任、医院各职能科室和各相关科室负责人参加了本次会议。

会上，院长助理张东鑫的工作汇报从“上半年工作总结、目前存在的困难和不足、下半年的工作计划”这3个方面展开。上半年体检中心各部门为更好提高业务与提升服务质量，在各方面做了很大努力与改善，圆满完成各项工作任务，取得了可喜的成绩。但是另一方面从上半年的业务增长速度和今年的体检任务繁重来看，体检中心现有的场地和医护资源已经呈现瓶颈状态，这也是本中心目前面临的困难和不足。因此在下半年的工作计划中，中心会着重改善服务流程，提升服务质量，最大限度地加大医护资源，积极寻找体检中心新址进行扩容升级。

汇报工作结束后，赵院长希望大家通过这次会议，认真探讨体检中心的建设和发展的经验与教训，希望各职能科室与相关科室及广大职工能以主人翁的精神积极参与体检中心的管理和建设，为体检中心的发展出力，为2014年实现体检中心效益再上新台阶的目标而努力奋斗。

上班被虫咬、下班出车祸，都可能是工伤

今年是《工伤保险条例》实施10周年，由于职工对工伤认定政策不了解，一些工伤事实往往被当事人忽略，以下案例供大家参考：

案例一：去年12月中旬的一天傍晚，在市区一家餐饮公司做服务员的张先生在大学城中心东路驾驶一辆电动二轮车回家。时值18时40分，天色渐暗。张先生在一个右转弯处与一辆公交车发生碰撞。最终，公交车司机被判定为全责，张先生被认定为工伤。

《工伤保险条例》第三章第十四条第（六）项：在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的，应当认定为工伤。

案例二：本月初，在一家印刷厂工作的王先生在上班期间被青虫咬伤。经诊断，王先生皮肤出现红肿，需前往永嘉蛇类研究所注射疫苗，花费医药费数百元。市人社局工伤生育保险处通过简易程序认定王先生为工伤。

《工伤保险条例》第三章第十四条第（一）项：在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的，应当认定为工伤。

案例三：去年11月初，在市区一家企业当保安的宋先生晚上11时许在值班期间突发疾病，送往医院后，诊断为脑梗塞，经抢救无效于第二天中午去世。后经其亲属申请，宋先生最终被认定为工伤，家属获得了工亡补贴。

《工伤保险条例》第三章第十五条第（一）项：在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的，视同工伤。

随着职工自我保护意识的增强及用人单位对相关知识了解程度的提高，工伤认定已逐渐变得多元化和常态化。在工伤发生后一个月之内必须向有关部门申报工伤认定，否则可能出现医疗费用无法报销的情况。

医保办 李苗

团委联合行政党支部 参加“全国科普日”活动

本报讯（团委 张易）9月20日上午，温州市第十一次（2014年）“全国科普日”活动启动仪式在温州科技馆北门广场隆重举行，我院团委联合行政党支部共8人参加了此次活动。

全国科普日活动是传播科学思想、宣传科学精神、展

示科技魅力的有益平台，是公众接受科普教育、提高科学素质、推动社会进步的有效途径。为提升全市公民的科学素质、营造全社会讲科学的、爱科学、学科学、用科学的良好氛围，温州市已连续举办十一届“全国科普日”活动。在启动仪式上活动主办方共安排

各类特色科普宣传活动83项，我院团委及行政党支部根据本院特色，安排了包括儿保科叶雯主任在内的三位儿保科医生在现场进行儿童保健科普宣传及义诊活动。

这是我院第一次参加如此大规模且别开生面的科普盛宴。活动中，孔海龙副市长

来到我院摊位前与工作人员亲切握手并合影。孔副市长说：“科普工作是一项重要的社会公益事业，做好科普工作，提高全民科学素质，是全社会的共同责任。希望类似更多的科普活动能走进社区、走进乡村，走进生产、走进生活。”

