

温州市人民医院报



医院官微

崇德崇新 至精至诚

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

2015年11月8日

第152期

本期四版

内部交流

浙企准字第C165号

温州卫生援疆又结硕果

新疆拜城县人民医院成为我院协作医院

本报讯(姜文兵)温州卫生援疆又出重要成果,10月28日,温州市人民医院协作医院授牌仪式在新疆拜城县人民医院举行,拜城县人民医院正式成为我院协作医院。这将有利于进一步促进温拜两地交流,增进两地友谊。

温州市卫计委党委委员胡方杰、拜城县副县长艾则孜·买买提、温州

市援疆指挥部副指挥长陈旭辉、我院副院长阮国模、拜城县人民医院院长张武军、拜城县人民医院挂职副院长姜文兵等参加授牌仪式。

我院和拜城县人民医院将本着精诚合作、优势互补、互惠互利共同发展的目的,依托我院的精良信誉、雄厚技术、科研、人才实力等优势,借助“远程医学网络”的互联网

技术平台,通过集团专家组成的“温州市人民医院集团远程医学中心”,建立拜城县人民医院的远程医疗网络,开展点名医学讲座、临床病种教学讲座、科室疑难病例讨论、典型病例手术直播等,以快捷、便利、节省、高效的服务,来提高拜城县人民医院的医疗水平,造福拜城县及周边地区人民群众。

优质服务从细节入手

门诊窗口“精细化服务建设”显成效

本报讯(院办 黄河)10月中旬,我院引入“精细化服务建设项目”,实施半个多月,门诊窗口服务环境、员工形象和服务方式都焕然一新。

“精细化服务辅导项目”是第三方培训机构采用集中培训、现场情景模拟、现场服务案例点评、一对一辅导的方式,为员工进行标准化的服务培训,包括现场服务环境5S标准化、现场服务管理标准化、窗口服务流程标准化、服务督导体系标准化。我院挂号收费处、中西药房、检验科、输液室、超声科、妇产科超声、门诊导医处等窗口科室所有工作人员接受了6天4夜的服务提升培训。

我院副院长余颖聪表示,引入精细化服务建设项目就是要引导员工更新服务理念,注重服务细节,提升服务质量和服

务能力,以提升患者的满意度。

目前,各窗口科室的环境均按5S标准整理,每日召开晨夕会,参会职工自检、互检仪容仪表、分享心得、相互激励。上班时每个窗口职工以规范的服务形象、标准的服务流程和语言服务患者。

为使精细化服务建设项目成果固化保持,医院建立了督导员队伍,由职能科主任担任院级督导员。每日三巡检,督导负责科室的环境、职工服务礼仪及流程。此外,为了让职工保持积极性,各试点科室每个月评选3位服务之星、3个星级科室和一个急需提高科室。评选出的科室及个人将给予经济奖励和惩罚。“精细化服务建设项目”实施以来,门诊窗口科室的服务环境、员工形象和服务流程得到了很大的提升。

我院成为温州大学超豪学区志愿服务基地



本报讯(团委 张易)10月21日下午,我院与温州大学超豪学区举行志愿服务基地签约授牌仪式。这是继温州协士学校后,我院签约成立的第二个志愿服务基地。

温州大学于2012年6月启动的学区制学生教育管理新模式,在保留学生原有学院专业归属的基础上,以学校原有三大学生生活园区(A区、C区、E区)为地理划分,建立三大学

区。超豪学区为其中之一,以中国科学院院士谷超豪先生命名。

据了解,温州大学超豪学区注册志愿者有3000余名,活跃人数500余名。志愿服务基地建立后,温大超豪学区将定期安排学生志愿者来我院参与志愿服务活动。医院团委将对大学生志愿者定期进行服务内容、服务礼仪、急救知识、多功能自助终端机操作等方面的培训,并以医院幸福志愿站为中心,全院各科室为辐射点进行志愿者岗位安排。学生志愿者将提供导医、自助终端机使用指导、爱心伞提供、陪同检查、护送、取药等一系列服务。双方的合作不但给志愿者们提供了良好的志愿服务基地,也为医院的志愿服务事业添砖加瓦。

