

新华医院报

XINHUA HOSPITAL NEWS

第 334 期

2012 年 10 月 15 日



上海交通大学医学院附属
新华医院主办

<http://www.xinhuamed.com.cn>

2012 年度“激情新华，感动你我”评选活动启动

今年重点关注在提升服务内涵中有突出事迹的集体和个人

本报讯 为深入贯彻科学发展观,结合“三好一满意”和“关爱患者,从细节做起”的主题活动,2012 年度“激情科室”、“感动新华人物”、“服务标兵(班组)”、“杰出青年”的先进评选表彰活动于近日开展。今年的评选活动将重点关注在提升服务内涵中有突出事迹的集体和个人,重点关注立足本职,爱岗敬业的一线医护人员。通过评选将进一步激发全体员工奋发向上、努力工作的激情,在院内营造崇尚先进、学习先进、争当先进的浓厚氛围,推动医院又好又快发展。

评选活动分为宣传发动、申报推荐、公众评选、确定候选和最终评审阶段。评选活动以党支部为申报单位,在公众评选阶段通过网络平台、手机短信、院报刊登的选票等途径,对参评个人、集体进行公众投票评选。工作小组汇总截止至 12 月上旬的公众评选结果,综合评定确定正式候选集体及个人,通过院报、海报、视频展播等途径介绍参评事迹。

医院成立开展 2012 年度先进评选表彰活动领导小组和工作小组。通过院周会、专题工作会议在全

院开展活动动员,采取院内发文、张贴海报、医院网站、报纸、宣传橱窗等宣传阵地对本次活动开展的目的、意义和评选方式进行广泛宣传。

“讲身边事,学身边人”,我院着力打造的“激情新华,感动你我”年度先进评选活动,自 2008 年开展以来,涌现出一大批激情集体和先进个人,传递了“公正、包容、责任”的价值取向,成为贯穿全年的一项关注度最高、参与人数最多、群众最为信服并着力追求的奖项评选活动,在构建和谐医院建设中起到了激励人心、凝聚人心的作用。

上海市政协副主席蔡威看望慰问援疆医生

□通讯员 陶晔璇

本报讯 9 月 14 日,上海市政协副主席蔡威一行,来到新疆喀什地区第二人民医院看望了 31 名上海援疆医生。作为

新华医院的老领导,上海市儿科学医学研究所所长,蔡威副主席还在第二天离开喀什前往乌鲁木齐之前,专程探望了我院援疆的吴皓副院长,以及陶晔璇、王振涛两位医生。

我院医务员工中秋国庆坚守岗位 切实做好节日医疗服务工作

□通讯员 陆秉 包清

本报讯 今年中秋、国庆双节相连,八天长假对我院医疗服务工作提出了更高要求。我院统筹安排值班人员,落实各项安全措施,完善应急预案,医务人员坚守在守护生命和救死扶伤的第一线,确保了节日期间医疗服务工作安全、平稳、有序。

中秋国庆长假我院门急诊就诊人次达 31193 人次,同比增加 14.2%,其中儿内科门急诊患者就诊人次达 14813 人次,同比增

加 9.8%。急诊患者就诊人次达 5634 人次,同比增加 21.3%,皮肤科门急诊患者就诊人次 4817 人次,同比增加 31.6%。

为保证节日期间医疗工作的正常有序,最大限度的满足患者就医需求,急诊科 24 小时全天候接诊,确保绿色通道的畅通;内科各临床科室积极安排人员支援急诊工作,缓解急诊就诊高峰时段压力,产科、整形外科、外科换药室、脑电图室增开门诊,医技、后勤等科室全力配合临床,确保了节日期间病人就诊方便。