踝关节扭伤 该热敷还是冷敷？

十一长假正是外出游玩的好时机。随着户外活动的增多，扭伤手脚的情况也频频出现。碰到这种情况，该怎么办呢？

“踝关节扭伤需慎重对待，处理不当会留下踝部疼痛等后遗症，长期不愈可达数十年。我院骨科主任傅家兴说，切莫小视踝关节扭伤，应当给予正确而及时的处理：

1、踝关节扭伤后，应立即停止活动，避免负重，以免加重原有伤情或增加新的损伤，给治疗带来更多不便。

2、抬高患肢。可把患肢放在枕头或沙发的扶手上，并使脚略高于心脏，同时身体尽量伸直，以促进静脉回流，改善局部血液

循环，减轻水肿；切勿揉搓、按摩或热敷患处，以免加重出血。

3、先冷敷后热敷。一般来说，24小时内先冷敷或冰敷，以利于血管收缩，减轻出血，起到消肿止痛的作用；冰敷直到肿胀不再继续增加为止；一般情况下24小时后可局部热敷，有利于患处淤血和渗出液的吸收，促进受伤部位血液循环，加快恢复。

对于症状轻者扭伤后用冷水或者冷毛巾外敷并抬高患肢。此时冷敷能使血管收缩减轻局部充血，降低组织温度，起到止血消肿镇痛的作用。因此在急性扭伤后，应施行局部冷敷，并且越早越好。抬高患肢可加快血液、淋巴液回流，不至于使血液

淤积于血管损伤处。

冷敷方法：将冷水浸泡过的毛巾放于伤部，每3分钟左右更换一次，也可以用冰块装入塑料袋内进行外敷，每次20—30分钟更换，夏季则可用自来水冲洗，冲洗时间一般在4—5分钟左右，不宜过长。

如果踝部扭伤已超过24小时，则应改用热敷疗法。此时热敷能改善血液和淋巴液循环，有利于患处淤血渗出液的吸收。

热敷方法：将热水浸泡过的毛巾放于伤处，5—6分钟后毛巾已无热感时进行更换。每天进行1—2次，每次热敷30分钟。

关节扭伤后应及时处理，原

则是制动和消肿散瘀，使损伤的组织得到良好的修复。关节积液较多者，应在无菌技术下及时抽出，以免后遗关节内粘连。韧带断裂或撕脱骨折而影响关节稳定者，需行手术复位修补，以免引起反复扭伤，关节软骨损伤和创伤性关节炎。

外敷与内服药物相结合，必要时可服用一些活血化淤、消肿止痛类的中成药。

医生提醒，踝关节扭伤的治疗周期一般为2—4周。较重的患者应借助X光摄片检查，排除骨折的发生，以便得到及时有效的治疗。

骨科 周佩敏

体检是对健康的全面“审计”

由于缺乏医学基础知识，病人对自身的疼痛部位、性质描述很模糊，往往是主诉“我胸口痛”或“我肚子痛”等。病人所说的“胸口痛”，医学术语称胸痛，引起的相关疾病可以涉及心血管科（如冠心病、心肌病、心包炎等）、呼吸科（如胸膜炎、自发性气胸、支气管炎、支气管肺癌等）、消化科（如食管炎、食管癌、肝脓肿等），还有其他科室。

完全孤立的器官、系统疾病是不存在的，由于受时间和服务模式限制，专科医生没有时间深刻、全面地理解疾病，甚至了解病人的完整背景。医生接诊病人，思维往往局限于本科疾病，以致引起误诊、漏诊。

一个友人的母亲，去年因为主诉“身上痛”而到我市一家大医院骨科就诊，拟诊“骨质疏松症”予以补钙治疗。治疗多月后，疼痛不见缓解，老人寝食不安，友人询问于我。经了解，病人以往身体健康，没有慢性疾病史，也没有例行全面的健康体检。这次疼痛发作以左侧背部肩胛骨处为著，没有其他伴随症状。考虑到病人已八十多岁的高龄，是癌症高发年龄段，有必要行全面的健康检查，胸部CT、腹部B超等。检查结果，提示“肺癌晚期”。我为她感到难过，同时深刻体会到健康检查的必要性和重要性。

