



# 新华医院报

XINHUA HOSPITAL NEWS

2011年3月31日 星期四  
(第296期 本期共6版)

上海交通大学医学院附属  
新华医院主办  
http://www.xinhuamed.com.cn

## 我院获 2009-2010 年度上海市卫生系统文明单位称号

本报讯 在刚刚召开的2011年上海市卫生系统精神文明和政风行风建设大会上,我院被授予2009-2010年度上海市卫生系统文明单位称号。

在过去的两年中,我院精神文明创建工作始终紧紧围绕“转观念、调结构、保增长、促发展”的十二字方针,把握精神文明创建工作主动权,以世博会的举办为主线,全院职工参与世博、服务世博、奉献世博,更加广泛、深入、扎实地开展精神文明建设。同时在对口支援和志愿者工作方面,承担公立医疗机构社会责任;继续推出便民措施,持续开展病人满意度测评工作;深入打造新华医院四大文化品牌等方面都取得了一定的成绩。

今年,我院将坚持以科学发展观为指导,认真落实医疗卫生体制改革精神,围绕医院中心工作,结合医院等级复评要求,开展以“服务持续改进,方便留给患者”为主题的创先争优活动,细化“三好一满意”惠民行动,进一步把“三化”二十条落在实处,掀起医院精神文明建设的新一轮高潮。(新宣)

## 新华临床医学院与美国芝加哥大学普里茨克尔医学院建立长期合作伙伴关系

本报讯(通讯员 孙雯燕)3月21日,新华临床医学院与美国芝加哥大学普里茨克尔医学院外科系正式签约,建立长期合作伙伴关系。我院将选拔优秀医生、医学生前往芝加哥大学普里茨克尔医学院进行学习培训,对方也将派遣医生来我院开展医疗合作。上海交通大学副校长蔡威、我院院长徐卫国、副院长吴皓、有关临床科室和职能部门负责人等参加了签约仪式。

3月18日至21日,芝加哥大学普里茨克尔医学院(University of Chicago Pritzker School of Medicine)外科系主任 Jeffrey Matthews 教授率代表团4人访问我院,双方就建立长期合作伙伴关系,特别是在健康项目咨询、医学教育、医院管理、医护专业交流和合作等方面进行了深入的会谈。会后,我院副院长、新华临床医学院院长吴晔明与 Jeffrey Matthews 教授签署了合作备忘录。

芝加哥大学普里茨克尔医学院是美国著名的医学院之一,在临床诊治、医师培训、医院管理以及健康科学方面均处于领先水平,有11位校友曾经获得诺贝尔奖,其外科团队在几乎每个亚专业都拥有国际知名专家。

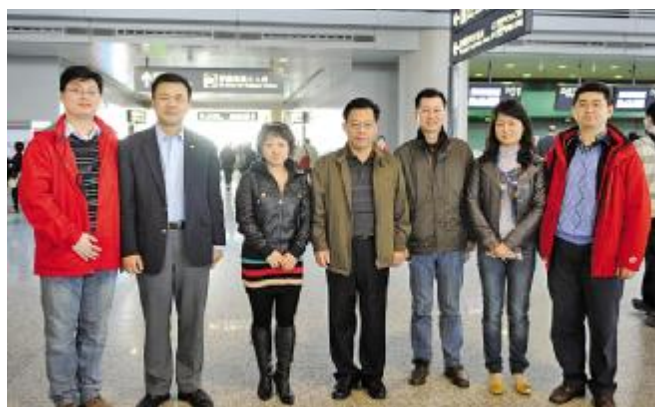
访问期间,芝加哥代表团四位专家还为我院专业医护人员、医学院学生作了精彩的学术演讲,演示机器人手术等创新尖端医疗技术,引起与会者热烈反响。代表团



一行还参观了刚刚落成不久的科教大楼,并去手术室观摩手术。美方专家对我院先进的管理理念、人性化的服务流程、功能完善的基础设施留下了深刻印象。在合作会谈上,新华临床医学院、普外科、肛肠外科、泌尿外科、骨科、肿瘤科、儿内科、儿外科、核医学科负责人介绍了学科发展情况和学术交流意向,并对日后的合作细节进行了友好磋商。双方对建立癌症中心表现出浓厚兴趣,约定日后举行进一步的交流和探讨。

徐卫国务院长在签约仪式上致辞时指出,此次签约标志着合作项目的成功启动,对于双方建立长期稳定的合作机制,发挥各自优势,实现优势互补,深化医疗、教学和科研改革,进一步提升医院管理和医疗服务水平具有重要意义,也是我院建设高水准研究型医院战略发展目标的重要一步。医院将一如既往地支持学科与人才队伍建设,给予相应扶持政策。同时希望相关学科和专家积极关心和支持这项合作的开展,将全面战略合作关系推向新的高度。

## 第三批对口支援云南龙陵医疗队启程 援滇工作树立新华医院良好形象



本报讯(通讯员 张洁)我院第三批对口支援云南龙陵县人民医院医疗队于3月30日启程。院长徐卫国、副院长吴皓专程护送医疗队员前往龙陵,并再次捐赠价值15万的手术医疗器械,以推动当地医疗技术及学科发展。第三批对口支援云南龙陵医疗队由儿内科李玉峰、妇科陈海楠、骨科王伟、老年医学科吕菁医师和神经外科护士周卫萍组成,李玉峰担任医疗队队长,陈海楠为临时党支部书记。(报道详见第2版)

## 中国临床营养发展论坛在我院举行 新华临床营养科迎来建科15周年

本报讯(通讯员 陶晔璇)由上海医学会肠外肠内营养学分会、上海营养学会主办,我院和上海市儿科医学研究所、上海交通大学医学院营养学系承办的“中国临床营养发展论坛”,3月25日在科教大楼学术报告厅隆重召开。同时,新华临床营养科迎来了建科15周年的庆典。论坛由上海交通大学副校长、上海市儿科医学研究所所长蔡威教授和我院临床营养科主任汤庆娅共同主持,院长徐卫国到会致贺辞。

中国工程院陈君石院士、中华医学会外科学分会胃肠外科学组名誉组长、中华医学会肠外肠内营养学分会副主任委员詹文华教授、各兄弟医院营养科主任等200余人参加了论坛。陈君石院士、詹文华教授和蔡威教授围绕中国营养现状和临床营养学学科的发展等内容做了精彩的讲演。

成立于1995年的新华临床营养中心是国内第一个面向全院患者规范化营养治疗的专业

学科。15年来,在学科带头人蔡威教授的带銜下,由最初的3位医生组建的临床营养支持小组,逐渐建设成涵盖临床营养支持和膳食营养供给,服务于医院整体营养管理的临床科室。

2004年起成为上海交大营养系主要实习基地,2005年成为上海市医学重点学科(营养与卫生)。目前,学科在儿科临床肠外与肠内营养支持领域的学术地位和临床应用水准达到国内领先和国际先进水平。

## 蔡威教授担任《亚太临床营养杂志(中文版)》主编

本报讯《亚太临床营养杂志(中文版)》启动仪式3月25日在我院隆重举行,蔡威教授将担任该杂志主编。

《亚太临床营养杂志》(APJCN, Asia Pacific Journal of Clinical Nutrition)是国际营养科学联盟的附属机构-亚太临床营养学会(APCNS, Asia Pacific