我院三年对口援疆工作即将结束 最后一批医疗队抵达龙陵

□通讯员 新苑

本报讯 10 月 7 日,我院第六批对口支援云南龙陵医疗队在周斌副院长的专程护送下,到达龙陵县

人民医院,受到了该院医护人员热烈欢迎。本批医疗队队员由神经内科副主任浦政、党委办公室李倩、老年医学科王飞、皮肤科闫明和儿内科谈珍五人组成,其中浦政担任医

疗队队长,李倩任党小组长。

次日,龙陵县人民政府、县卫生局、县人民医院领导为欢迎第六批医疗队的到来举行了专题座谈会。龙陵县杨魁副县长代表当地政府致欢迎辞,他表示,自新华医院 2010 年开展对口支援以来,县医院的各项业务指标快速增长,已在当地形成相当规模的医疗服务品牌辐射面与号召力。(下转第 2 版)

服务创新 止于至善

——新华医院“病员服务中心”透视

采写 / 施敏 钱嵘 摄影 戴荣

新华医院的年门急诊量长期处于上海市 14 家三级综合性医院的首位,“十一五”期间,医院的门急诊人数每年以 8% 的速度递增,2011 年全年门急诊总量更是达到了 329 万人次。在很多人看来,与日俱增的门急诊量与有限医疗资源似乎是一对难以调和的矛盾,这个矛盾将如何解决?

患者的需求,永远是促进医院改革的动力。2009 年 9 月,新华医院创新性地在全市卫生系统内组建了“病员服务中心”这一组织模式,以“为患者服务”为主线,统筹和设计督导评价体系,形成窗口服务、门急诊治疗、投诉接待等工作“一体化”管理和“一站式”服务模式,体现了门诊服务精细化、人性化等特点;“创新门急诊管理模式,实施服务流程再造,做到工作前移。率先制定急诊分诊标准,实行急诊患者分级分区诊治,及时分流患者,体现了多元化、个性化的医疗服务……

在突破中求创新,在创新中求发展。新华医院病员服务中心始于以“患者为中心”的服务理念,在止于至善的执着追求中,不断以向上、突破式的表现诠释着可贵的服务创新精神。



在 2009 年 5 月 1 日上海市卫生系统现场交流会上,院长徐卫国(左二)、党委书记孙锐(左一)向市卫生局徐建光局长(右二)介绍便民服务中心



便民服务中心为患者提供一站式服务

科学发展 成就辉煌

迎接党的十八大

创建背景:从“便民服务中心”到“病员服务中心”

2008 年 10 月,新华医院建成了当时上海三级综合性医院中规模最大、功能及设施最完备的便民服务中心,便民服务中心借鉴了机场自助值机模式用于挂号、银行叫号等候模式,对门诊的服务流程进行了大刀阔斧的改革,率先推出“先诊疗,后付费”自助挂号系统,使每年超过 40 万的患者从中受益,实现了“让患者坐下来,服务人员站起来”的服务理念。

在逐步完成对门诊实现自助挂号、门诊综合预约平台建设等初步门诊诊疗流程改造后,医院很快意识到便民服务中心不能满足于形式上的“大”和“全”,更要建立一个能及时发现患者需要并能不断调整满足患者需求的联动机制,这一机制还要能有效地协调临床科室与患者之间关系,最后起到确保患者安全、提高门急诊医疗质量、赢得患者满意的目的。

患者的需求,永远是医院改革的源动力。

2009 年 9 月,医院在“便民服务中心”建设的基础上,进一步创新管理模式,整合门急诊服务与管理、医疗服务与患者投诉受理等功能,成立新的流程型管理部门“病员服务中心”,与医务部、护理部等共同成为医院医疗管理的核心职

能部门,这一组织模式堪称上海市卫生系统内一大创新之举。

从便民服务中心到病员服务中心,两个字的差别,它带来哪些体制上的变化呢?