体检是对健康的全面“审计”。完整的体检报告，是在各科体检结果上形成的体检结论，诸多异常体征、各项检验结果，都有全面而又具体、专业而又通俗的描述。健康体检的普及，有利于群众接受医学常识，树立健康意识，增强健康理念，促进身体健康。

保健科 杨丽洁

你家老人记性好吗

在现实生活或电视剧里，经常会看到这样的情景：老人突然不记得今天是星期几或几月几号，出门后找不到自己的家，常常迷路，不认识自己的邻居、朋友甚至家人。这是老年性痴呆的一大症状。早诊断，早预防，早治疗，能减轻痴呆症状，延缓疾病进展，减少家人和社会负担。

老年性痴呆又称阿尔茨海默病，是一种病因不明的神经系统退行性变所致的大脑皮质高级精神行为活动的功能障碍，是获得性、全面性、持续性智能障碍综合征。随着社会人口老龄化日益严重，老年性痴呆的患病率也随之明显升高，已成为仅次于心血管病、癌症、中风，导致老人死亡的“第四大杀手”。世界上，每7秒钟就有一个老年痴呆病患者出现。我国已进入老龄化社会，六十岁以上人群已超过1.3亿，估计我国有500万—800万痴呆病人，其中主要是老年性痴呆和血管性痴呆，且每年增加数十万新病人。

老年性痴呆有哪些表现？首先是记忆障碍，如刚刚说过的话或做过的事不记得，烧菜放两次盐又再放，烧完菜忘记关煤气，做事丢三落四，刚放置的物品马上又找不到，甚至记不起自己的生日、孩子的名字、年龄、家庭地址、重大节日的日期等。其次是日常生活能力降低，比如，不会自己吃饭、穿衣、大小便、洗漱、使用电话、做饭、打扫等，生活越来越需要他人的帮助。另外，还会有情绪、行为、精神异常，常常喜怒无常、容易发脾气，怀疑老伴有外遇，不爱理人，不关心家人及外界事物，夜间徘徊、游走，妄想有人偷他东西。

得了老年性痴呆怎么办？临床医生建议，要积极锻炼身体，学习使用电脑，坚持看书看报，练习书法，弹琴可以学手指操、玩游戏棒、玩魔方及魔尺、下跳棋、象棋，积极参加社区活动，旅游，预防脑力衰退，与环境保持一定接触，减慢心理衰退进程。要保持乐观积极的心态。早诊断，早预防，早治疗，能减轻痴呆症状，延缓疾病进展，减少家人和社会负担。当然，对于患者家人或朋友，可以提供更多的关爱和贴心的帮助。将患者的姓名、住址及亲属电话号码等基本信息，标注在患者的内衣上或缝在衣服外的手绢上，以防走失联系。

神经内科 陈未来

医技党支部下乡为灵昆村民义诊获好评



9月14日，在医技党支部书记郑秀华的率领下，我院医技党支部来到灵昆街道社区

卫生服务中心义诊。各医技科室抽调骨干力量，并联合临床

消化内科卢惟纯医师、心内科

心电图和B超、指导用药、普及保健知识、开展健康咨询等活动，还免费发放相应医疗药品、耐心细致地解答问题。当地村民洋溢着笑容，平日看病难的群众，如今能够在自家门口得到免费的检查和治疗，让他们感到欣喜不已。