Clinical Nutrition Society)主办的学术期刊,是亚太地区排名第一的临床营养学杂志,与《美国临床营养杂志》、《欧洲临床营养杂志》和《英国临床营养杂志》一起,被誉为世界四大临床营养杂志。

启动仪式上,与会专家学者就临床营养在我国的发展前景展开了深入的讨论,并就《亚太

临床营养杂志(中文版)》的定位和内容达成了共识:中文版杂志将在现有杂志内容的基础上,建立起一个国内临床营养学界与国际学术交流的平台,旨在全面提高国内临床专科医师的临床营养、营养治疗的理论水平和实践能力,并兼顾健康、保健、康复和食品安全等知识的普及。(新宣)

### 标题新闻

我院荣获中国红十字会总“参与服务上海世博会”先进集体称号。

## “新华医院职代表沙龙”畅议职工停车难题

本报讯(通讯员张莉)新华医院职代表沙龙于日前举行首次活动,30余位职代表围绕医院职工停车管理中的难点和热点开展热烈讨论。院党委副书记、工会主席顾琦静、副院长李劲松出席了沙龙活动。

顾琦静副书记指出,医院车辆停车管理要充分民主管理,既不能因为停车问题影响患者就诊的满意度,又要服务好内部员工,希望大家理解并为其出谋划策。李劲松副院长就我院目前停车“车多位少”的现状、科教大楼地下停车库的试运作以及将要开工的儿外科大楼对目前停车位的影响及初步设想的解决方案向代表们作了说明。

沙龙活动中代表们头脑风暴、畅所欲言,有代表提出:在保证

科室行政正、副主任停车的基础上,是否考虑“时间优先”的原则,并能及时告知到车主“车位已满”的信息;有些代表则提出了一部分持有停车证的车辆将医院作为长期停车场,占用停车资源,是否采取“先到先进”原则,并适当上调职工停车费;还有代表提出:对于路程较远的有车族,是否划出一定数量的车位,采取定期摇号停车的措施,使普通职工也能使用医院停车资源。同时,代表们希望提升医院车辆管理人员的素质与技能,以更好地为广大病患及职工服务。

院武装保卫部斯俊民主任和院工会专职副主席肖斌参加沙龙活动,表示将在职工中发放停车意见调查表,进一步听取职工意见,不断完善职工停车解决方案。

## 第三批对口支援云南龙陵医疗队启程 援滇工作树立新华医院良好形象

(上接第1版)(通讯员张洁)在3月22日召开欢送医疗队员的座谈会上,吴皓副院长介绍了我院对口支援龙陵县人民医院的情况。该援建项目于2010年4月正式启动,医院精心制定了一系列对口支援项目方案和实施计划。通过3年左右的对口支援工作,每批至少选派5名以高年资主治医师以上为主的医疗卫生专业技术人员和管理人员组成医疗队,驻守受援医院开展临床诊疗、教学培训、重点学科建设等技术援助活动,同时不定期派出专家到该院进行专题讲座、教学查房、手术示教、危重病例抢救等。吴皓副院长强调了省际支援工作是医院公益性重要体现,勉励大家珍惜这次机会,团结合作,医院及所在科室是医疗队的坚强后盾,会帮助他们克服工作和生活中的困难。嘱咐医疗队员们,要在当地因地制宜开展适宜的技术,进行多种形式的帮扶,工作中要尊重民族习惯,注重自身安全,努力提高当地的医疗服务能力和水平,圆满完成对口支援任务。

我院在一年的对口支援云南工作取得阶段性成效,得到了卫生部、云南省卫生厅、保山市卫生

局等领导高度评价。由卫生部医管司召开的省际医院对口支援工作座谈会上,徐卫国务院长就我院对口支援龙陵医疗工作进行交流。在卫生部举办的2010年全国县医院改革发展现场会上,我院交流了经验。在县医院有限的医疗资源下,因地制宜地开展了一系列新技术,医疗队员以其开创性的工作,扩大了援助的辐射面。自2010年4月至2011年3月已诊治病人2265人次、开展手术207台;开展新技术9项;制定规章制度35项;完成龙陵县人民医院第一个临床科研课题的设计。医疗队支持县医院为龙陵人民提供医疗服务,使该院医务人员的理论和技术水平迈上了一个新台阶,更使当地百姓实实在在享受到我院的先进诊疗技术和良好的服务质量。同2009年相比,2010年该院的门诊量达80281人次,增加50%、住院病人数8105人次,增加55%、手术量等业务指标增长45%、全院业务收入增加44%,明显提升了县医院的社会影响和绩效,在当地取得非常好的反响,同时也树立起新华医院医疗队的良好形象。

## 建立医疗质量和医疗安全长效机制

# 医务管理部门开展“临床一线工作法”医疗联合查房

本报讯(通讯员陈迎春)为进一步健全医疗安全长效机制,持续改进医疗服务质量和安全,认真贯彻“临床一线工作法”,日前,医务部、护理部、病员服务中心、医院感染管理科等医务管理部门在吴皓副院长带领下,对心内科、麻醉与重症医学科、儿内科等临床科室开展医疗联合查房,为临床科室解决实际问题。据悉,此次医疗联合查房将在全院临床科室中持续开展。



吴皓副院长带领医务管理部门在麻醉与重症医学科进行医疗联合查房。(戴荣/摄)

各医务管理部门在联合查房前,分别对科室的医疗质量、医疗安全、护理质量、院内感染等方面进行综合检查分析,在医疗联合查房时进行检查结果反馈。查房内容涉及医疗核心制度落实情况、患者安全目标、三级查房、六本台帐、医院感染监控、医保控制、医疗安全情况、科室质量管理、科室业务学习、护理质量等方面。对于科室在运行中存在并亟需解决的问题,吴皓副院长及医管职能部门逐一作了沟通落实,能解决的当场解决,不能当场解决的由职能部门在一定工作日内协

调解决。吴皓副院长指出,作为一项提升医疗质量和医疗安全的长效机制,“一线工作法”医疗联合查房要求职能部门了解情况、解决问题和工作落实必须到临床一线,为临床科室解决实际问题,倡导深入临床一线科室,参与疑难病例、危重病例、死亡病例等讨论,参与危重病人抢救,重视与提高会诊质量,及时掌握全院各临床科室的医疗运行情况,及时沟通,

及时解决。同时,通过医疗联合查房使职能部门与临床科室有了近距离的沟通交流,对临床科室医疗过程中的环节质量进行有效的监控,发现问题,及时干预,将一些医疗安全隐患消灭在萌芽状态,并协助科室解决运行层面的一些实际问题,提高管理时效性,也推动了医院医疗护理质量的持续改进。从而逐步形成职能、围着临床转,临床围着病人转的局面,确保医疗质量和安全。

## 医疗干事会议部署医疗质量与医疗安全工作

本报讯(通讯员邹娟)为进一步提高医疗质量与医疗安全工作,医务部近日组织召开了2011年度医疗干事工作会议,通报了近期的医院医疗工作形势,要求各临床科室从提高医疗质量内涵、加强医疗制度执行力、提高病史质量、加强沟通等四个方面着手,切实加强医疗质量内涵建设。