我院成立风湿免疫远程会诊中心

患者可“零距离”享受上海专家诊疗

本报讯(黄河 林素仙)10月24日上午,我院与上海交通大学附属仁济医院建立风湿免疫远程会诊中心,借助这一平台,温州及周边地区的疑难重症风湿免疫疾病患者,无需长途奔波,只需到医院,通过视频,即可获得上海专家的权威诊断和治疗方案。

风湿免疫病是表现复杂多样的一组疾病,包括类风湿关节炎、痛风、强直性脊柱炎、系统性红斑狼疮等。大家都知道风湿病往往表现为关节疼痛,但实际上风湿病的表现远不止疼痛这么简单,它可以累及全身各个系统,常见症状包括不明原因发热、皮疹、口腔

溃疡、脱发、口干眼干、肌肉疼痛,以及难以解释的肺炎、肾炎等等。正因为风湿病的表现如此复杂,所以临床上很多风湿病容易被误诊、漏诊而延误诊治。不少疑难重症风湿免疫病患者为了到北京、上海的大医院求医而费尽周折。

我院与上海交大仁济医院风湿免疫科合作已有五年之久,多年来,以叶霜教授为主的专家团队不定期到我院会诊疑难病人,受到风湿病患者的欢迎和认可。为了打破空间、时间限制,让更多患者享受到医疗专家及时有效的诊治,我院与上海仁济医院风湿免疫科专家团队合作,建立远程医疗会诊中心,

定期举行远程视频会诊。风湿免疫科主任陈萍表示,今后凡是有需要的患者,医院都可以通过视频、音频的传递,来实现沪温两地专家远程会诊。患者在医院就诊,上海的专家通过远程视频会诊中心,与患者面对面交流。同时会诊平台可以实现医疗数据共享,上海专家能实时接收到患者的病历资料及相关检查结果。通过远程会诊中心,两院还可以实现双向转诊,优先安排患者去上海住院治疗以及回市人民医院康复治疗。目前,该中心暂定每周举行一次会诊,每次患者人数不超过10人,有需要者可至我院风湿免疫科门诊就诊咨询。

首期社会公众心肺复苏急救课程开班

10月31日,我院医护技能培训中心第一期“美国心脏协会(AHA)非健康从业人员拯救心脏课程”开班。通过将近5个小时的学习和操作演练,首期12位学员都顺利取得了美国心脏协会授予的具有法律效力的全球急救资格认证的证书。

据悉,12位学员分别来自金融、建筑、服务、机关等不同行业。考取了这个证书后,学员们可以在发生意外事故时,运用专业的知识和精准的手法,进行正确的处理和及时

的施救,达到拯救生命的目的。证书的有效期限为两年,两年后需要重新培训,更新知识,巩固技巧。

在欧美许多国家要求特殊部门的人员必须持证上岗,如警察、救生员等,也鼓励市民学习,但在我国尚未普及。掌握心肺复苏急救技能可以挽救更多人的生命,有需要的市民可来我院医护技能培训中心咨询培训。该中心是我市唯一的美国心脏协会培训基地,常年接受社会各类人员报名,额满开班。院办 邵丽芝



黄徊/摄

主编:蒋联群 副主编:缪一艇 编辑:邵丽芝 黄河



我院举行护士礼仪大赛

展示护理“服务之美”

10月23日晚,一场由我院护理人员自编、自导、自演,从灯光、舞台、音乐、化妆等全部一手操办的护士礼仪大赛在温州市工人文化宫动情上演,展示了我院护理人员良好的服务礼仪风采。