针对这一疑问,病员服务中心主任董利军指出,“病员服务中心下设窗口管理办公室、门急诊办公室及投诉接待处理办公室,管理包括门急诊窗口服务、医疗质量及全院所有患者投诉及医疗纠纷的受理与处理。病员服务中心以窗口管理办公室为服务载体,门急诊办公室为质量抓手,接待处理办公室为安全保障,以“牵引好医患需求,服务好内外客户,管理好医疗质量,协调好工作关系,处理好医患纠纷”为部门工作职责,“服务病员”为主线,设计、统筹、督导和评价各项工作,形成了完善的工作机制,对门急诊的窗口服务、医疗质量及投诉处理进行“一体化”管理和“一站式”服务。

医院通过打造病员服务中心,创新医疗服务流程、提高服务意识、改进服务方法来打造医院服务品牌,将医疗服务工作进一步盘活,将“病员服务”的文化渗透到医院的每个角落,揭开医院管理及服务工作从“方便管理”到“方便患者”转变的序幕。(下转第 2 版)

新华医院首届血液净化高峰论坛暨

上海市东北区肾脏病学组 2012 年第二次学术活动成功举办

□通讯员 林芙君

本报讯 9月27日,新华医院首届血液净化高峰论坛暨上海市东北区肾脏病学组 2012 年第二次学术活动在新凤城迎宾馆隆重举行。论坛由我院肾脏内科主任蒋更如主持。徐卫国院长在高峰论坛上致辞,对我院新建成的肾脏内科血液净化部启用表示衷心祝贺。中华医学会肾脏病分会副主任委员梅长林教授、上海市肾脏病学会主任委员陈楠教授、上海市肾脏病学组候任主任委员丁小强教授等专家亲临论坛并围绕终末期肾衰竭患者透析时机和方式进行了热烈讨论。

9月28日-29日,肾脏科同时举行了国家级继续教育《血液灌流技术临床应用及进展》学习班,近百名来自国内及本市的学员济济一堂,共同探讨交流了血液灌流技术在临床各领域的应用及进展。



肾脏内科主任蒋更如教授作大会发言 戴荣 / 摄

新华医院血液净化室由我国著名的肾脏病专家侯积寿教授于 1978 年创建,至今已有 30 多年的历史。近几年在院的大力支持和肾脏科全体医护人员的共同努力下,血液净化部得到持续稳步的发展。从最初 1 台透析机的血透室,逐步发展成拥有近 2000 平方米、90 多台各种透

析机和 CRRT 机的血液净化诊治部。目前我院血液净化部有 350 多名维持性血液透析患者,其中年龄最大的 92 岁,最小的 11 岁,最长透析龄 20 余年。2011 年透析例次达 45000 人次,每年透析人次保持 20%左右的增长,整体规模和实力已跻身于上海市前列。

我院三年对口援滇工作即将结束

最后一批医疗队抵达龙陵

(上接第 1 版)他对新华医院给予龙陵县人民医院和医疗卫生事业的关心、支持和帮助表示由衷的感谢,并希望能在新华医院的指导下,顺利实现龙陵县人民医院晋级二甲医院的目标。县人民医院尹国佑院长对医院发展情况作进一步介绍,县人民医院在新华医院的大力支持下近三年来医疗总收入提高 74%,门诊人次提高 62%,住院人次提高 120%,手术人次提高 100%,医疗质量与服务水平都得到明显提升。进修医师培训计划和医疗队实行的“导师制”为县医院培养了一批业务骨干,真正实现了“带好一个医院,服务一方群众,培养一批人才”的宗旨,新华医院在当地树立了良好的形

象与口碑。

周斌副院长代表医院党政领导表示,新华医院一直以来高度重视对口支援龙陵任务,对县人民医院近年来取得的成绩感到欣慰,该项工作同时也得到了卫生部的高度肯定。同时,他对本次最后一批援滇医疗队提出要求,希望队员们继续发扬医疗队刻苦耐劳、团结互助、精诚协作的团队传统,站好最后一班岗,圆满完成对口支援任务。会后,周斌副院长一行在龙陵县各级领导的陪同下,到医疗队所在宿舍、食堂和病房了解队员生活和工作环境。医疗队员们表示将不负重托,以饱满的热情投入对口支援工作中去。