会议要求手术科室对高风险、高难度的手术要采取慎重的态度,必要时可请医务部共同参加术前讨论。遇到非计划

二次手术病人,临床科室必须向医务部备案,并且在科内组织讨论。临床科室遇到医疗纠纷、药物不良反应等不良事件时,也必须及时向医务部报告备案。会议强调了要严格执行会诊制度,不断提高会诊质量。我院医师外出会诊时必须严格执行卫生部《医师外出会诊管理暂行规定》;院内单科会诊需请主治以上级别医师进行会诊;院内大会诊必须由科主任主持,相关专业高级职称医师参加;急会诊必须在10分钟内

到达。临床科室对医疗核心制度必须高度重视,严格执行,特别是死亡病例讨论、疑难病例讨论、危重病例讨论、交班等日常核心制度,要认真落实。会议要求临床科室要切实提高病历书写质量,医务部门将对代签名、手术记录未按时完成、知情告知不及时等现象将进行严查。临床科室在日常工作中如果遇到各种问题都可以与医务部进行联系,医务部将为临床科室提供更及时周到的服务,共同提高我院医疗质量和医疗安全。

## 我院消化内科成为18个“全国脂肪肝诊治中心”之一

本报讯(通讯员仇佳妮)3月25日,由中国医师协会主办的“2011全国脂肪肝健康促进项目”在我院启动脂肪肝诊治项目。我院消化内科成为18家“2011全国脂肪肝健康促进项目脂肪肝诊治中心”的资格医院之一。

由中国医师学会发起的全国脂肪肝健康促进项目旨在提高广大人群对脂肪肝及其危害的重视程度,促进早期就诊和早期治疗,提高脂肪肝患者的就诊率和治疗率。该项目于今年1至12月份在全国范围内进行,全国共设有18家诊治中心。我院作为18家单位之一,开设了脂肪肝专科门诊,有轻度脂肪肝的市民将从这里得到专业指导,中重度患者可进

行规范化治疗。我院脂肪肝诊治项目启动后,将进一步推动医院各相关科室间医生的交流与协作,共同开展脂肪肝的宣传、教育、诊疗工作。通过定期召开脂肪肝健康教育系列讲座,普及脂肪肝宣传教育,开设脂肪肝专家门诊,规范脂肪肝患者的诊治,建立脂肪肝预警体系,等等一系列的举措,让项目落到实处,切实发挥医疗机构在脂肪肝筛查、诊断、长期治疗中的作用。

## 财务部举办内部管理人员招聘会

本报讯(通讯员财宣)为进一步完善内部管理构架,提高管理效率,财务部于近日在科教大楼会议室举办了窗口管理岗位招聘会。

此次财务部收费管理办公室下属门诊收费组、出入院组两大窗口公开招聘班组长和值班长,旨在加强班

组管理,提升工作和服务质量,以更好地适应医院未来发展需要。同时招聘会采用民主竞聘的方式,不仅调动了广大工作人员主动参与管理的积极性,也为部门在提升服务意识、优化改善流程、拓展服务途径方面提供了新的思路 and 方向。

## 筷子不慎插入中颅窝底 鼻内镜下巧取残留异物

本报讯(通讯员潘虹)耳鼻咽喉-头颈外科近日成功为一名不慎将筷子插入中颅窝底的患儿取出了异物。家住江西赣州的小飞勇才19个月大,一个多月前,在吃晚饭时不小心摔了一跤,筷子直插入腭部,当时腭部少量出血,家长没有引起重视,自行拔除筷子尖端离断。为求进一步诊治,患儿及家长转诊至当地一家大医院,CT检查发现患儿左侧腭部至中颅窝底高密度异物存留就是残留的筷子,已经开始伴有蝶骨骨折、鼻窦炎。

患儿来到我院时已经有40度的高热,黄琦副主任医师给他抗炎治疗退烧后,复查三维CT显示残余的筷子在颅底左侧翼突内侧板与破裂孔间,而此时筷子经由前

内向后上斜行,如再不进行手术治疗,后果不堪设想。黄琦医师随即为小飞勇在全麻下进行了鼻内镜下中颅窝底异物取出术,手术仅持续了约一个小时,成功取出离断筷部长达4厘米。经过12日的治疗,治愈出院了。

我院经常收治异物插入口内、鼻内意外伤害的患儿。为此,医生提醒家长,如不慎发生异物刺伤五官的事件,家长一定要尽量避免对伤口施加压力,不要直接把异物拔出来,最好及时送往医院救治。



新华医院(崇明)创三级医院系列报道

新华医院(崇明)五届十二次职代会胜利闭幕

新华医院(崇明)讯(通讯员虞伟琴) 3月2日,历时一周的新华医院(崇明)十二届五次职代会,顺利完成各项预定议程,圆满地降下帷幕。

会上,代表们认真听取和审议了执行院长周斌所作的《新华医院(崇明)二〇一〇年工作总结与二〇一一年工作要点(草案)》报告、《新华医院(崇明)“十二五”发展规划(草案)》报告、总会计师徐智超所作的《新华医院(崇明)二〇一〇年财务决算报告和二〇一一年财务预算报告(草案)》,徐卫国防长在开幕式上讲话,医院党委书记邢健主持会议。

徐院长指出,创建三级医院的工作取得了阶段性成果,这应归功于市委、市政府的正确决策和良好政策导向,县委、县卫生部门的正确领导和大力支持,应归功于新华总院的扶持,也是医院党政班子团结协作、专家辛勤付出和全院一千

多名员工共同奋斗的结果。取得阶段性成果的主要特点为学科建设获得突破性成绩,运行效率良好,结构不断优化,管理进一步规范、信息化。徐院长还指出,今年的工作要处理好三个关系,一是硬件与软件的关系,二是外延与内涵的关系,三是眼前的绩效利益与长远的目标规划的关系。徐院长最后强调,今年是创三级医院冲刺年,也是“十二五”规划开局年,在医院高速发展时期,更要注意医疗安全,广大干部职工要努力构建和谐医院,在和谐中求发展,在发展中促进和谐;创三路途艰巨,对面临的困难要有足够的信心,迎接挑战;要热爱医院,与医院荣辱与共,相信有团结奋进的领导班子,有负有责任性的专家队伍,有顾全大局、勤劳、智慧的一千多名职工,创三一定能成功,医院一年将变个样。

在本次大会休会期间,各代表组分别组织职代会就大会各项报告内容进行分组讨论。在讨论中,代表们都认真研讨医院工作,聚焦“十二五”发展规划,对过去一年中医院所取得的突破

性进展,各项主要工作尤其是学科建设全面启动、医疗质量不断提高,创建工作有序推进,内部管理逐步优化,医院和谐氛围日益稳固,医院步入良性运行轨道等一系列成绩予以充分肯定。对医院今年的工作充满信心、满怀激情,大家都表示,医院的发展与自身息息相关,创三的成功需要大家齐努力、共奋斗。在本次大会闭幕式上,职工代表举手表决一致通过了以上三个报告,大会还对干部进行了民主测评。

邢健书记作大会总结,他代表院党委强调三点意见:一要坚持科学发展,推动创建三级医院工作再上新台阶。新的一年,各科室要高度重视重点学科建设,落实学科发展规划,致力于岛内适宜技术的应用,以创新和实干的精神,不断开拓新的领域,攀升新的高度。二要坚持院务公开,进一步提高医院民主建设水平。要通过加强医院民主建设,真正把职工的积极性调动起来,把职工的聪明才智凝聚起来,形成汇聚三级医院建设的强大动力。三要坚持以人为本,加快和谐医院建设。

