

全力以赴迎战高温 措施到位服务温馨 门急诊迎战高温纪实

■ 本报通讯员 刀 口

漫长的夏日，连日的高温，使医院门急诊就诊的病人连创新高，为确保门急诊工作的有序和绿色通道的快捷高效，让病人在第一时间得到及时救治，门急诊各部门做好了各项准备工作，以缓解就诊高峰。急诊室护士对危重病人优先安排就诊，使急、危、重病人得到快速有效救治。

连日的高温使中暑病人增多，观察室在人员少，工作量大的情况下，积极增加床位收治中暑病人。有一次医院收治了一位没有家属陪伴的病人，在没有人支付医疗费的情况下，急诊科周医生先行垫付了医疗费用；观察室护士长帮助无家属的陪伴而生活上无法自理的病人做好清洁卫生；护士们为行动不便的病人挂号取药，护送年老输液患者如厕等，他们以高度的责任心、病人至上的工作理念，兢兢业业的工作态度，不畏惧、不退缩，勤勤恳恳坚守在自己岗位上。补液室护士在补液病人较以往增多的情况下做到忙而不乱，她们仔细核对病人信息，打点滴、更换点滴，穿梭不息并能做到随叫随到，及时解决病人的需求。她们难得有闲停下来歇歇脚，忙碌中匆匆喝上一口水，连吃饭的时间也是一拖再拖，一缩再缩，她们为病人服务的举动让人倍感温馨。

坚守岗位、默默奉献这是门急诊全体医护人员所遵循的服务准则。在面对门诊病人增多，日均门诊就诊人次接近4000人次和工作压力增大的情况下，门诊大厅预检处的护士能娴熟的利用掌握的专业知识，不断提高预检的准确性和加快预检分诊的速度，积极的引导和分流病人。内科诊室门口的诊疗护士，积极引导和安排病人就诊，维护好就诊秩序，为老年人和特殊需要照顾的病人提供优先就诊。内科和骨科主任在门诊病人增多的情况下，积极调动病区医生前来支援门诊，加快了病人的诊疗速度。门诊部制定了许多便民措施，使病人能得到一个放心、安心、舒心的就诊环境。



图为繁忙的补液室一角

没有感人肺腑的豪言壮语，没有惊天动地的惊人之举，确保一方平安，只愿万家幸福安康，这就是医院门急诊全体医护人员的幸福和快乐。

■ 本报通讯员 陈铭吉

骨科日前成功抢救一例严重多发伤并发DIC的高龄患者。顾老伯今年71岁了，因车祸外伤由120送至医院急诊科，经会诊后初步诊断为全身多发性骨折、左臀部切割伤，并已出现创伤性失血性休克。急诊骨科医师对他进行抗休克治疗的同时做好了必要的手术准备，紧急收治入院进行手术治疗。

周海林主治医师及陆明、陈铭吉等医师在对顾老伯进行臀部伤口清创手术中发现创面大量渗血，骶旁血管丛出血难以止血，经过潘福根主任的急会诊和血液学检查发现凝血功能障碍——PT、APTT等指标均明显延长，纤维蛋白原、血小板计数明显降低，D-二聚体急剧升高。表明患者已出现弥漫性血管内凝血（DIC），并已进入继发性纤溶亢进期。此时顾老伯的病情已相当紧急，如不采取有效措施，将很可能出现多脏器功能衰竭甚至死亡。

同时，范隆华副院长闻讯后赶到了现场，他和潘福根主任当即决定以抢救患者生命为优先考虑。在骨科、麻醉科及手术室通力合作下，以最快速度完成了插管、抗休克、伤口清创后纱布填塞止血等紧急处理。

顾老伯术后被送入重症监护室（ICU），钱进副院长、医务科朱斌科长以及骨科潘福根主任、内科孙丽华副主任等随即随同全院大会诊，同时邀请中山医院血液科、SICU的多名教授进行院外会诊。医生们守护在病人的床旁，在抗凝、促凝之间寻找平衡点，设定每4小时监测血液学指标，并参照所监测指标，进行抗休克、抗感染、补充凝血因子等治疗，24小时密切观察生命体征和病情变化。2天后，顾老伯凝血功能相关指标逐渐恢复正常，呼吸、循环逐渐稳定，神志恢复，能正确的回答问题，器官功能基本稳定。

此后，在医院骨科、胸外科、血液科、ICU、感染科及输血科等相关科室组成的危重病人联合救治小组的协同合作下，为顾老伯进行了二期清创和骨折内固定等手术，并帮助他度过了酸中毒、电解质紊乱、低蛋白血症、胸腔积液、肺部感染、伤口感染等诸多难关，目前即将康复出院。