比赛在温馨、热烈的气氛中进行,急诊科的开场展示《隐形的翅膀》艳惊了无数观众,礼仪展示精美绝伦,一张张自信的笑脸展示护士动人的心灵、热情洋溢的洗手舞既动感又深刻。各片区选送的情景剧表演惟妙惟肖、从护士的语言到护理行为,处处展现出护士弘扬救死扶伤人道主义精神和无私奉献的高尚品质,展示了“白衣天使”良好的精神风貌,深刻诠释护士礼仪之美;护理实习生的情景剧《破茧成蝶》讲述了护理实习生在我院老师指导下护理礼仪所取得的进步,一点一滴,一颦一笑,都时刻展示护士礼仪之美;挺拔的身姿,灿烂的笑容,热情的服务……这场汇演堪称绝世盛会,外科片区选送的《风采天使》从各科护士的日常工作、举止礼仪进行演示,展示了护士走姿、站姿、坐姿、持病历夹、端盘和推车等规定动作,更展示护士生活中非常唯美的一部分,运动健将热情澎湃、优雅的旗袍女子犹如画中的仙女,他们良好的仪表仪容、规范的举

止行为和得体的言谈举止,获得了台下观众的阵阵掌声,也获得本次大赛一等奖。

护士职业形象和工作礼仪不仅代表个人素养,更代表了一个单位和护士行业的形象和文化。护士的良好礼仪有助于塑造个人专业形象、建立良好的医患关系。在院领导、护理部的统一领导、统筹下,医院开展“学礼仪、讲素养、重人文”护士礼仪活动,各科开展护士礼仪培训并取得了优秀的成效。这次礼仪展示汇演既是护理部提升护理礼仪技能,彰显白衣天使礼仪风采,塑造新时代护士形象的舞台,也是我院推动文化建设,丰富文化生活的一项重要举措。

文明礼仪是一颗有生命力的种子,我们在暖春里播下这颗种子,它就会在大家的心灵里生根、发芽,长出茂盛的枝叶,并在金秋时节结出丰硕的果实。副院长阮国模表示,希望通过此次护士礼仪大赛,护理人员能将规范化的服务礼仪体现在护理工作中,继承和发扬护理事业的光荣传统,以爱心、耐心、为进一步深化“优质护理服务”工作内涵,以弘扬南丁格尔精神,提高护士综合素质,展示护士风采。

叶蒋瑾 / 文 黄河 / 摄



我院检验科邀专家进行流程优化培训

10月9日-10日,检验科邀请了专家对科室部分人员进行“精益六西格玛流程优化”培训,整个课程持续两天时间,为了不影响工作,培训都安排在下午和晚上进行。

精益六西格玛是精益生产与六西格玛管理的结合,其本质

是消除浪费。通过减少业务流程的变异、提高过程的能力和稳定性、提高过程或产品的稳健性、改善设施布置、减少生产占用空间、有效利用资源来提高顾客满意度,提高市场占有率。这是很多企业都在学习利用的管理经验,检验科也可以从中得到适用

于本科室的经验。

课程内容没有生搬硬套的理论讲解,专家通过新颖生动的方式,让每个人参与讨论,并通过许多精心策划的小游戏,培养我们整体流程的概念,发现了很多日常工作中被忽视的错误,针对这些错误思考根本原因并寻求解决方法。

求解决方法。

本次培训的最终目的,是希望集思广益,优化工作流程,更好地服务临床与病人,而通过这次培训,检验科提高了对科室工作的集体参与感,在日后的工作中也会注意更多问题,提高工作效率,实现培训的意义。 检验科 方深慧



林念初/摄

金秋十月,丹桂飘香,我院医技党支部及特邀消化内科卢惟纯医师,一行30余人前往永嘉县泰石村开展为期一天的党员义诊活动。据统计,此次活动测血压、血糖达100多人次,甲状腺B超检查及心电图检查60

余人次,免费健康咨询120多人,并为有需要的村民免费送医送药。

10月25号早上七点多,我们便驱车一小时赶到永嘉县泰石村,村里的大礼堂已经挤满了前来咨询的老人和小孩。我们的医务

永嘉泰石村党员义诊

人员迅速摆好仪器,穿上白大褂开始紧张忙碌的工作,村民们也井然有序地排队就诊、咨询。

现虽是晚秋时节,当地的天气还是十分炎热,几个小时忙碌下来,大家头上都已挂上了汗水。很多老人还特地从家里拿来自己以往的体检单给医生看,医务人员不厌其烦地解答村民们的疑问,当场开出处方单,提出治疗方案,对于一些不能够马上确诊的都及时留下联系方式或建议其到院做进一步的详细检查,村民口中一直在啧啧称赞这里的医师态度真好,医技高超。

