

市中醫院報

LIANYUNGANG CHINESE MEDICINE HOSPITAL NEWS

连云港市中医院 主办
南京中医药大学连云港附属医院

第4期 总第24期
2013年8月14日(内部发行)



我院召开职工动员大会

——全面部署附属医院复评和三级中医医院持续改进及夏优活动

7月9日下午,我院召开职工动员大会,对南京中医药大学附属医院复评、三级中医医院持续改进和夏季百优竞赛三项活动作全面动员和部署。

副院长高慧从高度重视、大力宣传,充分认识“附属医院复评”工作的重要性和必要性;围绕标准、抓住重点,全面落实“附属医院复评”的各项任务;精心布置、强化督导,确保“附属医院复评”工作取得实效等三个方面对医院的复评迎检工作作部署和动员。高慧副院长还从强化服务理念、弘扬奉献精神;改善服务质量、提升服务水平;严格行为规范、确保医疗安全;加强行风建设、和谐医患关系等四个方面对医院今年的夏优服务活动作全面的部署和动员。

党委书记李建军强调,医院要从制定发挥中医药特色优势的措施、加强中医药人才队伍建设、加强科室建设与管理、加强中医临床路径和中医临床方案推广、加强中医药药事管理等五个方面做好三级中医医院持续改进活动,推动我院进一步巩固中医医院评审工作成果,进一步加强内



涵建设,发挥中医药优势,提高中医临床疗效,提高管理水平和医疗服务质量,为人民群众提供更加优质的中医药服务。

院长李秀连强调,“三级甲等中医医院”、“南中医附属医院”是我院优良的医疗服务品质,是我院建院三十年来所取

得的核心品牌。“三级中医医院持续改进”、“南中医附属医院复评”以及“夏季百优服务竞赛”三项活动的开展正是为了保持和提升医院品牌,进一步巩固发展成果,持续深化内涵建设,不断提升医院核心竞争力。李秀连院长要求各部门

吃透活动精神,制定计划,扎实推进各项工作;要上下配合、齐心协力做出成效。李秀连院长还勉励大家要重实干、不浮躁,要敢作为、勇担当,要降虚火、不浮躁,充分调动积极性、主动性和创造性,各司其职、团结协作、众志成城,圆满完成各项工作任务,推动医院在新的一轮发展中取得更加优异成绩。

会上,李秀连院长还分别与内、外、妇、儿四个教研室代表负责人签署了临床教研工作目标责任书;护理部等三个部门分别作夏季百优服务竞赛表态发言;会议下发了《南京中医药大学连云港附属医院复评迎检工作实施方案》等。

党委副书记、纪委书记杨爽主持会议,并从统一思想,把此次活动作为“凝心聚力的契机”认真把握;高度重视,把此次活动作为“加快发展的引擎”全力推进;紧扣主题,把此次活动作为“破解难题的钥匙”抓紧抓好;统筹安排,把此次活动作为“突破发展的载体”务求实效等四个方面,并就贯彻落实好会议精神提出要求。(顾豪)

我院举行学科建设推进会

7月18日下午,我院举行2013年度医院重点专科、重点学科建设阶段性工作汇报会,总结创建成果,制定推进计划。

国家中医临床重点专科、江苏省中医药重点学科建设项目——脑病科主任李乐军总结了该科阶段性工作成果,并从成立中心实验室、完成诊疗专著编写、加强高层次人才培养等几个方面对科室今后的发展作出明确规划。国家临床重点专科建设单位——针灸科主任阮强分别从基本思路、特色疗法等方面阐述了科室近年来工作及发展目标。肾病科、结石科、儿科等

其他10余个省、市级重点专科也相继作了工作汇报,细化了建设周期的各项目标任务。

参会领导认真听取汇报,对临床科室提出的问题现场给予答复意见,各职能处室也作出了表态发言。

李秀连院长指出,加强重点专科、学科建设是医院深化“三名”战略的重要载体,各科室要认真总结创建经验,对照各级建设标准,动员全科力量,把科室建设好、发展好,积极打造医疗技术品牌;各重点专科要充分发挥辐射带动作用,帮助其他临床科室争创重点专科,全面推动医院学科整体、协调、高效发展。(孙昭睿)

我院圆满完成新员工岗前培训工作

热情似火的七月,是一个青春洋溢的季节,也是一个收获的季节,我院迎来了66名新员工。为使新员工尽快适应工作环境,掌握医院各项制度规范,强化集体荣誉感和价值认同感,以主人翁的姿态积极投身到医院工作中去,我院于7月18日至7月31日开展了为期14天半的新员工军训和岗前培训工作。