弥漫性血管内凝血（DIC）的死亡率高达60~80%，该类病人的抢救，对医院的反应能力与反应速度、业务技术水平，多学科团结协作能力是一个很大的考验。

2版

医院理念

经营哲学

大医精诚
立业种德

经营宗旨

铸就真心
体现爱心
肩负责任

医院精神

尽心尽智尽情
真心善美

医院道德

仁心仁术
正己正物

员工信条

新颜、新貌、新风、新意、新气象、日新月异
爱心、耐心、细心、责任心、你我同心

座右铭

健康共守
你我携手

主编：刘敏
高德安
仲吉宇
责任编辑：沈莉莉
周智颖
王卫建

3版

礼仪：让天使形象更美好 公关礼仪专家鲍日新教授来院传授职业礼仪知识

■ 本报通讯员 唐红菊

7月30日下午，一位身穿红色职业套装，举止优雅、笑容可掬的女士出现在医院多功能厅讲台上。她就是上海海事大学教授、中国公关协会学术委员会委员、中国高教公关专业委员会理事、礼仪专家鲍日新教授。鲍教授以生动的语言和丰富的内涵，为医院职工献上了一场主题为《礼仪：让天使形象更美好》的精彩讲座。

刚开场，鲍教授便以新颖的自我介绍让大家记住了她的名字。在职场中如何把自己成功的推介给对方，细节很重要！鲍教授认为，“一举手、一投足，一个表情、一个动作，细微之处皆有礼仪，礼仪体现出的是社会和



护理部完成本年度新进护士培训问卷调查

■ 本报通讯员 叮 叮

7月酷暑，医院护理部迎来了49位新进护士。为使她们顺利完成从学校到医院、从学员到护士、从理论向实践的转变，护理部有针对性地展开了为期两周的岗前理论与技能培训。培训内容从医院规章制度到职业防护，从护患沟通技巧到压力管控与情绪管理，从临床基础知识到护理安全，从基本护理理论到基本技术操作，进行了规范化的培训。强化新护士以人为本的服务理念，加强基本操作技能的应用及独立完成工作的能力。

培训结束后，护理部对新护士岗前培训进行满意度测评及培训内容设置、培训时间、培训方式问卷调查。结果显示，98.6%的新护士对本次岗前培训安排表示满意，30.2%的新护士希望3天技能培训延长至5-7天。护理部将根据调查结果进一步完善新护士岗前培训方案，为建立适宜的岗前培训模式打下基础。

2010年度住院医师规范化培养工作有序开展

■ 本报通讯员 黄蔚

为了更好的规范和完善我院的住院医师培养工作，根据培训大纲的要求，我院2010年制定了住院医师规范化培养的阶段性考核内容以及住院医师考核奖惩制度，通过临床考核与医院阶段考核相结合，更加全面地了解我院住院医师的临床工作能力、外语水平、带教水平能力等。

2010年我院共考核住院医师49名，其中第一阶段考核16人，考核内容有技能操作、外语病历翻译及综述，第二阶段的考核有小讲课、外语论文翻译、撰写论文。考核结束将考核结果进行反馈，并提出改进措施。

上海市住院医师规范化培养工作从1988年进行初步探索以来，至今已有20余年的时间，我院根据上海市住院医师培养规划的要求，从1998年开始至今已培养了200余名优秀的医疗工作者，他们正成长为临床一线科室的业务骨干。

内科党支部开展敬老院义诊活动

■ 本报通讯员 周 锋

日前，内科党支部一行9人在心内科副主任医师洪斌同志的带领下，来到夏阳街道敬老院开展义诊活动。活动得到了夏阳街道敬老院有关领导的高度重视和大力支持，他们特意提前安排好了义诊的场地和设施。敬老院的所有老人都来到了现场，活动持续了有两个多小时。志愿者们为老人进行了量血压、查心电图以及健康医疗咨询服务，义诊现场自始至终气氛热烈。

夏阳街道敬老院和医院内科支部结对已经有六年时间了，六年来内科支部的党员们始终坚持一年两次上门为夏阳敬老院的老人们服务，六年来的坚持不懈使得党员们与夏阳敬老院的工作人员和老人们都结下了深厚的情谊。