身边的故事,医院的文化

江忠仪书记为医高专学子讲述儿中心文化

儿中心讯(通讯员 夏琳) 近日,受上海医药高等专科学校的邀请,儿中心党委书记江忠仪为该校“启明讲坛”作题为“创新、奋斗、包容、感恩——身边的故事,医院的文化”专题讲座,倾情讲述儿中心十二年来的成长历程和文化内涵。

讲座中,江忠仪书记介绍了儿中心的概况以及成为国内首家获得JCI认证的儿童专科医院的

艰难历程,并从中提炼了儿中心的文化精神,强调“文化”推动医院发展的源动力。他以“敢为人先的创新文化、精勤不倦的奋斗文化、海内百川的包容文化、饮水思源感恩文化”为主线,分别讲述了儿中心在科研管理、人才培养、慈善理念方面的工作和成果。



探讨女性话题 倾听专家感悟

三院举办《女性如何在家庭和事业中把握平衡》讲座

三院讯(通讯员 胡媛) 对于一个女职工占70%的医院,女性如何在家庭和事业中把握平衡无疑是个值得探讨的话题,面对这些疑问和困惑,三院妇委会邀请了上海人民广播电台首席节目主持人——秦畅,用她的智慧和感悟为三院的女性寻找答案。

讲座中,秦畅老师从最近颁

布的医疗条例到医护人员的工作压力,从自己的微博控,到孩子成长的烦恼,从如何与爱人看影片,到全职太太的生活理念,生活中的点点滴滴和感悟让与会者看到了一个积极、睿智、果敢女性的生活态度。



新华医院(崇明)院级重点学科评审会举行



新华医院(崇明)讯(通讯员虞伟琴) 新华医院(崇明)院级重点学科、重点扶持学科(专业)评审会日前举行。通过培育和扶持医疗“精品”,打造特色专科的重点学科建设,为三级医院创建打下坚实基础。

本次评审会严格按照“公开、公平、公正”的原则,贯彻“全面规划、合理布局、保证重点、发挥优势”的宗旨,强调“内联外合”的准入要求,即医院内部学科之间、与外院学科之间联合申报。根据我院学科建设发展现状,设置层次分为重点学

科和重点扶持学科(专业),旨在使我院学术水平和实际应用水平达到岛内领先水平、上海市先进水平,成为在本市及周边地区有一定影响力和竞争力的学科。共有内、外、骨、儿、急诊、医技等17个学科参加申报。分别就本学科医疗工作情况,已取得的成绩、科研成果,人才培养梯队建设,内联外合的机制以及基础研究的设想等进行了阐述。

市卫生局科教处处长张勤、市科委生物医药处副处长郑忠民、上海交通大学研究生

院医学院分院常务院长顾琴龙、新华医院副院长吴晔明、市高血压研究所所长瑞金医院高血压科主任朱鼎良、市长征医院临床实验诊断科主任韩焕兴作为评审组专家,崇明县卫生局副局长蔡志昌及堡镇、庙镇人民医院有关领导出席,医院党政班子成员和相关职能科室负责人以及科主任、医疗科研教学骨干等近100人参加会议。



“遏制耐药菌感染医院内传播”专题讲座

本报讯 3月22日,我院邀请中华医学会微生物学和免疫学分会委员、上海交通大学医学院附属瑞金医院微生物实验室主任倪语星教授来我院就《遏制耐药菌感染医院内传播》进行了专题讲座。

耐药菌的感染正日益成为一个全球性的问题,世界卫生组织日前宣布把“遏制抗菌药物耐药”作为2011世界卫生日主题,卫生部也宣布2011年将开展“抗菌药物应用专项治理行动”。在我院由耐药菌引起的医院感染也逐年增多,而医院感染关系

到医疗质量与医疗安全。讲座上倪语星教授就耐药菌产生的原因、如何控制、减少耐药菌的产生及传播做了精彩的解说,并介绍了瑞金医院在这方面所做的工作及经验。

我院医院感染管理科结合我院的实际情况,已制定了一系列的操作规范与流程,包括消毒隔离措施、手卫生制度及对抗生素使用的规范,并在SICU中开展了对耐药菌的主动筛查工作,最大限度地减少耐药菌感染的产生与传播,以提高医疗质量与医疗安全。(医院感染管理科)

医院感染知识问答(27)

呼吸机相关医院感染暴发时,如何对环境微生物进行采样?

高度怀疑医院感染暴发与呼吸机相关时应及时监测。建议采样部位:外表面、外管路、雾化罐、集水杯、流量传感器、呼吸机和呼气端细菌过滤器、呼吸机内部可拆卸的呼吸管路等。必

要时需对可疑菌株进行脉冲场凝胶电泳(PFGE)是一种分辨率高、重复性好的基因分型的方法,已广泛用于医院感染暴发的流行病学调查。(医院感染管理科)

硝酸甘油油膏可增强骨骼

2月22日旧金山时报讯 由多伦多大学主持的研究表明,局部敷硝酸甘油油膏可增加骨密度及减少骨质丢失,从而可能预防骨折。该研究由243名平均年龄为64岁的绝经期后妇女参与,她们均无骨质疏松症,被随机分为药物组及对照组。药物组每晚临睡前在前臂敷含15mg硝酸甘油油膏的条带,对照组敷不含药物的油膏条带,共历时两年。在研究前后均测定骨密度以便比较。在两年后发现药物组脊骨的骨密度增加6.7%;髌骨增加6.2%;股骨增加7%,表明了骨骼有增大及变强。头痛为主要副作用,在

药物组占3.5%,对照组为5.4%,并有数名参与者因头痛副作用而中断了研究。以油膏治疗因心绞痛而引起的胸痛已有数十年的历史。本文研究对妇女骨骼的增强作用可能是其另一可喜结果。硝酸甘油油膏的价格便宜,按照文章中的剂量每敷仅为5美分。研究者认为此油膏的增骨作用是在于产生了氧化氮,是后者刺激了骨的生长。原本骨细胞能自身制造氧化氮,当妇女绝经后雌激素产生减少了,产生氧化氮的量也相应减少,该油膏则补充了此化合物。加拿大有200万人患骨质疏松,大于50岁的妇女有1/4患有此病;男性为1/8。此研究

由加拿大政府支持,现将与英美合作,进一步扩大研究对象来得到最后结果。该研究发表于2月份的《美国医学会杂志》(JAMA)。

研究表明打坐能使脑灰质起变化

1月25日旧金山时报讯:有迹象表明意念打坐(mindfulness meditation)可使胸闷症状得到改善有助于舒缓紧张情绪,使心情平和、机体得到放松。该研究结果发表于1月30日神经学研究的《神经影像杂志》,由麻省总医院主持的该研究旨在了解其中机理。他们通过脑磁共振扫描观察了16名志愿者在打坐前及经历8周打坐后的脑部变化,发现在实施打坐后扫描结果

有明显的变化。他们发现脑部主管意识、感受及自我思维的海马的灰质密度增加;而对照组无任何变化。研究者以召开

周会及采用录像来核实参与者实行打坐的实况,在通过平均每日打坐27分钟,历时8周后得到了以上资料。研究者鉴于因打坐而出现的脑部灰质变化,说明了大脑的可逆性。打坐可作为主动角色使脑部发生有益变化,从而促进健康,改变生活质量。(陈瑞冠 叶军)