此次义诊活动，为村民免费测血压30多人、测量血糖20多人、检查心电图20余人，检查B超30多人，还免费发放了价值三千元药品，受到了当地村民的热烈欢迎和一致好评。

医技党支部 张翔文/摄

寒露已至 保暖从足开始

10月8日已进入寒露节气，“九月节，露气寒冷，将凝结也”。立秋过后，太阳渐行渐远，阴阳之气分离，昼夜温差逐渐增大。到了寒露时节，露水开始散发出冰凉的气息，离凝结成霜也不远了。所以寒露之后，再过15天就是霜降了。寒露以后，秋风肃杀，

天气渐凉，甚至会出现气温骤降的现象。寒潮来袭，会诱发很多疾病，比如风湿性关节炎、慢性支气管炎、肺气肿等，尤其是心脑血管疾病特别容易在这个时期发作或加重。因此，在这多事之秋，寒露节气中，应该注意御寒保暖。

而此时足部的保健尤为关键。我国古代就有谚语说：“白露身不露，寒露脚不露”。唐朝名臣孙思邈在《千金要方》中也说道：“每（年）八月一日已（以）后，即微火暖足，勿令下冷无生意，常欲使气在下。”意思就是说每年农历八月初一以后，很快进入深秋

和寒冬季节，应当重视足部保暖，防止下肢受寒。中医认为，足部是足三阴经、足三阳经的起止点，与全身所有脏腑经络密切相关，因此，在寒露节气中，应该多用热水泡脚，不仅可以调整脏腑功能，还能增强体质，防止寒从足生。

中医科 周毅

太极拳也有“温柔陷阱”

近日，疼痛门诊接诊了一位膝盖疼痛的患者，医生在经过病史询问和体格检查后，发现竟是“太极拳”惹得祸。原来，王老伯最近在山友的带动下迷上了太极拳，可在锻炼了一段时间后，王老伯发现随着拳次数的增加，经常会感到膝盖疼痛，慢慢地连下蹲和起身都有些困难，于是来到疼痛门诊看病。

作为中国传统武术精华的太极拳，不仅能强身健体，更因

其动作轻松柔和、舒缓自然、运动强度小，备受老年人的推崇。殊不知这姿势优雅，宽袍长袖的背后也隐藏着“温柔的陷阱”。由于习练太极拳时人多处于半蹲状态，身体重量压全膝关节上，增加关节内各结构所承受的应力，对髌股关节要求较高。有资料显示，人在站立时膝关节承担一倍体重，而随着身体的逐渐下蹲，承受的压力逐渐增加，在膝关节屈曲60—90度的范围内，髌

股关节的压力最大，最大可以达到体重的六倍。练太极拳时，长时间的半蹲和深蹲使老年人关节所承受的压力成倍增加，并且膝关节不断在屈曲状态下进行重心交替转换，增加髌股关节磨损，从而引发运动损伤产生膝关节疼痛。同样的道理，不少人喜欢半蹲着双手扶膝转圈来活动关节，也是相当不好！本来半蹲着就增加关节内压力，转圈时关节在里面磨来磨去，就更伤关节了。

所以，像王老伯这样的老年人在练习时，建议重心不要压得太低，以膝关节屈曲小于35度为宜，另外不要刻意追求某个动作，一定要量力而行，过分的压腿屈膝会对老年人脆弱的骨关节产生危害。对于已患有骨性关节炎的老年人，建议改参加一些对关节损害小的活动，比如散步、游泳。此外，还应注意保暖，不要让冷风直吹膝关节。

麻醉科 缪项慧

满意一个小窗口 放心一个大医院

近期由于工作上的安排,我轮岗到医保窗口工作。在外人眼中,窗口的工作相对于其他科室似乎轻松了许多,它无外乎是整日坐在电脑前重复着简单操作,似乎既无需很高的技术含量,也不必承担性命之托的巨大压力。然而,这段时间以来的亲身经历使我深深体会到,“科室工作无小事,于细微处见真功。”透过医保这小小的窗口,我们代表的是整个医院的形象,正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此,如何方便患者、服务患者为荣,如何不断提高工作效率,如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们医保窗口努力追求的目标。