8.1—8.7世界母乳喂养周

■ 本报通讯员 俞金莲

今年8月1日~8月7日是主题为“成功促进母乳喂养十条措施”的第19届世界母乳喂养周，目的是强调成功促进母乳喂养十项措施的必要性和重要意义。

今年正值促进母乳喂养十项措施提出20周年，为配合卫生部提出的增强全社会倡导和支持成功促进母乳喂养十条措施的意识、广泛普及成功促进母乳喂养十条措施的知识技巧和、提高知晓率和普及率等要求，我院妇产科在“世界母乳喂养周”活动中加强了宣传、指导力度，发放倡导母乳喂养的宣传小册子，制作了“促进母乳喂养成功”的宣传版面；在医院门诊、产房、母婴室等部门开展了咨询讲座等多项活动；还特地聘请母乳喂养指导专家来院讲解促进母乳喂养成功的新知识、新理念和新措施，使相关医护人员有了更新的理念服务于母婴健康。

研究表明，母乳喂养有诸多好处：母乳中含有婴儿出生后4-6个月内生长发育所需的多种营养物质。如适合新生儿的蛋白质、脂肪、乳糖、盐、钙、磷，足量的维生素等营养成分；母乳清洁、卫生、新鲜、无菌，经济、方便、温度适宜，是初生婴儿理想的食物。母乳尤其是初乳含有丰富的抗感染物质，能保护婴儿少患病，提高婴儿对消化道、呼吸道和某些传染病的抵抗力，哺乳可以减少母亲产后出血，有利于子宫恢复，而且可抑制排卵，降低产妇产后患卵巢癌和乳腺癌的概率，母乳中的某些物质为婴儿脑神经细胞发育所必需，有利智力发展，哺乳还能增强母婴之间的感情。目前在全球已有120个国家参与此项活动。



倡导母乳喂养 提高婴儿健康水平

■ 本报通讯员 顾 泉

医疗服务应该是这个世界上较为复杂而又危险的行业，美国学者李奥纳多在《向世界最好的医院学管理》一书中概括得非常好：提供

关爱生命从“手”开始

医疗服务的巨大所承受的压力是巨大的，因为患者希望医疗服务提供者无所不知、从不犯错，而且最好能够屡屡创造奇迹。从病人门诊挂号开始到病人出院，每一处都不能马虎、每一处都有很多细节是不能忽视的！

而控制医院感染是医生必须重视和面对的重要问题。比如收治于NICU的患者往往病情危重，在应激状态下免疫力低下，且多有气管插管、气管切开、深静脉

了多姿多彩的学习活动，比如知识讲座、无菌操作竞赛、知识竞赛等，其中重点突出了手卫生问题。手卫生虽然是医疗服务中最不起眼的操作之一，但是却是

能体现医疗服务提供者的人文情怀的细节之处：从细微做起，

展现生命之美！一切为了病人，关爱从“手”开始，注重医疗服务中的每一个细节，全心全意的为人民服务，只有这样，医学之圣光才能像世博会中国馆的那一抹中国红一样深深地烙印于人心……



天使苑

在迎接新生命的喜悦中体现自身价值

从1997年踏上工作岗位穿上白大褂的那一刻起，她就默默立下誓言，做一名好护士，一切为了病人；做一名好的产妇产，用爱心、知识和技能确保母婴平安。

每天，仲惠琴以饱满的热情投入工作，微笑对待每一位产妇，热情接待产妇的家人。业余时间，她从没放弃专业学习和培训，努力提升自己专业知识和技能，成为了产妇信任、科室认同、同道称赞的科室护理骨干，她放弃了许多休息和与家人共聚的日子，然而只要看到一个个平安出生的小生命，她便感到无比的幸福和满足。

2005年3月，医院开展了产科特色项目——导乐陪伴分娩。导乐能更好地帮助产妇缓解焦虑、减轻疼痛、克服困难，能降低许多产科并发症的发生，深受产妇及家人的好评。然而导乐服务需要产士更多的付出和牺牲，根据产妇分娩的情况需要24小时随叫随到，与家人相处的正

常的生活规律完全被打破，科室内部分同志出现了怨言，每当此时，她总是协助护士长从产妇产安全的角度做好解释工作。

导乐助产中，仲惠琴温和的语言、细致入微的观察、娴熟

接产技术给产妇和家属留下了深刻的印象。2009年8月的一个晚上，她导乐的一位产妇是来产务工人员，凌晨2点多，产妇产自然分娩了一名女婴。由于前两胎都是女孩和重男轻女传统思想的缘故，产妇的情绪非常低落。仲惠琴及时和产妇做了许多交流和沟通来安抚她的情绪，但是产妇的情绪依然极度不稳定，出现了突发性的出血，情况十分危急。此时，她一边与医生相互协助紧急治疗，一边继续和产妇交谈，还把刚出生的宝宝抱到产妇身边，让她看看可爱的孩



助产士 仲惠琴