国家临床重点专科巡礼(之二)

采写/周韵斓 邓琳 耿娟

# 驰骋在检验医学领域的“快速反应部队”

## ——新华医院检验科争创国内一流学科纪实

### 核心阅读



2011年新春伊始,从国家卫生部传来振奋人心的消息:新华医院检验科成为卫生部首批国家临床重点专科。

新华医院近年来的跨越式发展,对检验医学提出了更高的要求,同时也为检验科带来了巨大的发展机遇。近年来,学科带头人沈立松在以沈霞教授为代表的老一辈专家打下的扎实基础上,努力开拓,求实创新,以搭建国际化质量体系为学科发展平台,以科研助推学科发展,加快科研型人才的引进和储备,不断提高团队学术水平,在运营规模、质量保证、医疗服务、科研教学和梯队建设等方面实现了快速的发展,在国内具有很大的影响力,对检验科在2010年度国家临床重点专科申报工作中取得好成绩起到了非常积极的推动作用。

在争创国内一流学科的征途中,到底是什么原因让检验科在短短数年里迈入国内检验医学领先者的行列?下面,就让我们走近检验科……

### 1 确立“以病人利益为先,以临床服务为先”核心理念

近年来,基础研究领域的成果迅速地通过检验医学的桥梁作用转化到临床实际应用中,检验医学为临床提供疾病诊断和治疗的相关信息,已经提升至分子生物学水平。这种从宏观向微观的拓展和延伸,凸显了检验医学对于临床日益重要的指导价值。检验工作者的作用不再局限于完成标本的检测和报告的发放,而是更加积极地与临床一线的医师和患者沟通,深入参与到整个临床的诊断和治疗过程中去。国内传统的手工作坊式的检验科工作模式已经显得不合时宜,改革检验学科的发展模式是检验科取得长足进步的必由之路。

发展意味着机遇,发展更意味着挑战。

检验科充分把握住国际检验医学发展的脉搏,他们密切关注国际顶尖医疗机构检验医学发展的最新动态,同时制定本科室学科发展的方向,提

出了“以病人利益为先,以临床服务为先”的理念,并在国内率先构建起以临床检验医师为主导的医学检验工作模式。他们从国际顶尖实验室的经验中认识到,检验科提供的不仅仅只是检验报告,更应该是一系列的增值服务;检验科要独具慧眼地将国际基础研究领域的最新成果转化到临床应用中;检验科要改变对临床科室简单依附的局面,需要更加积极主动地参与临床一线诊治的全过程。正是在这种理念的支持下,检验科开始了组织架构和工作模式的全面调整。

检验科独树一帜,在国内检验界率先培养了一支具有临床一线诊治经验且精通检验专业技术的检验医师队伍,他们与临床一线诊治医生沟通,提供检验项目选择的建议和检验报告的合理解释,参与或跟踪患者的诊治甚至随访过程;从临床角度评价检验报告的及时性和准确性,帮助检验技师

追溯分析误差形成的原因并及时纠正,将误差修正的结果反馈给临床;广泛听取临床医师对于高新检验项目尤其是分子检测项目的需求,参与新项目的开发、验证、方法学的比对过程。检验服务的触角拓展延伸后,服务的附加值得到了显著的提升,检验学科发展的空间更加广大。

与此相对应,检验科对学科专业和组织构架也进行了调整。目前检验科下设生化、免疫、微生物、血液和分子生物等10个亚专业小组,提供500余项检测项目,日平均处理测试数60000个,日平均发放报告4500余份,是国内检验亚专业和检验项目设置最全的检验科。各小组均由富有经验的高年资检验技师担任技术质量的监管。80%以上的专业组长都具有研究生学历。为保证国际领

先的基础研究项目顺利转化至临床应用,一批高学历的硕博专业人员进行合理分布于各亚专业小组,从事高新检验项目开发尤其是分子诊断平台的构建。此外,每个亚专业小组每天均通过检验医师小组与临床一线科室进行独立的沟通和反馈,参与临床诊治和随访过程。可以说,检验医师参与下的检验科工作新模式,其实质是以服务临床一线为指导的工作模式,全面改变了国内大多数检验科只注重检验技术而忽视临床沟通的局面,极大的提升了检验科服务的质量,体现了检验医学对于临床诊疗的重要价值。

如今,检验科已发展成为国内医疗运营规模最大、专业设置最全、最重视客户服务的医学检验科,其医教研综合实力处于国内领先水平。

### 2 服务注重“细节” 绩效着眼“双赢”

服务历来是检验科工作的核心。为患者服务,为临床一线服务是检验科的天职所在,科室一切工作的出发点就是要竭尽所能地为广大患者及临床办实事,排忧解难,解决实际问题。而科室服务的特色在于能为临床提供周到的、独特的、个性化的细节服务。

**快速反应实验室——整合资源,普通标本急诊式处理,为临床提供24小时不间断服务。**检验科是国内最早建立快速反应实验室的单位之一。2007年新华医院急诊大楼正式投入运行后,医院门急诊人次突飞猛进,每日标本量也大幅增加。为了解决科室日渐增长的工作量与临床要求缩短报告时间之间的矛盾,科室打破传统各专业组自成一派的格局,将标本采集、预处理,急诊门诊生化、免疫、临检、血凝、血气分析等资源有效的组合,成立快速反应实验室,大大缩短了报告时间,较好地满足了临床的需求。以门诊内窥镜检查为例,以往由于HBsAg及抗HIV抗体报告时间长,患者常常需提前3天预约,而快速反应实验室成立后,上述项目在1小时内即能得到结果,患者在就诊当天就可以进行内窥镜检查,非常便捷。目前快速反应实验室的生化、免疫、血液、血气分析、心肌标志物、血清蛋白电泳

等项目均能保证在2小时之内出具报告,缩短了患者等待的时间。

**卫星实验室——向临床延伸的检验阵地,方便患者,服务临床。**在传统的医院布局中,检验科的中心实验室与各临床科室各自为营,常常分布在不同的大楼,地理位置相距较远,患者就诊时往往要在检验科和临床两头来回往返,十分麻烦。为了将便捷带给患者,检验科先后设立了多个卫星实验室,包括重症监护病房化验室、体检中心化验室、肠道门诊化验室、发热门诊化验室、妇科门诊化验室、特需门诊化验室等。这些“绿色通道”高效快速运行,将检验科的服务延伸至临床一线的阵地,既合理利用医疗资源,又避免患者往返波折。对于这些分散在全院的卫星实验室,检验科实行了质量统一管理,定期将卫星实验室的检测结果与检验科中心实验室之间进行比对,并进行严格的质量控制,在送方便给临床的同时,保障了医疗质量。

**POCT(床旁检测)——危急项目床旁操作,为抢救赢得宝贵时间。**血气、电解质检验是临床急救和监护病人的一项重要重要的实验室检测项目,对呼吸衰竭和酸碱平衡紊乱病人的诊断治疗起着关键的作用。(下转第5版)



检验科快速反应实验室

(上接第4版)准确的检验结果关键在于标本的正确采集,及时送检。以往由于送检时间过长,导致血气分析结果往往与临床实际不符,给临床医生的诊治带来了不便。在院部的大力支持下,检验科在院内设有监护病房的临床科室如成人ICU、儿科ICU、急诊ICU、胸外科ICU等配备了7台血气分析仪,由各临床科室医护人员根据重症患者的病情进行血气项目的操作,10分钟内即可得到快速准确的结果,为抢救赢得了时间。检验科定期到各临床科室进行随访,对仪器的使用、标本采集、检测的质量进行培训和监控。