服务创新 止于至善

——新华医院“病员服务中心”透视

(上接第 1 版)

多措并举:落实便民—利民—惠民

一站式服务一气呵成

病员服务中心站在患者角度,以提高服务及医疗质量为重点,通过包括后付费式的自助门诊挂号模式,建立门诊服务综合平台,为患者提供包括检查预约、住院登记、专家门诊预约、行政事务办理等在内的一站式服务模式;在门诊建立多个自助充值、付费站点,使患者实现一次充值或银行卡绑定后不再需要到窗口排队付费,缩短患者排队时间,通过医院努力,2011 年已有超过 22.6 万人次利用一站式付费设备及先期使用的自助挂号设备,通过后付费模式进行门诊便捷就诊,选择此类便捷就诊模式进行就诊的患者占总门急诊总量的 23.82%,患者排队平均减少 2.8 次,平均付费时间缩短了 45 分钟。

实现全方位预约诊疗

医院从 2008 年 10 月起就开展了预约诊疗工作,目前已实现了“全方位预约诊疗”的模式:一是医院通过包括院周会、OA 系统等方式“全面发动”医务人员,让每位员工了解医院预约诊疗的各种途径与相关工作开展情况,方便患者获得各项预约诊疗的相关信息。二是“病员服务中心”对所有医护人员“全面培训”,内容包括预约挂号的方式、渠道及注意事项等,使每位临床医护人员都能够熟练掌握预约挂号的操作方式,以便于满足患者的预约需求。三是“全部患者”:医院的预约诊疗服务覆盖所有患者,包括自费、社保、复诊、初诊在内的患者均可以通过提供有效证件的方式得到实名制预约,实名制预约让众多患者在享受到预约诊疗带来的便利的同时也以技术手段杜绝了“黄牛”占号,保障了患者的利益。四是包括普通与专家门诊在内的“全部号源”优先提供给预约患者。预约挂号不仅避免了患者彻夜排队的辛苦,也很好的地分流了病人。五是医院将包括预约诊疗在内的各种门急

诊流程与门急诊流程优化后的新措施通过以向所有门急诊患者发放温馨提示、便民小卡等形式“全部告知”患者。六是患者可以通过包括诊间预约、便民服务中心现场预约、诊区自助预约、便民热线预约、医院网站预约、上海市医联服务平台预约等“全部预约渠道”实现门诊预约诊疗,今年又借助医联服务平台实现了 iPhone 的手机预约,面向包括其他智能手机在内的预约应用程序也即将完成。七是医院利用医院的门户网站和医联网更是向患者提供 24 小时“全天候”的免费预约诊疗服务。八是便民服务中心在开诊前一天对全部专家发送温馨提醒短信,使专家能提前了解到第二天预约患者就诊人次,同时预约的全部患者在就诊前一日也会收到短信的再次提醒,避免患者爽约带来的号源浪费。九是医院为患者提供包括预约挂号、预约检查、预约住院等“全面预约”集中化服务平台;十是“全面考核”:2011 年 7 月起医院将各科室预约诊疗的开展情况纳入科室的月度考核,近两年更是将这一指标列入了科主任目标责任书。

通过努力,医院的门诊预约号源开放比例达到 100%,专家门诊有效预约挂号比例超过 50%。与此同时,医院每月对前一月的预约患者进行电话回访,了解患者对医院流程改革的感受,得到的结果是喜人的:无论是患者对预约诊疗服务的总体印象还是对预约诊疗中各环节工作人员态度及预约便捷程度,患者的满意度均到达 100%。

检查大“提速”挖潜有方法

8 月中旬的一天,来自江西鹰潭的患者王先生拿着医生给他开具的 CT 检查单忧心忡忡地走出了医院诊室。5 年前,他曾到这里看过病,当时为了做上一次 CT 检查,他在上海整整等了 5 天,这次还不知道要等几天才能做上 CT 呢?可是让王先生没有想到的是他只在 CT 室门口等了不到半小时就做上了检查,中午 11