第一,要有过硬的业务本

领。每年的医保政策都有所变动,窗口工作人员需要经常进行业务和相关政策知识的学习培训。通过学习培训和不断的充电,工作人员做到业务精通,解答问题流利、详细、清楚。对前来咨询或办理业务的患者,热情接待,份内之事耐心详细解答办理,份外之事主动协助引导。

第二,工作人员良好的言行和服务态度。窗口式的服务模式能够让患者直接看到我们在做些什么,直接听到我们在说些什么。所以在工作的時候,我们谨慎的态度将直接影响到患者对我们的好感,同时也是对患者的一种尊重。我们对患者的尊敬,患者也会尊重我们的工作,也会信任我们。多进行换位

思考,通过用“细心”解释政策,用“虚心”倾听意见,用“耐心”解答问题,用“宽心”排忧解难,树立良好的医保形象。但有时也会遇到一些无理取闹的患者,我们一定要耐心地为其作出解释,决不能和患者吵闹,我们良好的服务态度会平息患者心中的怨气。

第三,医保工作要科室间相互协调配合。医保窗口每天要面对各类身份、不同素质的患者,困难是可以想象的,有些问题可以现场解答,有些问题一时解决不了的,患者很容易产生情绪波动。在医保工作中解决一个问题,有时需要医院几个科室的协调配合,解决期间往往涉及各类矛盾协调的问题,所以各科室要根据医保政策规定,相互间密切沟

通联系、相互配合共同做好对患者的服务。

第四,简化医保办理手续。医保窗口通过实施一次性告知制度、改变就医流程、简化审批手续、实行“错峰”下班等措施,方便患者办理。还和业务往来较多的科室如住院处,直接通过电话沟通解决大部分事情,让患者少跑一次路,少等一分钟,少排一次队,尽量把方便留给患者,把麻烦留给自己。

现在医疗保险已实行全面覆盖,医保窗口工作量不断增加,我们一个小小的医保窗口在全院中起了关键性的作用,我们的服务能否让患者满意,也将影响到患者对我们的医院认可度。

医保办 李苗

我院3位职工征文比赛获奖

本报讯(工会 单秋会)近日,温州市总工会组织“争当好职工、奉献中国梦”征文比赛,我院医护人员积极投稿,十病区周海霞的《听天使在诉说》荣获二等奖,护理部叶蒋瑾的《以心提灯 守护生命》荣获三等奖,副院长余颖聪的《敬业爱岗感想》获优秀奖。

此次征文比赛,市卫生系统共有四篇作品获奖,我院占3篇。市总工会奖励二等奖1200元,三等奖600元,优秀奖奖300元。

中秋赏月观感

中秋夜时三刻,和家人聚于小高楼,仰望天宇近在咫尺,天庭之月,触手可及。焚香祭月,思广寒之仙姝;品茗把盏,望吴刚之伐桂。研钵声声,犹闻玉兔捣药;仙乐飘飘,疑是明皇谱曲。面对明月,绵绵千载幽思;遥望银河,悠悠古今联想。西施玩月,吴王宠爱一身;貂蝉拜月,英雄泪湿襟袍。琵琶对月,昭君美艳绝伦;醉酒水轮,贵妃仪态万千。一见钟情,莺莺待月西厢;守节不移,盼盼守月燕楼。自古美人爱明月,神州处处有明月。宜宾三江映双月,无锡二泉听琴声,黄山清辉洒孤松,洞庭银光映楚天。秦淮夜月,演绎风流韵事;三潭映月,映山迷离佳话。太清水月,幻成人间仙境;庐山朗月,照出清凉世界。一样之月光,不同之风格。北国之月,雄健苍壮;南疆之月,硕亮无比;西部之月,吞吞吐吐;东海之月,明静柔美。一样之月光,不同之感。王维之月空灵,陶令之月质朴,柳永之月缠绵,乐天之月愁苦。帝王祭月,祈求国泰民安;文人赏月,抒发人生感慨。三人成影,太白举杯邀明月;阴晴圆缺,东坡把酒问青天;老母倚门,杜甫月是故乡明;游子凭窗,王建秋思落谁家?曹操舒啸,沧海日月寄豪情,若虚追问,江月何年初照人?怀亲思远,月可寄情,山河破碎,有月难圆。王昌龄沉吟,关山处处映残月;李后主低唱,古国难回月明中。南宋偏安,二十四桥波月冷;晚明衰落,玄武湖中残月荡。日寇入京,芦沟晓月起烽烟;海峡阻隔,宝岛月照孤影。秦楼之月,唱不尽哀愁;别馆三月,洒不尽清泪;军旅之月,抒不尽悲壮;边关之月,道不尽苍凉。