此次义诊活动阳性病例检出率较往年有所升高:心电图检

查出房早、室早、房颤、左右束支传导阻滞、左室高血压以及ST-T改变等15余人次,并告知相应的治疗措施及进一步检查方案;B超检查发现甲状腺结节考虑TI-RADS IVa类者3人次,并建议来我院超声科予以穿刺活检以进一步明确性质。此次义诊还对村民的体检报告单做了详细的解读,像这样走村入户的义诊活动备受当地村民的欢迎,也更好地体现了我们党支部服务于基层的原则。相信通过我们全体党员的共同努力,充分发挥我们医技党支部的专长,为更多偏远地区的村民尽自己的一份绵薄之力。 医技党支部 黄佩佩

桥头詹岙村人乐坏了 医院专家上门免费服务

正逢“敬老月”,10月10日我院及其桥头分院(永嘉三院)组织“医疗服务队”,带着医疗设备和健康药品来到桥头镇詹岙村举办义诊活动,义诊现场被闻讯赶来的村民围了个水泄不通。

此次活动共有14名医务人员来到桥头詹岙村。该村村民及新华村、龙头村村民在村干部的带领下根据个人情况选择诊治。这次义诊主要为广大村民检查老年疾病,医疗队在詹岙村的祠堂临时设立了内科、外科、妇科等医院常见的科室,同时还设立配药处,现场还免费提供血压测量,B超、心电图检测,俨然成了一家小诊所。医院结合宣传主题制作了宣传手册,现场向村民发放。活动从大清早开始,前来咨询的村民络绎不绝,医务人员认真核对方,免费发放健康药品及健康宣传资料,真正将免费医疗服务送到了村民家门口。

此次义诊活动共发放200余份宣传资料,诊疗达180人次,并免费提供价值两千元的药品。这样大型的义诊活动,深受村民们欢迎,它可以及时发现一些疾病,从而得到及时治疗。

院办 黄河



美籍华裔整形外科教授叶忠来我院学术交流

近日,美国芝加哥美容和抗衰老中心、马科姆皮肤美容中心主任兼院长叶忠医学博士来访,与我院整形外科进行学术交流。叶教授每年都会定期来我院进行如面部微整形、美容手术后并发症修复、头发再植、乳房再造等整形手术的会诊。

图为叶忠教授正在耐心地为一爱美女士做详细的医疗美容咨询。

整形外科 朱君

走村入户活动第三站 瑞安松湾村义诊

10月18日上午8点钟,我院门诊急党支部15名医务人员组队,到达瑞安市鹿木乡松湾村老人协会开展义诊活动。

医疗队首先把村里的大爷大妈们组织起来,在大红戏台下听朱雪琼主任主讲“中医体质辨识”讲座。由于当地村民医疗知识匮乏,医护人员采取以一对一的问卷方式,采集每一位候诊者的基本情况,同时由中医科周毅医师将结果输入电脑,自动生成候诊者的身体健康情况。

此次的诊疗方式新颖独特,患者在现场把医护人员围了个里

三层外三层。专科医生们也当起了全科医生的角色,不厌其烦地为大爷大妈们解释。同时,根据不同老人的身体情况,进行了免费赠药。由于就诊人数超出预期,医疗队携带的中西药很快配送完。医生们便开药方,让热心的患者赴当地药店购药。

此次义诊是门诊急党支部推出的“牵手基层、服务基层、温暖基层”走村入户主题活动的第三站。中医科、中药房、针灸推拿科、急诊科、西药房、皮肤科等科室积极参与了本次活动。