**检验医师联络临床——主动出击,向临床宣传检验发展新进展,全方位、多层次了解临床需求,架起检验与临床之间的桥梁。**检验科是卫生部第一批检验医师规范化培训基地之一,也是国内最早设立检验医师岗位的检验科室之一。2010年6月检验科正式成立了检验医师组,截至目前共有5名检验医师,他们根据各自分工,定期联系和拜访临床一线医生,听取临床的意见和建

议,了解临床需求,解决实际问题。经过半年的努力,先后协助消化内科、肿瘤科、肛肠外科、普外科、肾内科等科室建立了有科室特色的检验项目,受到临床的好评。对于临床反映的检验质量问题,如肾内科PTH检测值长期偏低事件、血液内科患者血小板短期内波动幅度过大事件等,由检验医师深入临床,查阅患者病史,与诊治医生会谈,分析误差形成的原因,提出具体的解决措施,完成临床病例事件质量反馈报告,反馈给反映问题的临床医生。同时,检验医师组也协助科室内部各专业组,第一时间向临床推广检验科新技术新项目,发放宣传资料,新项目临床应用讲课等。纤溶酶原活性、BNP、白血病融合基因分析、骨代谢标志物、血栓弹力图这一个个新技术新方法逐步在临床上得以开展。在检验医师和各专业组组长的共同努力下,2011年新版的临床服务手册的编撰工作也基本完成,在保留了第一版流程图的基础上,新增了检验标本采集指南和许多新项目,即将发放至临床一线医生手中。

### 3 千里之行,始于质量

“质量”是检验工作的灵魂,是检验科保证其服务品质的前提和关键之所在。离开了质量控制,检验项目的齐全和检验速度的及时无疑都将成为无源之水。检验科按照“公正、科学、准确、高效”的质量方针,根据CNAS-CL02《医学实验室-质量和能力认可准则》(ISO 15189:2007)的要素,建立质量管理体系,以保证检验结果的准确性;提供快捷准确的检验报告,方便医护人员及患者;不断进行实验方法学研究及经济学评估,在保证质量的前提下,选择较为经济的检验方法,以减少医疗成本;加强与临床的交流与沟通,为医护人员及患者提供检验咨询服务。

为了保证全部的检测活动能够满足质量要求,检验科严密监控分析前、分析中和分析后检测过程的质量。保证标本的正确采集和运输,严格控制从患者准备、样本采集、标本保存等各分析前环节。检验科编写、印刷《检验科服务手册》分发至各临床科室,以促进医护人员对检验科工作的全面了解及监督;同时设计便民宣传手册,向患者传输科

学、全面的检验知识。检验科各专业组建立起明确的标本接收、拒收标准,严格控制标本质量,不合格标本及时反馈临床。他们建立完善的检验方法性能评价程序和室内质量控制,室内质量评价程序,参加上海市临检中心(SCCL)、卫生部临检中心(CNCL)组织的实验室比对,以及Bio-Rad全球实验室间质量评估计划以监测检测系统的稳定性和准确性。检验科规范了检验报告的形式、审核和修改流程,在科学评估不同检测项目稳定性的基础上,严格控制样本的储存条件和时间,以保证检测结果的准确性。

目前,检验科对所有检测项目均实现了室内质控,每天监测检测结果的稳定性和仪器的使用状态,室内质控不通过的情况下不允许发放检测结果报告,需通过各途径寻找分析中误差形成的原因并予以纠正,再次室内质控通过才将检测结果发送至临床一线。在严格的质量控制措施保障下,检验科在每年的卫生部和上海市临检中心室间质评中均取得了优异的成绩。

### 4 科技创新为学科发展注入动力

对于一所全国著名的研究型大学的附属医院检验科而言,科研和教学工作的意义毋庸置疑。放眼国际,顶尖医院检验科之所以能在世界检验界的舞台上立于不败之地,其背后支持的是其强大的科研实力。检验科充分认识到科研工作的重要性,在全科倡导科研的风气,全力鼓励和支持科室的员工结合自身专业背景和临床工作情况参与科学研究。科室订阅了一批国际一流的学术期刊,如《新英格兰医学杂志》(NEJM)、《自然》(Nature)、《自然医学》(Nature Medicine)、《免疫学》(The Journal of Immunology)、《肿瘤研究》(Cancer Research)、《临床癌症研究》(Clinical Cancer Research)、《临床化学》(Clinical Chemistry)等国际顶尖的基础研究领域期刊,也有《中华检验医学杂志》等临床研究期刊。科室每周二中午组织论文阅读交流会,一批对研究工作具有浓

厚兴趣的职工和研究生讲解近期阅读的专业文献,大家展开热烈的讨论,并吸取先进的科研实验设计和操作的经验。每周四的中午,科室组织临床病例讨论会,每期的主题选择《Lancet》、《NEJM》、《Clinical Chemistry》等国际顶级临床研究期刊的病例报道,吸引检验医师以及各专业小组骨干甚至是临床科室轮转医生参与讨论,共同分析病情诊治、检验诊断中存在的问题,学习国外先进的技术和诊疗经验。科室的各类科研学习交流会成为科室的特色项目之一,开展至今,好评如潮。随着检验医学科学技术的发展,科研工作占检验科所占权重势必增加。科室的目标是加强临床应用研究、高新技术研究和重大项目研究,紧密结合学科建设和科技建设,并依靠重点专业、优势专业和重点实验室,带动相关专业的建设与发展,保持较高的整体学术水平。



学科带头人沈立松教授(中)在指导工作。

国家临床重点专科申报的成功,检验科将迎来新一轮的学科发展的高潮。学科带头人沈立松主任说,“在国家临床重点专科建设期间,检验科全科人员将扬帆起航,开始新的跨越。科室计划建设区域性快速反应实验室示范中心,不断提升检验服务水平,扩大检验影响力和周边辐射力,为集团内医疗机构以及西部欠发达地区培养检验人才。同时将坚持追寻世界基础和临床研究前沿,缩短优秀的研究成果转化成为临床应用技术的时间。科室将全力进行人才梯队的建设,选送优秀青年科技人员赴发达国家和地区学习,邀请国外专家来科室讲座,建立起长期广泛的国际交流学习机制。检验科将以国际化的视野,迅速发展强大,跻身国际一流、国内领先的医学检验科之列,为新华医院的发展,为人民的健康事业尽最大的努力!”