时 30 分就拿着片子找专家看病了。12 时,取完药的王先生高兴地说:“没想到在这儿看病这么快。”

新华医院每天有大量的外省市患者慕名而来,如何更好地方便外地患者就医,让这些患者的特殊检查在最短的时间内完成,病员服务中心在进行大量的调研后,联合各门诊科室和医技科室,对现有的检查流程进行优化,制订患者特殊检查快速流程:对外地来沪患者的“医技检查零预约”,即心电图、超声检查即时查即时出报告;临检、生化一般检验项目当日查当日出报告;核磁、CT 检查当天开单当天检查,24 小时内出报告。通过改进服务流程、调整服务时间,使儿科患者的预约等候时间明显缩短,包括 CT、MRI 在内的大型检查当天报告率达 81.34%,降低了患者特别是外地来沪患者的就医成本。

医院最大限度调整有限医疗资源,利用延长医疗服务时间来尽量满足各种不同患者的需求。医院倡导“中午连一连、晚间延一延”,实行自 8:00 至 17:00 的连续门诊,部分科室甚至延长门诊服务时间至晚上 22 点来满足患者的需求。同时积极开展双休日及节假日门诊,进一步加强医院门诊力量配置,30 余个科室开出周末普通或专家门诊。

与时间赛跑,快速救治急危重症患者

70 多岁的严先生一次在家里突发偏瘫,马上被送到新华医院,从医院预检到接受医生的检查只用了短短的 5 分钟,15 分钟后得到明确诊断,急救中心溶栓小组马上为他实施了溶栓治疗。得到及时治疗的严先生连声赞叹,“新华医院急救绿色通道”的救治效率果然名不虚传。

是什么原因让危重患者在新华医院急救中心得到如此及时和精准的治疗?

2007 年,新华医院在上海市首先推行了急诊的疾病程度与症状分

类相结合的分诊模式,这一模式使得急诊患者候诊过程中的“突发事件”的发生大幅度减少,同时使得那些起病急、来势凶的急危重症患者在最短时间内得到有效救治。

2010 年,病员服务中心进一步推进急诊患者分诊和临床症状的分诊和诊疗路径管理。施行急诊症状临床路径管理后,急诊患者就诊费用大幅下降,特别是药品费用下降了将近十个百分点。在降低医疗费用的同时,门急诊医疗事件下降 60%,患者的医疗安全得到了保障。

提高服务绩效,推动医疗质量持续改进

病员服务中心作为一个医院行政管理部门更多的是运用决策与管理来实现服务。在运作刚开始的确也遇到了诸多的不理解,但由于其真正围绕患者的工作理念和在医疗运行中的“直通式”管理,使得其在破解许多管理难题时显现出了得天独厚的优势。

做为医院的重要医管部门之一,病员服务中心定期开展医疗服务自查,完善修订了门急诊各项管理制度,健全医疗质量考评考核体系,规范医疗工作流程,针对薄弱环节,重点检查整改落实整改情况,确保医疗制度的落实。加强门急诊诊疗中容易造成患者不满的关键问题进行专项检查与督导,如加强专家门诊开停诊管理、抗生素规范化使用管理、慢性病人性化诊疗服务督导等方式,从源头上减少矛盾的发生。病员服务中心建立“门急诊办公室安全管理员”制度,参与医疗投诉与纠纷接待、讨论和处理,分析医疗安全隐患,提出可行的医疗质量改进方案。