门诊急党支部 潘毅

超声科举办市级继续教育学习班



为提高温州地区超声心动图检查的诊治水平,10月24日由我院超声科主办的市级继续教育学习班《超声心动图新技术、新进展》在龟湖饭店成功举行,到会人数逾百。

学习班邀请了浙江大学附属邵逸夫医院赵博文教授、温州医科大学附属第一医院倪显达以及我院专家进行专题讲座。讲座上,赵博文、倪显达、朱张茜、潘高云等专家分别就胎儿心超、经食管心超、三维心超、超声介入等方面的临床应用及规范化操作作了详细讲述,并针对在场学员提出的问题作出分析解答及经验交流。同时在现场模拟人身上演示超声心动图的检查操作,供初学者练习,整个会场洋溢着浓厚学术氛围。

本次学习班的顺利举办,为温州市级及县(市、区)级卫生单位超声工作人员提供了的宝贵学习机会,为大家提供了开阔思路、交流互动的平台。 超声科 张翔、温祺祺

绿色减肥药是否真的「安全」

从事孕产妇药物咨询多年,经常遇到准妈妈因为不知道自己怀孕情况下服用减肥药来医院咨询,也有很多人通过长途电话向我们了解各种减肥药的安全问题,并且她们普遍都反映,售货员推荐给自己的减肥药是绿色产品,既安全又有效,对身体绝对没有害处。

绿色减肥药是否真的“安全”?事实上,世上没有“安全”的减肥药。其原因主要体现在以下几方面:

原因一:药物作用机制易诱发胎儿畸形。

很多减肥药或保健品是通过抑制食欲,减少脂肪的吸收,最终达到体重减轻的目的,同时也可诱发酮症酸中毒,从而可能导致胎儿畸形如神经管缺陷。另外,很多减肥药含有作用于血管的物质,影响血流灌注,诱发血管破裂,从而导致胎儿畸形。

原因二:成分不可靠。

当前减肥市场非常混乱,很多减肥药根本不是药品,而是一些保健品,服用这类保健品更加危险,因为保健品的生产工艺不像药品那样需经严格的质量把关,所以部分厂家会违法添加有害化学成分,而这些有害物质往往没有写在产品说明书中。另有厂家为了回避责任,往往在保健品说明书上没有说明产品的各个成份,而是用“等成分”的模糊表达字样。正是如此,我们经常从媒体上看到,某某减肥保健品里违规添加了什么不良成分等负面报道。这些减肥产品的不良成分不仅危害孕妈妈的身体健康,而且也影响宝宝的正常发育。

原因三:来源不可靠。

门诊工作中也发现另外一个问题,目前好多育龄女性通过淘宝、国外代购等途径购买减肥药品或保健品,而她们自身很多不认识产品说明书,更别提是否安全了。

此外,很多过来咨询减肥药的孕妈妈们并不肥胖。虽说“减肥是女人的终身事业”,但过度、盲目减肥是不科学的。出于安全角度考虑,建议育龄期女性不宜减肥,尤其在孕早期应均衡摄入食物,如若非常必要减肥,可采用正确的减肥方法,如体育锻炼、适当调整饮食,尽量不要通过服用药物或保健品途径达到减肥目的。 孕产妇咨询门诊 林玉仙 熊建华





精细化服务集锦

张静 邵丽芝 / 摄



过程辛苦 结果幸福

——精细化服务培训体会

“过程辛苦，结果幸福”——这八个字就是在这次精细化服务培训之后我得到的最大体会。经过这5天的培训，相信医保团队的每一位员工都能感受到培训带来的辛苦，经历过辛苦的付出我们才换来科室整洁的环境和患者对医院的信任。

培训初期，我们都提早半个小时到科室进行环境卫生的打扫。由于医保窗口还未搬入新大楼，办公环境简陋，墙壁发霉，打扫起来比较繁琐，但大家不怕脏

不怕累，不分彼此。你打扫桌面、墙角，我整理资料，不放过一个卫生死角……邹夏聪更是坐在地上给电脑做清扫，这种敬业爱国的精神值得我们团队每个人学习。在培训老师的帮助和指导下，对科室的办公用品进行了定位，对线路进行了绕线管理，使整个科室的环境焕然一新，旧貌换新颜，很多同事到窗口来都大吃一惊。