历史明月,渗透伤感情愫;当代中秋,洋溢欢乐气氛。国事无忧,国泰民安,社会和谐,喜迎小康,家家望月有欣然之色;子民安康,人人见景有叹息之声。月上中天,庭院灯月齐明,晚会其乐融融。异乡过节,不分你我,亲如一家,挽臂海内海外。天光月影,乐风景之无边;欢乐祥和,喜四美之俱全。银河斜汉,夜阑人静,惜韶光之易逝,爱良宵而无眠。月亮乃有情之球,中秋是善美之节。读懂满月,就是读懂团圆;拥有中秋,方能拥有祖国。

晴是相思阴是愁,今夜盈缺九州同。

病理科 张品南

善行 100

——记我院第一位服务累计满100小时的志愿者陈甜甜

扎着低马尾,身穿红马甲,陈甜甜同学作为志愿者,活跃在我院门诊大厅里,开展答疑、引导、自助就诊机帮缴费、帮忙拿化验单等志愿服务。仅大学二年级的她,是我院第一位志愿服务时间累计满100小时的志愿者,就像一个“红苹果”,以青春热火温暖需要帮助的患者及家属,给我们带来满满的正能量。

陈甜甜是一颗来自浙江师范大学的红苹果,她告诉笔者,在我院做志愿者的这个暑假过得特别充实:清晨6点半,闹钟响起,起床;7点20分,准时到达医院,穿好红马甲,戴上服务证,为开展一天的工作做好准备。在服务时间里,甜甜每天给不了解医院的病员及家属指路,引导他们尽快找到诊室就诊;帮助上了年纪的大爷大妈看看单子、发票,告诉他们去哪个药房取药,及他们自己社保卡的余额等等。到了中午下班,甜甜还得赶回离医院并不远的家里去,给放假在家等着自己的妹妹做好午饭。稍作休息,下午又开始了做一名热情的红苹果。这就是志愿服务期间,甜甜每天重复的生活,即便是周



陈甜甜在为患者服务。张易/摄

末她也坚持过来做志愿服务,乐此不疲。

“我特别希望到医院当志愿者。”甜甜刚结束上一个志愿活动后,得知我们医院需要志愿者,就来医院报到了。“能来医院当志愿者,真是太荣幸了,在这里,看着来来往往着急就诊的患者及家属,我就能感受到自己肩上的责任重担。”

当然,甜甜也会碰到不顺

利的时候。有时候,遇到一些着急看病但是又表达不清的患者,甜甜上前与其沟通时,有些人没说两句就说“算了算了,问你也不知道”,然后急急匆匆走了。“不论发生了什么事,都要微笑着去帮助病人解决问题,用自己真诚的微笑和细致的服务,帮他们化解焦虑和紧张,这样我们也能在工作中迅速而健康地成长起来。”每天都坚持提