此次岗前培训内容丰富,安排紧凑。新员工在新浦区消防大队武警官兵的带领下,顶着炎炎烈日、冒着高温酷暑展开了为期一周的军事技能训练。军训期间,新员工们自行组织策划了一场精彩的迎“八一”军民联欢晚会;还集体参加了一次无偿献血活动,充分展现了医务人员积极向上、关爱生命、无私奉献的优秀品质。军训结束后,人事处、医务处、科教处等各职能部门负责人相继给新员工们讲解了医院的各项制度规范,并就培训相关知识进行了结业考核。

在开班典礼上,院领导班子全体成员

以及各职能处室正副负责人与新员工见面,并一一作自我介绍。李秀连院长代表医院向66名新员工表示诚挚的祝贺和热烈的欢迎,勉励各位新员工要珍爱工作、珍惜时光、珍视友情,要善于学习、勇于创新、甘于奉献,积极融入医院这个大家庭,为医院的发展注入新的活力,为医学事业奉献自己的一份力量。李建军书记向新员工详细介绍了医院的发展历程和所取得的丰硕发展成果,并要求大家牢记“仁爱、敬业、求实、创新”院训,秉承“以人为本、大医精诚”服务理念,发扬“同心同德、开拓创新、精益求精”风格,为医院发展再创辉煌。今年我院招聘

的66名新员工来自五湖四海,其中硕士以上学历19人,分布于医院的临床、医技、药学、护理、管理等各个岗位上。新员工是医院的新生力量,是建设医院的生力军,更代表着医院的未来和希望。通过岗前培训,使他们坚定职业信念,继承和发扬医院优良传统,提高团队责任意识,为振兴医院发展做出贡献。(人事处)



脑病科被列为江苏省“十二五”中医药重点学科建设单位

7月3日,江苏省中医药管理局下发通知,公布确定了20个学科为江苏省“十二五”中医药重点学科建设项目,12个学科为江苏省“十二五”中医药重点学科培育项目,我院“中医脑病学”榜上有名。

为完善中医药学科体系建设,提升中医药临床疗效和服务能力,江苏省中医药局开展了“十二五”中医药重点学科建

设工作。经过积极筹备、推荐、申报、遴选等环节,我院脑病科入围建设项目。该科在脑病诊断治疗、急救、康复、预防保健等方面具有明显的特色优势,运用中医药手段和神经康复技术治疗中风病偏瘫、截瘫、脑外伤,开展的“醒脑开窍”针灸技术、神经介入技术等达到国内先进水平;在神经康复方面具有很高的区域知名度。

学科发展水平和综合实力是衡量医院办院水平的主要标志,是全面深化医学“三名”战略,提升医院学术竞争力、社会影响力的重要环节。近年来,我院实施“特区”政策,凝练学科发展方向,建设具有科技驱动能力和发展潜力的学术团队,提升学科科技创新能力,促进医院建设快速、持续、协调发展。(江文)

“冬病夏治”中药穴贴异常火爆

自7月13日入伏以来，市中医院已开展四次冬病夏治活动，每次前来医院接受中药敷贴人员都挤满整个门诊大厅和中医预防保健中心，前来咨询、治疗人群更是络绎不绝。据统计今年前来市中医院接受中药敷贴人数超过2000人次。

今年医院对冬病夏治工作高度重视。一是强化组织领导。成立了以分管领导统筹协调安排，以中医预防保健中心作为牵头单位，多科相互协作的组织体系；划分成人和儿童，男子和女子，呼吸、肠胃和关节等不同敷贴区域。二是强化舆论宣传。医院在入伏之前就印制好专门的冬病夏治手册免费发放给市民，院报开辟冬病夏治宣传专栏，在《连云港日报》、《苍梧晚报》、连云港电视台等港城主流媒体上连续刊登和报道冬病夏治消息，让市民提前掌握今夏冬病夏治的第一手信息。三是强化多科协作。中医预防保健中心调集医院省、市级名中医和高年资中医师亲自上阵，呼吸科、妇科、儿科、针灸科等多科专家分组协作，选取患者特定穴位仔细进

行敷贴，今夏还特别增加慢性关节炎、关节痛等敷贴项目。四是强化膏药质量。市中医院对敷贴膏药质量从源头上把关，从正规中药饮片生产单位购买地道药材以保证膏药品质；对膏药制作工艺要求严谨，由经验丰富的专业药剂师对膏药的每一个制作流程进行严格的质量控制，每项操作均制订操作标准，确保做到药材真、品种全、制作精，让患者放心满意。