外在的环境改善了，我们还加强了内在的训练。通过言谈、举止、行为的规范，将平时说不出口

的“您好”“请出示您的就诊卡”等服务用语也慢慢地说出口了。平时说话硬梆梆的，现在讲话变柔和了；平时与患者没有的目光交流，现在也开始慢慢增多了。我们还通过晨会时间不断强化“把方便留给病人，把麻烦留给自己”的工作理念，坚持持续改进，不断创新。

培训虽已结束，但我们每天都还在改变，改变我们的服务环境、改变我们的服务态度和工作习惯，这种改变和努力得到了患者的认可。这段时间到医保窗口

办理业务的患者明显感觉到我们的变化，我们变得更加主动，更加热情，解释问题更加全面细致，很多患者离开时都不忘道声“谢谢”。就这一句简简单单的“谢谢”不仅代表对我们工作的肯定，也是对我们工作的一种鼓励。

这次精细化服务培训医保窗口获得了优秀团队奖，我想正是由于大家的辛苦付出，才能收获了这份幸福和快乐，为我们获得的荣誉鼓掌！ 医保办 李苗

10月11日至16日，我和同事有幸参加了医院组织的“精细化培训辅导建设”课程。课程主讲李虹老师带领我们了解了医院的现状、医院精细化服务的定义、服务沟通技巧以及医院精细化服务5S建设。

第一天的讲课中，李老师向大家展示了前几天在我院各窗口部门拍来的服务现场调研照片：杂乱的工作台面、不统一的各式标语、房间角落里堆放的杂物、落满灰尘的电脑主机和随处可见的私人物品，还有我们与患者及家属接触时所说的话、所做的动作，都很随意。在平时，我们会觉得这些表现没什么大不

了，因为我们每天都是这样做的，但是现在，当我从她的眼中看到工作中的我们，看到我们的工作态度，真觉得有点不像话。

现在到处讲服务，医院这样一个特殊群体也不会例外。人们的生活水平提高了，也不在乎多跑点路、多花点钱到大医院看病，在乎的是他们所选择的医院是否有优秀的医疗队伍，是否有优质的服务水平。作为一名医生或是护士，我们会自觉去学习、提高专业技能，以面对各种晋升、评优，但是对提高自身服务水平的意识却还达不到自觉的水平。以前我从来没有想过作为一名患者，他希望医院能给他带来什么？真的仅仅是能把病看好吗？引用李老师的话“21世纪的中国医院，谁赢得‘服务’，谁就赢得了患者”。

生病本身是一件痛苦的事情，我们每个人都有过体会，或是自己或是亲朋，那当我们踏进医院的大门，我们希望得到怎样的对待？医护人员一成不变严肃的表情或一个亲切的微笑？沟通时生硬的语气或是一句问候之后亲切的交谈？当我们有疑问时，是希望自己带着病痛困难地去找答案还是适时有人主动为我们答疑解惑？我想，答案很明显。我们不仅要为患者提供医疗帮助，还要给予他们精神上的支持和帮助。

在学习阶段，我们将老师讲的带到现实工作中去：上午提前30分钟上班开会，中午提前30分钟上班进行班前整理，与患者沟通时用礼貌用语和规范的服务动作。很快，我们感觉到了变化：当我们伸手示意正在徘徊的患者来到窗口时，患者都是面带微笑地向我们走来；当我们双手递接资料给患者时，他们也会伸双手接过资料；当我们与患者道别时说“谢谢”，得到了患者更加热情的“谢谢你才对！”每天的工作还是一样的内容，每天工作的时间还是那么长，但是我们收获了更多的微笑、感谢和肯定！

一个礼拜的学习很快过去了，在周四晚的考核中，我还有幸被评为“精细化服务培训优秀员工”称号，心里美滋滋的，同时也感到了很大的压力。好的表现持续一周是件很简单的事，但要变为一种习惯，投入到每天工作的点点滴滴中去，就需要我们付出更多的努力、更多的坚持。在接下来时间里，我们要强化提高服务质量的意识，共同遵守“用心服务、用爱感动”的医院服务理念，想病人之所想，急病人之所急，处处体现人性化，为科室及医院的发展作贡献。

超声科 孟媛媛