早到、耐心听、真诚干的甜甜,在挂号大厅里收获了不少好评,和她一起在服务台的导医姐姐们都一致夸她“聪明机灵”,值得我们大家一起学习。

如今,由甜甜带来的温暖之风正在整个医院吹散开来。让我们也一起加入到“红苹果”的队伍中去,汇聚力量,与温暖同行吧。

团委 张嘉尧

家有医师真好

家有医师真好,这是我切身的感受。

妻子是医师,我们从相识至今已整整三十年了。我,我的家人,她的家人,都深受其惠。她本人却付出很多,大家心知肚明,心底里时时涌出感激之情:她说:我有机会为家人付出,尽孝,是我的福气。

这是十几年前的事了。那天,家住塘下的大姨子骑着摩托带孙女去幼儿园。途中,大姨子挂在车上的挎包不小心掉到地上。当她下车,蹭着脚,弯腰去捡时,突然感到头痛欲裂,不可卒忍,被路过的熟人急送到瑞安市人民医院,诊断为脑血管瘤破裂出血。住院几天后,动脉瘤破裂口处不坚固的凝血栓再次发生破裂。医师当场说,第一次破裂是九死一生,再次是“九十九死一

生”,意为治愈率只有百分之一。情况万分危急。当时,整个温州没有特别好的脑外科介入医师。妻子与瑞安市人民医院沟通后,联系到武汉的我国著名脑外科马医师,特请他飞赴瑞安,为大姨子作了脑动脉瘤栓塞术。栓塞手术是高风险和高难度的治疗,成功率只有约60%。大姨子非常幸运,不但获得成功,而且康复如原。如今,她在家侍弄花草,子孙绕膝,过着舒心惬意的退休生活。

再说。家父原是温三中数学老师,为二哥“顶替”上班,提前5年退休,又到一“夜校”任职,至2003年,82岁,才在儿子们劝说下,才回家休息。父亲辛劳工作数十年如一日,上下班及生活起居极有规律,乍一退下来,身体机

能不适应。后来得了戊型肝炎,住院,疗效不佳。后竟致胃大出血,吐了一大脸盆,昏迷了过去。全家人吓坏了。医院发出病危通知书。问医师何致如此?医师说是由肝炎致肝硬化引起胃静脉曲张破裂。可父亲的肝胃从没病史。

妻子所在的三医(现温州市人民医院)消化内科主任医师郑亮主张手术治疗,但说及父亲年事已高,颇有风险。大姨请来附一医肝病主任医师复诊后,提出换肝,又说预后不好。两大医院意见不统一,病人家属更是乱了方寸。妻子急忙安抚住大家,并请郑医师联系到上海某国内大牌肝病医师,他与郑医师是师生关系。上海医师赶赴温州,提出正确的治疗方案。郑医师在老师指导下,采用介入治疗法,使父亲转危为安。后妻子又找到草药医胡锐锋,服民间偏方百帖,黄疸渐消,肝质改善,使父亲又平安地活到如今九旬又三。

我父母年老多病,隔三差五要去医院,自然是到媳妇所在医院,由媳妇全程陪同。老人家回家后,看不明或读不懂药品说明书,全由媳妇代劳解说。药吃完了,父母一个电话,媳妇会赶紧去续开药,直至老人的身体完全无恙。最近,母亲的手指头感染溃烂,我们夫妇带她到有名的黄道毅私人诊所治疗,带来的药膏要一天二换。我手笨,总也包扎不好。妻子来了,均匀地将药膏涂于油纸上,轻柔贴在患处,顺着手指一绕,将油纸往里一折,再用纱布绕几下,打个活结,干净利落,母亲满意地笑了。

此时,我想到,哪一天我真的老了,难免东痛西疼,甚至百病丛生,身边有个当过医师的老太婆,为你判明病因,问医寻药,方便之余,亦可舒缓病情,替代一些空头的安慰。再不济,哪一天不小心切菜割破了手指头,倒开水不慎烫了脚蹠,在家贴药、包扎,让她服侍肯定比他人管用。

浙江省作家协会会员 蓝湖

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，佩挂胸牌；

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。