病员服务中心门急诊办公室紧紧抓住“门急诊医疗质量内涵建设”这一核心内容,建立门急诊医疗服务质量重点考核监控要求,通过每月检查、汇总、分析、反馈,追踪过程质量,定期评价,提出改进措施,落实考核等一系列措施来提高门急诊医疗质量。医院通过“五个一”即每日巡视一次临床科室及门急诊,每周进行一次医疗质量和安全查房,每月发布一份全院《医疗质量简报》,每季度组织一次医疗质量讲评,每年召开一次全院质量安全大会,以月度质量与安全反馈、季度质量与安全分析、半年质量与安全跟踪、年度质量与安全评价为抓手来实现医疗安全全程监控。对医院安

全隐患及时督改和跟踪落实,力求“处理一件投诉,解决一类问题,预防一种风险”。

投诉处理前移,实现“一站式”接待与处理

作为上海市医疗服务量最高的医院之一,新华医院日均门急诊高达 1 万人次。过去,病家求诊过程中遇到不明白或对服务不满意,常找不到人讨说法或解决问题,脾气越来越大,纠纷由此发生。现在,医院将接待处理患者投诉的窗口前移到门诊大厅的便民服务中心,避免患者因为在“投诉无门”而产生矛盾激化。据病员服务中心的一项调研,在门急诊投诉中源于医患沟通的投诉超过 60%,而真正与专业技能相关的投诉不足 12%,通过改善服务环境,优化服务流程,提高服务质量,积极处理患者投诉,有超过 75%的门急诊患者投诉在便民服务中心接待处理窗口得到现场解决。便民服务中心的接待处理窗口的工作人员积极转变观念,以“患者的需求不一定是对的,但永远是第一位的”作为解决现场投诉的工作理念,积极争取现场解决投诉,原本“院方无错”的“挡箭牌”式固有思维在这里被打破。

成效与评价

“新华医院‘以为患者服务’为主线,统筹和设计督导评价体系,率先创立门诊‘便民服务中心’、‘病员服务中心’,形成窗口服务、门急诊治疗、投诉接待等工作‘一体化’管理和‘一站式’服务模式,体现了门诊服务‘精细化’、‘人性化’等特点……”这是上海市医院综合评价(评审)中心对医院创立病员服务中心开展并落实一系列便民惠民举措的评价。卫生部在今年年初对医院病员服务中心工作的调研活动中也指出:“新华医院病员服务工作不仅全面,而且细致,环环相扣,真正保障了医患双方的权益,非常具有推广价值。”

病员服务中心的创建做为医院的创新服务工作取得了良好的效果和社会效应,2009 年至今先后获得了上海市工人先锋号、上海市用户满意服务明星、上海市迎世博窗口服务示范岗、上海市卫生系统“迎世博”红旗文明岗、上海市医务工会先进职工之家、上海交通大学医学院文明岗等荣誉称号。



陈源文博士(左一)在进行教学查房

夏季是新疆最美丽的季节,景色宜人,瓜果飘香。2012年的夏季对于新疆医科大学第二附属医院(以下简称“二附院”)消化科的全体医务人员来说,更是一个收获喜悦、共享成果的季节。

今年6月,二附院消化内科第一次拿到了新疆维吾尔自治区科技厅科研项目。仅仅在2个月之后,又传来了更加让人振奋的消息:消化内科的科研课题《内源性小分子肽N-乙酰基-丝氨酸-天门冬酰-赖氨酸-脯氨酸调控库普弗细胞功能影响慢性肝损伤修复的作用》再次成功拿下国家级自然科学基金地区科学基金项目,成为继该院贾文霄院长领导的放射科团队、栾新平副院长领导的神经外科团队及董新玲主任领导的急诊科团队之后,医院第四个获得国家级自然科学基金地区科学基金项目的团队。惊喜之余,恐有人要问,为什么一年之内消化内科会有如此大的进步?不会是得到了“高人”的指点?不错,这个