### 生化检测新项目——胆碱酯酶(ChE)

胆碱酯酶(ChE)是一类催化酰基胆碱水解的酶类,主要包括两个相关酶:乙酰胆碱酯酶和丁酰胆碱酯酶。血清中的胆碱酯酶ChE主要在肝在中合成。与其他酶活力增高反映病理改变的情况相反,血清胆碱酯酶活性测定的临床意义在于酶活性下降。

**检测标本和要求:** 血清或血浆标本  
标本收集后应立即检测  
避免使用脂血和溶血标本

**标本容器:** 血清分离管(黄色盖)

**标本量:** 2ml

**参考值:** 女性 3930—10800mmol/l  
男性 4620—11500u/l

**检测方法:** 连续监测法

**报告时间:** 24小时

**临床意义:**

1. 肝脏损伤严重程度的辅助诊断:急慢性肝炎、肝硬化、急性肝功能衰竭、肝脏肿瘤等均可出现胆碱酯酶活性下降,下降幅度依次为:急性肝炎<慢性迁延性肝炎<慢性活动性肝炎<肝硬化<重型肝炎。
2. 辅助判断危重疾病程度:胆碱酯酶活性在重度脓毒症、感染性休克及MODS明显降低,下降程度越大,说明病情越严重。
3. 有机磷农药中毒程度的判定:通过检测ChE活性下降可测量接触农药的程度:轻度(ChE为下限的60%—40%),中度(ChE为下限的40%—20%),重度(ChE为下限的20%以下)
4. 胆碱酯酶活性增高可见于糖尿病和冠心病,酒精性脂肪肝,高脂蛋白血症IV型、脂肪肝、肾病综合症、甲亢等。



### 来自病员服务中心的报道(之七)

### 围绕“加强自身建设,提高服务管理水平”主题 病员服务中心召开年度工作会议

本报讯(通讯员周季兰、张建平、过永明)为进一步推进医院的内涵建设,探索病员服务管理工作新的特点、规律,病员服务中心近日召开了2011年工作会议。会议紧紧围绕“加强自身建设,提高服务管理水平”的主题进行工作总结、主题发言和专题讨论。病员服务中心管理人员、便民服务中心主管及组长等近20人参加了会议。

病员服务中心主任董利军和所辖的窗口管理办公室、门诊办公室以及接待处理办公室主任分别就2010年的工作进行了总结,对过去一年工作中的问题进行深刻剖析,并对新一年的工作提出明确的目标。董利军主任指出:病员服务中心以“病员为本、服务至上、质量管理、科学发展”的服务理念,在2010围绕“结构、质量、安全、满意”狠抓工作,中心的建设和各项工作成果喜人:抓“调结构”工作落实,抓医疗服务质量和安全,进一步提高了患者满

意度;抓部门内部建设,进一步提高了员工的业务能力;抓工作总结,进一步优化了便民服务中心的功能。同时,董主任强调2011工作要努力做到:1、以研究制定“十二五”规划为契机,对病员服务工作进行科学谋划;2以进一步优化流程和加强各项检查为抓手,着力打造窗口服务的亮丽风景线;3、以制度创新和深化特色服务为重点,把门急诊质量管理渗透到各科室的工作中去;4、以加强法律法规学习和提高处理复杂问题能力为关键,在构建和谐医患关系上狠下功夫;5、以强化责任意识和提高岗位能力为根本,把病员服务中心的自身建设提高到一个新的水平。

病员服务中心的员工围绕在实际工作中急需解决的问题与矛盾进行“头脑风暴”,通过讨论,大家进一步明确了团队合作的重要性,只有思想统一、干劲统一、理念统一,才能发挥部门的潜能,提高工作效率。

对口支援两地书·援疆篇

# 从说“霍些”开始学习维语

辜臻晟/文

上海的西南角有一条名为乌鲁木齐的路，我便出生在这条路上，而且生活了30余年。我曾经多少次地思考与新疆的缘分从何而来，也许是我从小熟悉的那条路吧。然而，令我始料未及的是，我和新疆的缘分一结竟是10年！而且还将继续。2001年和2004年我先后两次参加“视觉第一，光明行动”白内障复明医疗队，有了近距离接触新疆的机会。去年9月，带着这份美好的回忆我又成了第七批上海对口援疆干部中的一员。

在到达喀什当天的欢迎宴会上，我学会了这次援疆的第一句维语——“霍些”，意为“干杯”，但后来知道维语中这一词还有“高兴”和“再见”的意思。一些汉族同志为了记忆方便，把这句维语转化成汉语的谐音“和谐”来表示。说真的，祖国的发展需要和谐，民族的团结需要和谐。

和谐需要理解，理解需要沟通，沟通需要语言。作为医生，为了了解病症，治好病，也为了取得病人的理解与信任，语言沟通尤为重

要。由于经济落后，当地民众受教育程度低，尤其是占喀什人口绝大多数的维吾尔族同胞，有不少还是文盲。即便看病配有当地翻译，语言交流的障碍还是会给临床工作带来不少困难。有时因为理解上的偏差，又解释不足，往往造成误解，甚至产生严重后果。

基于这些认识，来喀什伊始，我便下定决心学好维吾尔语。也许是家中有位留学俄罗斯多年的太太的缘故，我对维语有一种亲切感，俄语和维语的发音有许多非常相似，特别是卷舌音，我的舌头还算灵活，以前在家中也经常练习，可以说学维语有点天分，加上有了好奇心和主动性，短短两个多月就有了进步。学维语我并不刻意，往往是见缝插针，随问随学，所谓润物细无声。学习过程中也常闹笑话，要么会错意，要么发错音，要么用错地儿，但我不怕，改了接着说。共事的医生护士和当地医院的行政人员，接触的病人，甚至手术间的工务员都会成为我的老师，看我学习维语热情挺高，有的同事还帮

我推荐了《维语900句》。

每天早晨，当我穿过小道，踏上电梯，步入病房时，已能用“撒胡姆(维语：你好)”向我遇到的每一个人表示致意。为了便于从事眼科临床工作，我还学会了不少相关维语，“向前看”“上、下、左、右”“不动”“光”“睁眼”“坐下”“躺下”以及“跟我来”等等，已是运用自如。努力的付出，得到的是亲切的回应，看到的是友善的目光，听到的是由衷的肯定，感知的是信任的托付。作为医生，我甚是感到欣慰和满足。

日前的一个深夜，喀什地区下了入冬以来的第一场雪，这场雪整整下了两天，被久违冰雪洗涤后的空气透着清新和甜润，一种祥和和期待在心中涌动。我又突然想起诗人艾青的一句诗：“为什么我的眼里常含泪水？因为我对这土地爱得深沉……”正是对这片土地和人民的挚爱，我们才有勇气面对困难，才有信心迎接未来。

(作者为上海援疆医生、喀什地区二院眼科；文章刊登于2011年3月3日《解放日报》第8版)

# 我在台湾看急诊

祁秀华/文

去台湾旅游，翌日午餐后，突如其来的腹痛乱了我方寸。台湾导游当机立断，立马掏出5000元台币，让司机就近为我找医院治疗，并请全程导游和我的一位同事陪同。在一家规模不大的小医院急诊室里，面对一位挂着“外科”胸卡、戴眼镜的年轻男医生为我诊治时开出各种化验单，我心有不快脱口而出：“你们医院规模不大，临床医生似乎不分科目？你外科医生看内科合适吗？”

面对诘问，他一丁点儿不生气，报之微微一笑：“噢，我主业是外科，可已考出了全科大夫的执照。我们医院规模是不算大，但医院急诊当值医生都必须具备这样的资质。即便是主业内科的当值医生，一般急性的普通外科手术也都能做！”听了他的话，我稍稍心定。原来台湾的全科医生很流行。

这时，有个女子扶着酒后的醉汉进来，这位外科医生忙迎上去，护士迅速地用围帘将床挡住，只听那醉汉又吼又叫，瞬间又“哇哇……”直吐，一股难闻的酒味、酸味、臭味在房间里弥漫……一位穿着绿汗衫、戴着口罩手套的年轻男子早已紧随其后，又拖、又洗、又是喷洒薄荷香味的空气清洁剂，不一会异味消除。