活动现场镜头一：

患者——看重的是疗效

家住新浦海宁小区的张大爷患有慢性支气管炎已近20年，自2010年第一次来市中医院接受中药敷贴，今年已是连续第4年接受治疗。以前每年冬季张大爷都要忍受病患折磨，尝试过很多治疗手段效果都不明显，经过连续3年中药敷贴后现在病情已基本痊愈，今年夏季再贴一次巩固疗效。“中药穴贴治疗我的慢性支气管炎真管用，这两年冬天再也不哮喘了，可以过个平安年了，今年我还介绍小区里的几

个老伙计一起过来敷贴……”张大爷高兴的对笔者说。

活动现场镜头二：

医生——讲究的是科学

市名中医、市中医院预防保健中心主任潘捷医生正在忙着给患者敷贴。应笔者要求，潘主任介绍了冬病夏治的基本情况：中医认为三伏天是一年中最炎热的时候，也是人体阳气最为旺盛的时候，此时气血趋于肌表，皮肤松弛，毛孔开张，有利于药物的渗透。因此，在三伏天里运用中药穴位敷贴、按摩、艾灸等方法，作用于特定的穴位，刺激经络，通过经络的循行和气血的输送可令药物直达病灶，达到治病的目的。以往冬病夏治的治疗范围主要是呼吸道疾病、消化道疾病以及冻疮、女性痛经等因机体受寒邪侵袭引发的病症，今年，市中医院的冬病夏治病种范围扩展了肩周炎、关节炎、风寒湿痹、肩颈痛、腰腿痛、风湿性筋骨痛以及某些心血管病。

活动现场镜头三：

药师——注重的是工艺

正在制剂室忙着制作敷贴药膏的市中医院药学部李祥永主任中药师给笔者介绍了敷贴膏药的基本情况：市中医院的敷贴膏药选用上等的白芥子、元胡、甘遂、丁香、生姜汁等药材精心制作而成，无论是药材的选用、制作的工艺手法、还是穴贴成品的存储条件在港城都是首屈一指的，这一点患者可以绝对放心。李主任指出，因为甘遂、白芥子等中药材对皮肤有刺激作用，部分患者在揭药后因药物作用，可能会于当日或次日出现局部皮肤瘙痒、灼热疼痛感，甚至出现局部红肿、起疱，患者不必过分担心，这些反应都是正常的。一般成人每次敷贴以0.5至2小时为宜，幼儿一般以15至30分钟为宜。李主任还强调，敷贴的药物需要在十分严格的环境下保存；另外一旦有不良反应，患者不知道如何处理，所以，我们建议患者最好来医院，请专业中医师穴贴。（耿海军）



王丽英博士为患者穴贴



儿童穴贴区



老年人穴贴区



络绎不绝的穴贴人群

我院骨伤科诊疗技术创新

日前，我院骨伤科主任杨骏、副主任医师程宗敏分别为患者施行了腰1椎体压缩性骨折后路切开复位内固定+椎体成形术和复合伤开放性多发性骨折手术。这是该科继成功开展经皮椎体成形术和膝关节置换的手术后，又一次在脊柱、创伤领域的重大突破。

案例一：26岁的徐某因车祸来我院就诊，摄片示腰1椎体压缩性骨折，后收入骨伤科住院治疗。诊断为腰1椎体压缩性骨折。既往此种骨折多采用后路切开复位内固定术，此术式较易并发内固定失败：内固定松动，断裂等。经科内讨论，杨骏主任决定采用腰1椎体压缩性骨折后路切开复位内固定+椎体成形术，手术取得了成功。该术式较单纯后路支撑增加了脊柱前柱支撑，真正达到三柱同时一期稳定的目的，大大减少了断钉断棒及内固定松动的可能。由此，患者可早期下床活动，避免了因卧床带来的并发症，大大提高了患者的生活质量。

案例二：27岁的徐某因“右前臂外伤肿痛活动受限半天”收住入院。患者右前臂肿胀、畸形，前臂背侧烧烫伤，大量水泡形成，右手末梢血运差，右前臂桡动脉搏动弱。诊断患者为右尺桡骨粉碎性骨折、右前臂烫伤以及右前臂骨筋膜间隔综合征。程宗敏副主任医师予以急诊行右前臂减压+VSD引流术，术后一周右前臂肿胀减轻，行减张缝合。同时对前臂烫伤创面予以油纱包扎，五天后创面干洁，无感染征象。程宗敏副主任医师又给予患者行右前臂清创+右尺桡骨切开复位植骨内固定术，术后切口愈合好，烫伤创面愈合。此患者为多段粉碎骨折同时伴有患肢大面积烧烫伤，为复合伤，且右前臂骨筋膜间隔综合征，大面积减压后增加了创伤处理的难度。烫伤创面极易并发感染，多段粉碎骨折易出现骨折不愈合，延迟愈合可能。在程宗敏副主任医师指导下，制定了严格的治疗方案，患者手术取得了成功。