“高人”就是第七批援疆专家,来自上海交通大学医学院附属新华医院消化内科的陈源文博士。

陈源文,曾在美从事医学博士后研究,援疆前为新华医院消化内科副主任医师,去年聘为科室副主任。近5年作为负责人承担国家及科研课题4项,发表论著28篇,其中英文SCI论文7篇。入选新华医院“优秀青年医师培养计划”、上海交通大学医学院“新百人计划”、上海市科委“浦江人才计划”、上海市卫生系统“新优秀青年人才培养计划”。2009年上海交通大学“晨星青年学者奖励计划”二等奖;2011年新华医院“杰出青年”、2012年上海交通大学医学院“青年十杰”。从人才济济的黄浦江畔到人才相对匮乏天山脚下,陈源文从来到二附院的第一天开始,就已投入到了紧张的工作当中。

在陈源文博士的眼中,医生的神圣就在于“尊重每一个生命”,医生是与生命直接相连的。他总说,做

一个合格的医生,首先,要具有爱心,能够体会到病人对生命、对健康的渴望,对病人的疾苦感同身受,并抱有同情和爱心,以此作为医生坚守岗位的精神动力。其次,作为救人治病的医者,要真正理解医生这一职业的内涵,从能够为病人解除病痛疾苦中得到满足,获得成就感。此外,还要有扎实的临床基础知识与不断提高的技能,良好的身体素质,充沛的精力,清醒的头脑和良好的心态。

他是这样说的,更是这样做的。

2012年6月17日,根据二附院党委与若羌县委、县医院达成的协助当地医疗卫生工作发展精神,组织援疆干部赴当地开展短期技术培训与医疗服务。陈源文博士是第一个报名参加的。远赴若羌县人民医院进行了为期2周的医疗支援工作。

若羌县城距库尔勒市440余公里,地处塔里木盆地边缘,地理位置偏僻,是楼兰古国、米兰古国等所在地,我国古丝绸之路的重镇。由于当地的医疗技术水平发展相对较低,各族群众治病需要远赴库尔勒,这种现状极不利于危急重症、老龄患者等群体的就医。

到达若羌县城,陈源文开展了门诊、胃肠镜检查与治疗、医疗查房、业务讲座等多项工作,每天就诊的患者络绎不绝。他耐心细致地为近百位患者进行了诊疗,对近40余位患者

开展了胃镜等检查治疗。尤其是面对一些高龄患者时,陈博士更是服务周到,体贴入微,为每一位患者详细检查、明确诊断、确定治疗方案,尽自己最大的努力为患者解除病痛。

在陈源文的若羌县人民医院援助工作即将结束之时,就接到了一年前他曾援助建立了胃肠镜检查室的巴州博湖县人民医院的邀请,希望他再次到当地进行医疗援助。他不顾辛苦颠簸,第一时间前往该院并开展了1周的援助工作。

在一年半的援疆工作中,陈源文也积极开展各项科研工作,带领二附院消化内科的全体医务人员,加强业务学习,拓宽知识视野,探索科研方法。鼓励年轻医生不断尝试申报科研基金,在失败中寻找差距,完善课题,不断成长。为了带动青年医师求知解惑的欲望,在科室里,陈博士与科主任、学科带头人积极组织、领导年轻的医生进行学习,给年轻医生一些压力,营造良好的学习与学术氛围,加强科室的业务学习。指导青年医生学会合理安排时间,在临床工作加强学习,让学习促进临床工作。培养青年医生对科研的浓厚兴趣,根据实际需要,掌握基本的论文、课题写作素养。在他的带领下,消化内科的医生们在申报科研课题时,不断主动更新知识体系,查阅文献资料,运用各种途径获得较

为全面的信息。在这期间,由陈博士主持的科研项目《甘丙肽及其受体调控肝星状细胞生物学行为功能研究》获自治区自然科学基金-面上项目(自治区级项目)、参与的科研项目《内源性小分子肽N-乙酰基-丝氨酸-天门冬酰-赖氨酸-脯氨酸调控库普弗细胞功能影响慢性肝损伤修复的作用》获地区科学基金项目(国家级)、《内源性代谢调控因子甘丙肽影响NASH及肝纤维化进展作用研究》获自治区高校科研计划项目(重点项目)。通过他的传、帮、带,二附院消化内科的科研工作稳步开展,不断创新,全体医务人员认真学习,消化内科三个科研课题申报取得成功,这些成绩的背后与大家共同努力分不开,更与陈源文博士的无私付出有直接关系。