片刻以后，年轻医生拿着化验报告走到我床前轻声说：“您粪便报告有白细胞、红细胞，血报告提示电解质混乱，血钾也偏低。给您吊葡萄糖吧？”

我同事见医嘱里没加抗生素，向他提出疑问。他诚恳地说：“据敝人愚见这位女士是水土不服引发的腹痉挛，因此在不需要加抗生素的前提下，吊500毫升液体即可。待会我再开点助消化的药。”至此我只得乖乖地任凭护士打完吊针后，又将床移至光线较暗的安静区域休息。

穿绿汗衫的男子轻手轻脚来为我们送茶水，同事低声问：“你是义工？”

他摇摇头：“不！我是现役军人。”

“军人？”我俩惊诧了！

他腼腆地说：“我在医院服役！”

“在医院服役？不可思议？你几岁啦？当了几年”看他和我的儿子差不多大小，我连珠炮似的发问。

他憨厚地一笑，然后轻声回答：“我18岁当兵，今年23岁。如有服务不周，请指正！”说完他举手行了个军礼，悄然退。

一小时后，我已恢复了精神。和这位外科医生告别时，他再次关切地对我说：“台湾湿度大，来旅游要注意保暖。”面对他如此精湛的医术、热忱温和的态度以及他自觉遵守和响应“世界卫生组织”不滥用和慎用抗生素的号召，我彻底被征服了。征服我的还有那位台湾导游的果断和那位尽心尽职做义工的军人！

(本文刊登于2010年9月23日《新民晚报》B6版·夜光杯)



## 维族男孩艾尔肯重现光明

6岁的维吾尔族男孩艾尔肯患有复杂性先天性白内障，加上小脑发育不全，对麻醉药高度过敏，手术的难度和风险非常大。新疆喀什地区第二人民医院眼科的我院援疆医生辜臻晟为他成功施行了右眼白内障摘除联合人工晶体植入术。一周后，他已经能准确辨清爸爸妈妈的脸了，在黑暗中挣扎了6年的艾尔肯终于重现光明。(图为辜臻晟医生在检查艾尔肯术后康复情况。)

施敏/文 《喀什日报》记者 潘彦云/摄

# 梅奥诊所：“病人需求第一”的理想境界

施敏/文

## 世界最好的医院学管理

每个医疗行业的人都应该读这本书，因为它能让你了解世界顶级的医疗服务是如何运作的，以及它背后的管理智慧。



最近读一本介绍梅奥诊所(Mayo Clinic)成功经验的书——《向世界最好的医院学管理》，该书讲述了这家有着百年历史的医学中心卓越的管理理念和实践，介绍了在其“病人需求第一”核心理念下铸就的最具影响力的服务品牌和服务艺术的方法和经验，引人入胜的案例分析一步步把我们带入梅奥诊所这家享有世界盛誉的医学麦加。美国医疗保健改善协会主席唐纳德·博维克不吝赞美之辞，“这是一部非常有用的书，它重新定义、放大并提升了医疗护理行业中‘服务’这个概念。真正热爱医疗护理行业的人读完这本书后会更加热爱这个行业。”

梅奥诊所起源于美国明尼苏达州罗切斯特市的一个小小的诊所。1864年梅奥医生在罗切斯特市创建了一个以救治美国南北战争伤员为主的诊所。战后梅奥医生的两个儿子秉承父业，与当地一所女修道院合作，扩大诊所规模。从20世纪初开始，梅奥诊所逐渐创建起了一套新的医学管理模式、医学理念和医疗手段，成为一家多专科协作管理医院。它几乎不投放任何广告，全世界医疗界乃至管理界却对它耳熟能详，这所医院的许多医疗规范已成为世界医疗的标杆。

### “病人需求第一”

一个即将结婚的小伙子得了胶原血管病，极易导致动脉瘤破裂，先后两次心脏停跳。梅奥医生妙手回春，挽救了他的生命。而在第三天，医院的牧师在重症监护病房为这个患者如期举办了婚礼。

一位患者住院，之前他和妻子都认为他患的是良性肿瘤，但是经过手术活组织

切片检查后，发现他患的是恶性骨肉瘤。在后续的手术里，他的妻子想陪他一起度过，于是护士组的成员们便把原本的双人病房改成了单人病房，好让他们夫妻能在一起度过最艰难的时光。

一位驾驶重型卡车的女司机开车途中突发疾病，医生建议她立即住院，可那位女司机强烈拒绝。后来一问原因才知道，她不住院是因为不放心停在医院前面的卡车，还有她的狗被锁在驾驶室里没人照看。当得知这些情况后，一位护士当即提出由她来负责挪动卡车，而另外一位护士竟然给狗建了一个小窝，还承担了它的护理工作。

这三则故事真实地发生在梅奥诊所。其实，这样的故事每一天的每一刻，在梅奥诊所的前台、诊疗室、手术室、病房里上演着。体现的正是梅奥诊所永远不变的核心都价值观：“病人的需要第一”(Seven words—the needs of the patient come first)，简单而直接的7个字。这正是梅奥的成功法宝，梅奥所做的一切，都是以满足患者的需求为第一追求的。

“在梅奥诊所，‘病人的需要第一’的理念早已内化成为了每个梅奥人的习惯了。”一位从梅奥诊所进修学习回来的同事，讲述了他在梅奥半年的所见所闻，“不论何时，只要患者需要，来自梅奥各个领域的医生都会组成专家团队，综合其医疗技术和经验，解决患者在治疗过程中遇到的问题。对病人的诊断及治疗意见不会是一个医生的观点，而是医疗团队的观点。医学专家们讲究协作医疗，虽然医生的地位非常高，但经常可以看到医生为病人开门，弯腰把病

人扶上轮椅，亲切与病人握手交谈问病史，看病人前后洗手等。医院在主要路口设有问事处，有许多义工在那里工作。许多大厅有钢琴，也经常有义工在那里弹琴。如果患者问路，每一位员工必须耐心解答，把患者领到目的地，或领到问事处。”

### 启示和感悟

“病人需求第一”的理想境界到底是什么？就在我们苦苦寻觅时，梅奥诊所给了我们一个近乎完美的答案。但我们国内到底有多少医院还能真正感同身受这个答案的真谛？

近年来，“以病人为中心”，开展人性化服务已经成为国内很多医院提高服务水平的共识，并为此做出很多努力，比如改善就医环境、提高技术、引进先进设备等。许多医院还为此制订了一系列计划，采取许多措施努力实现这一目标。但要达到这一目标，要做的绝不仅仅是这些。“以病人为中心”的基本点和出发点是提倡和要求医生设法进入病人的世界，用病人的眼光理解疾病，对待疾病。但医院决不能把开展人性化服务仅仅停留在口号上，对此理解不同则会引起行动和措施的不同，其最后的效果也会不同。梅奥诊所最值得学习的地方，就是真正把“病人的需求第一”做到了体贴入微。在管理方式上，它尽其所能、发挥极致，从一切细节处考虑患者的需求，聆听患者的声音、体会患者的感受。它其实是对“以客户为导向”、“细节管理”最好的诠释和实践。

这就是梅奥，我们要学习的还有很多。