（林小平）

DSA——医院的生命通道

7月23日下午，家住新浦东部新城的74岁晏大爷因持续胸闷伴大汗一小时，家人以为中暑送来市中医院。心内科王昕主任迅速了解病史，仔细查体，结合心电图，诊断为急性下壁心肌梗死。“时间就是生命”，急性心肌梗死治疗的关键是马上开通闭塞的冠状动脉血管。王昕主任立即组织科内医生准备手术。而此时，接到通知的介入放射科黄晓明主任已经将DSA（血管造影机）启动。在两个科室的缜密配合下，不到十分钟，病人已经躺在DSA机上开始手术。通过DSA机造影导管送至冠状动脉开口造影后，可以非常清晰的从DSA屏幕上发现患者左回旋支动脉中段完全闭塞。根据图像，一根很细很柔软的导丝缓慢通过患者闭塞的血管，DSA屏幕瞬间显示闭塞的血管血流恢复，待抽吸导管抽出大量血栓后，血流完全恢复，很快患者症状缓解，苍白的脸色慢慢变得红润起来，晏大爷终于转危为安。从患者送至医院到手术结束，总共不到一个小时。这是今年5月市中医院全新引进DSA设备以来成功抢救的第7例急性心肌梗死患者，也是市中医院开展多学科联合诊疗取得显著效果的缩影。

根据患者诊疗和学科发展需要，市中医院于今年年初整合多方优势资源成立介入放射科，重新改造介入手术室，布局流程规范合理，人员配置健全，并购置当前国际最先进水平的

DSA平板血管造影系统。作为一个全数字化的血管造影系统，市中医院的这台DSA机的功能已经涵盖了通用型的血管造影和介入治疗的整个范畴，并真正将平板技术应用在血管三维成像领域，可广泛适用于颅脑、心脏、腹部脏器、四肢血管疾病及全身性疾病的诊断与治疗，同时在非血管性疾病的诊疗方面也有巨大的使用空间；这台DSA平板血管造影系统另外一大特点就是可向医生提供最为精确、锐利的影像资料，其精确定位、图像清晰、可双侧灵活操控的特点无疑增加了介入诊断和手术的安全性，此外它的辐射量也非常小。

好的医疗设备需要精湛的诊疗技术支持才能发挥其最大功效。以使用该设备频率比较高的市中医院心内科为例，该科常规开展各项心血管介入

手术，包括急诊PCI、选择性冠状动脉造影、冠心病的经皮冠状动脉成型（PTCA）及冠脉内支架术等；临时或永久的人工心脏起搏器植入、慢性心力衰竭的心脏再同步化起搏治疗、心律失常的射频消融术等疑难危重手术也相继开展，近年来已成功救治了大量急性冠脉综合征、急性心肌梗死、恶性心律失常、心力衰竭、肺栓塞、高血压危象等危重患者。

介入放射科联合心内科、脑病科、脑外科等多学科协同诊疗，既发挥了各自的技术优势，又可以整合优势资源，发挥最佳诊疗效果。据统计，自今年5月份新的DSA机开机以来，共完成近200台各类介入手术，其中仅冠脉内支架术等高难度介入手术就30余台，手术成功率100%。

（王昕 黄晓明）



医生在施行介入手术



以优质服务提升管理水平

【前言】“夏季百日优质服务竞赛”活动连续开展近20年，已成为港城卫生系统一块优秀服务品牌，得到广大老百姓的高度认可，今年活动的主题是“落实行为规范，提升医疗卫生服务水平”。我院一直将夏优活动列为每年的重点工作。通过活动的开展，提升服务理念，规范服务行为，弘扬敬业奉献精神，推进职业道德长效机制的建立，使医院的服务态度进一步改善，服务流程进一步合理，服务质量进一步提升，医患关系更加和谐。本期院报特开辟“夏季百优服务”专版，反映今年夏优期间我院各职能处室和临床医技科室的具体措施和做法，这既体现了各部门的服务承诺，也起到互评互促效果，促进各部门的工作相互提高，从而使医院的管理水平和整体服务水平进一步提升，让群众满意，让社会放心。

(顾 豪)

【表态发言】

深化内涵 提升护理水平

护理部自开展“优质护理服务示范工程”活动以来，全院护理人员始终围绕“以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨开展工作，扎实的推进优质护理工作。在着力提高中医特色护理水平、改进排班模式、分层分级护理管理以及健康教育等方面取得了明显成效。在夏季百优竞赛活动中，护理部将重点做好以下几个方面的工作：

- 1、召开会议，认真解读活动细则，认识活动的重要性和必要性，做到人人必知，人人必做，切实贯彻落实到临床护理工作中。
- 2、全员参加“三基”、“三严”培训与考核。护理部每月进行满意度调查和质控考核，定期发布考核结果，强化各科室持续改进，全面推进优质护理服务。
- 3、为病人提供温馨的住院环境，实行首问首迎负责制。要做到入院“零”分钟接待，做到来有迎声、走有送声、治疗有称呼声、合作后有谢声、遇到病人有询问声。护理流程合理、便捷、连贯，方便病人，为病人提供安全、有效、便捷的护理服务。
- 4、在提供基础护理服务和专业技术服务的同时注重健康宣教。要求全员学中医，讲中医，辨证施护，熟练掌握拔火罐、耳穴埋籽、刮痧等中医特色护理操作，确保合格率100%。
- 5、举办中医护理技能操作考核。加强中医护理管理工作，不断提高护理质量；通过护士长的率先垂范，引领、带动全院护理人员积极开展中医护理操作和技能训练，彰显医院中医护理特色。(护理部 沈凤燕)

争先创优 精心服务病患

在今年的夏季百优竞赛活动中，作为临床科室，我们要做到时刻以服务患者为中心，一切围绕病人需求为第一要务，以积极的姿态，认真的态度，务实创新的精神面貌投入到活动中去。

- 1、努力改善服务质量。我们将坚持做到微笑服务、礼貌待人，用“心”去工作。要为患者提供最温馨的“人性化服务”，开展换位思考，把自己置身于患者的角度，把对患者的关爱落实到细微之处，把患者当做自己的朋友、亲人，急病人之所急，想病人之所想。
- 2、努力提高医疗水平。我们要加强自身业务学习，不断总结临床经验，努力提高医疗技术水平。要强化“三基”培训与考核，严格执行各项医疗核心制度和操作规程，防止发生差错事故。要不断提升临床诊疗技术水平，争取临床业务技术和教学科研能力再上新台阶。
- 3、坚持做到廉洁行医。我们要将清白做人作为从业根本，履行职责，抵制行业不正之风，弘扬医务人员一身正气、大医精诚的优秀品质；最大限度的降低治疗费用和承担的风险，让患者的满意。(脑病科 李乐军)

贴近临床 开展优质服务

夏季百优竞赛活动在我院拉开了序幕，药学部将认真按照活动要求，明确目标任务，落实责任，树立“人人是窗口，个个是形象”的服务理念；全心投入到这次活动中去，努力实现服务零投诉、质量零缺陷、医德百分百，让人民群众满意。

- 1、转变服务理念，提高窗口服务形象。作为窗口服务部门，严格执行各项操作规程，始终坚持“以病人为中心”的服务理念。药房工作人员必须做到挂牌上岗、服装整洁、面带微笑、礼貌待人，不擅自离岗，不聚堆聊天。
- 2、改善药学服务，提高合理用药水平。每天安排药师接受病人用药咨询，指导病人正确用药；收集用药信息、药物疗效、不良反应等，及时反馈给临床医护人员，促进合理用药；深入临床，参与查房、会诊，规范临床用药，提升合理用药水平；定期开展处方点评及ADR监测工作，加强处方管理，严把处方质量关；配合医院抗菌药物临床应用专项整治活动，开展一系列抗菌药物监测管理工作。
- 3、加强药品管理，做好保障供应工作。在药品采购和供应工作中，严格执行药品招标的有关规定，全部实行网上采购，加强药品出入库管理以及在库药品的养护工作。及时与临床一线沟通，了解用药需求，采取各种有效措施，切实做好药品供应。(药学部 孙守兵)

【科室措施】

优化服务措施 强化专科特色

在今年的夏季百优竞赛活动中，作为中医特色优势比较明显的临床科室，针灸科进一步优化服务措施，不断提升服务质量，努力做到让患者满意，让社会放心。

在门诊中医综合治疗区，落实一系列列优化服务措施：一是针灸、推拿、中药热敷开诊至晚八点，增加星期日上午开诊时间，方便上班族和体弱难耐日间高温患者就诊；二是门诊自设患者预约登记本，大大缓解了患者排队等候时间；三是针对夏季高温，在三楼针推门诊为患者提供免费菊花茶等，方便患者消热解暑。

在针灸推拿病区，推出一系列便民措施：一是根据专科治疗需要，为住院患者提供人性化的服务，在不影响输液原则的情况下，由患者自主安排输液时间；二是发挥中医药特色优势，根据住院患者病情及辨证施膳原则，在患者的饮用温开水中加入野菊花、枸杞子、红景天、胖大海等；三是根据我科住院患者多为颈部、腰部活动受限的实际情况，由值班护士为患者提供打开水及订餐等义务服务；四是科室为中药汽蒸的住院患者免费提供洗发水、沐浴露等生活用品。(针灸科 阮强)

以优质服务提高急诊救治水平

为认真贯彻落实今年夏季百日优质竞赛服务的主题活动，结合科室实际，急诊科提出“以优质服务改善服务态度，以优质服务保障医疗安全，以优质服务提高医疗质量”的各项具体措施，以更加创新的思维和举措，不断提高急诊服务水平。具体实施如下：

- 1、以优质服务改善服务态度。急诊是医院的窗口，急诊医护人员的服务态度决定患者对医院的第一印象。科室全体医护人员要进一步转变服务理念，优化方便接诊、分诊、处理等服务流程。要实施“亲情化”的医护服务，用“一颗仁爱的心，一颗怜悯的心，一颗感恩的心”进行换位思考，让优质服务温暖每个患者。
- 2、以优质服务保障医疗安全。医疗安全是急诊科的头等大事，科室以“细致的服务要安

全”的新思维来增强医疗安全，要求所有的医护人员除严格执行各项核心制度外，在日常工作中“多问、多听、多查、多巡视”，以更加优质的服务流程来增强我们的医疗安全。

3、以优质服务提高医疗质量。所有科内人员手机要24小时开机，配齐相应的抢救设施，实行全天候待命，及时应对突发公共卫生事件，提高危重症患者救治成功率。对急危重病人先抢救，后结算，及时实施救治。要加强院前、院内急救医疗服务的协调配合，确保急救医疗服务的无缝衔接。根据急诊流量，合理调度安排急诊力量，尤其在急诊量较大的夏季要配备急诊加强班。加强急诊科标准化、规范化建设，强化急诊ICU急救技能培训；完善急诊绿色通道，惠及更多百姓。(急诊科 刁井地)

夏优服务我先行

一年一度的夏季百日优竞赛活动中，超声科积极响应，提出了“夏优服务我先行”的行动口号，并付诸实施。具体措施如下：

- 1、外树岗位形象，保障良好秩序。培养和塑造崭新向上的精神风貌、认真负责的工作态度、标准规范的操作程序、和蔼可亲的医生形象；保持检查室内环境干净整洁，检查中态度严肃认真、细致稳重，加强质量控制，必要时请相关科室专家会诊；实行限时办结制，门急诊病人及危重病人随到随查，并及时发放报告。
- 2、内强岗位素质，做到“五个主动”。一是主动向病人介绍检查前注意事项和需做的准备，如空腹、饮水等；二是主动协助病人采取

合适体位；三是检查完毕时，主动为病人擦拭检查部位，并扶病人下床；四是主动告知病人取报告时间和地点；五是主动为受检者提供便民服务。

3、加强岗位职责，提升服务质量。对远道而来的患者、病情较重者在最短时间内给予检查。遇到病人检查排队挤压时，实施“一早一晚”措施，即“早一小时上岗，晚一小时下班”的方法，避免临床为等待检查结果而耽误治疗的现象发生；不分上下班时间配合临床科室进行治疗工作，如床边超声引导；因急诊或临时手术需急查的项目，及时开启绿色通道，保障及时救治。(超声科 张星荣)

关注细节 温馨护理

夏季百日优质服务竞赛活动正在我院如火如荼的进行，八病区结合优质护理服务活动，坚持“以病人为中心”的理念，不断改善服务态度，完善服务流程，提高服务质量。

- 1、护理人员着装统一整洁、文明用语、礼貌服务。在原有护理交接班模式的基础上，首先开展专科化反向交接班，完善交班流程。
- 2、开展温馨护理服务活动。如提供微波炉，免费为病人加热饭菜；为行动不便的患者

提供轮椅平车。

3、作为为综合性手术科室，针对术后患者的需求，自制术后床边护理包，给手术患者带来极大方便；针对神经外科发热患者的需求，自制了温馨冰枕，得到了患者及家属的一致好评。

4、全体护理人员将认真做到：诚信守诺，改善服务，进一步做好细节护理，做到服务好、质量好、医德好，让患者满意。(八病区 朱敏)

以优质服务强化内涵建设

【职能部门措施】

办公室：

1、加强宣传动员。要把活动的宣传动员工作贯彻始终，让全院员工切实认识到优质服务竞赛活动的重要意义和具体要求。

2、加强典型挖掘。要利用各种媒体和多种形式及时报道优质服务活动中的好人好事，好的做法和经验，培养先进典型，营造良好氛围。

3、加强效能建设。要结合效能建设提请医院召开联系点工作会，分析解决临床科室存在的问题，促进机关工作与临床工作协调运转。

监察室：

1、加强从业人员行为规范的学习和督查，特别是窗口科室的文明用语、礼貌服务督查，对新上岗员工进行职业道德教育。

2、进一步完善监督机制，服务承诺公示上墙，接受患者和社会监督。认真接待处理投诉，将一些可能出现的问题和投诉处理在小、在早。

3、结合省厅函调，加强出院病人电话回访；召开工休座谈会，征求病人及家属的意见和建议；加强病人满意度调查，纳入绩效考核。

财务处：

1、组织处室全体人员认真学习夏季百优服务要求规范，做到人人心中掌握服务要求。

2、延长收费窗口服务时间，增加收费窗口服务项目，减少患者就诊排队等待时间。

3、财务处机关人员主动深入收费窗口服务一线，主动做好对接服务，实时掌握情况，及时解决困难。

护理部：

1、组织全院护士长学习文件精神，落实患者十大安全目标要求。

2、护理查房做到整齐干净，注射做到男女分开。

3、严格落实护理核心制度，保证急救药品和相关物品完好。

4、举办护士长中医技能大赛和护理病历书写比赛，提升基础护理水平。

科教处：

1、对新分配住院医师进行岗前技能培训，进一步提升服务质量。

2、帮助联系点临床科室（脾胃肝胆科、肛肠科）优化服务措施。

3、持续做好南中医附属医院复评迎检工作。

门诊部：

1、强化一站式服务，病人入院有人引导，在门诊大厅设置免费茶饮供应，重新印制全院

科室分布流程图，增加公用轮椅和候诊座椅等便民措施，给患者提供优质便捷门诊服务。

2、实行分楼层挂号和挂号窗口弹性排班制，增加特殊人群专用挂号窗口，增加网上预约挂号数，方便患者及时就诊。

3、所有院内专家门诊施行全日制，检验单实行多形式发放。

院感处：

1、针对活动方案细则认真梳理，并结合省卫生厅院感工作要求进行统一部署。

2、加强重点部门、重点环节、重点人群、高危因素的院感监测与防控。确定院感风险优先级，制定针对性防控措施并实施监测。

3、实行关口前移，把感染控制变为感染预防；通过主动干预最大限度地降低院感危险因素和发病，提高医疗质量，保障医疗安全。

设备处：

1、组织处室全体人员认真学习活动要求，分解任务，严格落实方案要求。

2、加强医疗设备检修，确保损坏设备能够及时、快速、高效恢复运行。

3、对压力容器进行定期巡检，保障设备安全运行。

4、做好医疗器材的日常供应和应急采购，保障临床医疗需求。

信息处：

1、购置温度报警系统，对机房进行24小时温度安全监测，确保机房夏季运行安全

2、对各病区的信息系统主机进行安全排查，确保运行正常。

3、对每位住院病人佩戴信息条码；加快“银医通”系统建设，方便病人就诊。

总务处：

1、签订班组安全生产责任制，层层落实责任，确保水、电、汽安全。

2、建立科室服务设施维修登记制度，保证临床诊疗工作正常开展。

3、提高食堂饭菜质量，优先服务临床。

4、加强物业管理，做好戒烟管理；保证全院环境卫生优雅整洁。

保卫处：

1、加强员工消防安全知识培训和演练，并对全院消防设施进行安全排查，确保夏季消防安全。

2、加强院内停车疏导管理，营造整齐有序的就医环境。

3、严厉打击票贩行为，维护门诊就医秩序。

【感谢信选登】

无私奉献的医护团队

我是脑病科50号床患者郁明义，因40多年糖尿病引起多种并发症入住市中医院。入院以来经脑病科主任李乐军和肖辉医生的精心治疗，几种病情先后得到了很好的控制，有的已基本痊愈。我即将带着李主任和医护人员的千叮咛万嘱咐出院。

就要出院了，我很想说几句真诚的心里话。自入院以来，倍受感动的是李主任带领他的这支医护团队，每天总是早早上班，迟迟下班。脑病科病人多，加之急需抢救的重病人时而出，所以他们总是战斗在救死扶伤的第一线。为了病

人他们总是跑着走路，来去匆匆，在他们的心中，时间就是生命。他们可以不吃，可以不下班，甚至可以不睡觉，也得把病人安排好，对待病人就像对待自己的亲人一样。对病人提出的问题，他们总是耐心细致的给予解答并千方百计的予以解决，直到病人和家属满意为止。这种无私奉献、敬业爱岗的精神在当今社会是难能可贵的，也是值得我们每个人学习的。

再次感谢李乐军主任和他的医护团队，谢谢！

患者：郁明义
2013年8月3日

赞评杨骏好医生

弘扬医德好医生，
古有神医喜来乐，
今有救人白求恩。
中医院里有杨骏，
弘扬医德救病人。
门诊部里围满人，
和颜悦色问病人。
重病患者留住院，
小毛病教理疗。
手术室里似广寒，

春风拂面尽开颜。
片言只语齐欢笑，
手术台上不胆寒。
明镜高悬新时代，
没有医德怎救人？
中医院里好医生，
弘扬医德救病人！

八十老朽梁培义
2013年6月27日

医者仁心为民众

我母亲王俊兰因冠心病入住市中医院心血管病科病房进行综合治疗。母亲住院的第一天就心绞痛发作，作为儿女，当时焦虑和不安的痛苦心情真是一言难表。就在此时，心血管病科的医生们凭借雷厉风行的处置态度和高效缜密的治疗方案将我们心中的阴霾一点点拂去！在这里特别感谢王昕主任、陈守宏主任和王林军医生，他们对待病人耐心细致，治疗严谨、全面，在做冠状动脉造影和支架植入手术过程中，动作轻柔，操作到位，最大限度地减少了我母亲的痛苦。正是他们这种“想患者之所想，急患者之所急”的精神，使患者和家属得到了久违的宽慰。

我母亲曾两次转入心血管病科CCU重症监护病房，护士长张加荣周到的安排、亲切的话语、微笑的

面孔，将温暖传递给病人，监护室的护士24小时陪伴、照顾着病人，作为患者的家属，一句简单的“谢谢”已不足以表达我们的感激之情。作为危重病人的家属，能遇到这么多医术精湛、医德高尚的医护人员真是我们不幸中的万幸！此刻，我们有太多的感动，有太多的感激。

在市中医院这段日子，让我们真切地体会到了“医者仁心”的深刻寓意，我们患者家属会将这颗无私奉献的爱心继续传递下去，让我们的社会充满爱充满感激！最后，祝市中医院心血管病科全体医护人员身体健康、阖家幸福！

患者家属：徐康利、徐昶欣、徐昶安、徐冠宏

2013年06月04日



【编后语】夏季百日优质服务竞赛活动已进行了一半时间，全院上下行动快、措施多、成效大。作为职能部门，理应是这项活动的组织者，更是参与者；这项活动是阶段性工作，更是医院的长久工程。我们应该做什么、怎么做、为谁做，我想需要做好以下几点：

一是不断加强效能建设，出思路，想办法，做好领导的参谋助手。要在各自的岗位上针对医院不同的发展阶段，发展任务认真做好调查研究，为领导研判形势提供决策参考，拿出一些具体的数据和典型案例拓展领导的思路。作为职能部门的管理者，我们要坚定干成事比干事更重要，执着比聪明更重要，结果比理由更重要，表率比命令更重要的理念。要按照医院的布置和要求，不断查摆工作中的不足，制定持续改进的措施，带头落实，亲力亲为的推进工作。

二是不断提高管理水平，走出去，沉下来，做好临床的指导服务。不当空头指挥家，要用自己的管理知识、为基层服务的诚意赢得临床的信任和支持。医院发展面临诸多的困难和机遇，需要我们在吃透上情、了解下情、掌握实情下上工夫。要深入一线为临床办实事，解决问题。要结合联系点工作，走下来贴近临床，突出“实”字，贴近员工，突出“情”字；重点是做好业务指导，又要当好“服务员”，强化为临床做事，让临床满意的工作导向。

三是不断增强协调配合，少埋怨，多包容，做好发展的典型示范。要有敢闯敢干、负重前进的精神；要有主动考虑大局，积极配合的魄力。我们要以此次夏季优质服务活动为牵引，在职能部门中开展质量与效率互评、临床评议机关等活动。我们要认真围绕这次活动的要求和今年的工作任务，加强检查考核，跟踪问效存在的问题，建立“监、帮、促”结合的工作机制，将优质服务竞赛活动、“三好一满意”活动和附属医院复评迎检工作做出实实在在的成效。

(江文)