一年半的援疆工作时间很短,但是陈源文博士留给大家的東西却很多。他对患者的真诚用心、对技术的精益求精、对科研的严谨认真、对学习的执着追求都是我们学习的榜样。

一日援疆行,终身援疆情。陈源文博士充分发挥了援疆专家的桥梁和纽带作用,搭建了上海交通大学医学院附属新华医院与我院沟通交流的平台,带领我院消化内科医疗、教学、科研实现快速发展。

(作者单位:新疆医科大学第二附属医院宣传科)

检验支部赴张闻天故居开展红色主题教育活动

□ 通讯员 袁向亮

本报讯 为迎接党的“十八大”的召开,检验党支部组织了一场别开生面的党支部专题组织生活会。检验支部全体党员和入党积极分子30余人,前往位于浦东新区闻居路的张闻天故居瞻仰参观,缅怀这位杰出的无产阶级革命家和理论家。

这次组织生活会包括党史知识问答和参观张闻天故居两个环节。大家踊跃参与知识问答,一起回顾了党的光辉历程,进一步巩固了党史知识。在故居认真参观了张闻天事迹录像及陈列室内各种史料、照片、实物,全面了解了

张闻天同志的光辉一生。

通过这次主题生活会,每一位党员和入党积极分子不但丰富

了党史知识,更接受了一次深刻的教育,大家在思想上都有了进一步的提高。



医保之窗

警惕诈骗电话假借医保名义骗取个人信息

近日,有不少参保人员反映接到诈骗电话,声称参保人医保帐户有异常,企图骗取参保人的银行帐户等个人信息。对此,提醒广大市民和参保人员,提高警惕,加强防范,不要轻信此类来电,以免上当受骗,遭受不必要的损失。

诈骗内容主要有以下三种情形:一是谎称参保人社保卡(医保卡)发生高额医疗费用、购买违禁药品,或社保卡(医保卡)被出借、盗用,医保部门将封存其医保账户;二是谎称参保人社保卡(医保卡)已过期,需要换卡;三是谎称参保人可领取医疗补贴,或提供

防癌打针等服务等。

诈骗电话的主要目的是骗取参保人的个人信息,包括身份证号、社保卡(医保卡)卡号,甚至骗取银行卡卡号要求汇款。诈骗电话多数为声讯语音电话,也有少量人工电话。诈骗电话大多在固话及手机上无法显示来电号码,或以0019、0195等类似号码开头。

市医保管理部门指出,诈骗电话提供的三种情形纯属子虚乌有。第一,医保监督检查具有严格的执行程序,对医保卡使用异常需进行审核的,医保部门会以书

面通知的形式要求参保人到指定地点当面审核。第二,参保人持社保卡(医保卡)就医不设置有效期,不存在因过期而需要换卡的情况。参保人如发现社保卡损坏或遗失,可至区(县)社保卡补换卡网点办理换卡或补卡,具体可致电社保卡中心电话962222咨询;部分使用社保卡(医疗保险专用)的参保人员发现卡损坏或遗失的,可至各区县医保中心换卡或补卡。第三,医保部门不存在直接电话通知领取医疗补贴的情况,也从未提供根本不存在的防癌打针等服务。(医保办)

皮肤喷雾治疗小腿溃疡

由迈阿密大学领衔,28个美加有关医疗中心参与研发的用于治疗小腿慢性溃疡的皮肤喷雾剂近日通过了有效性、安全性及有效剂量的二期临床试验。

小腿慢性溃疡常发生于裸骨部位以上内侧的小腿皮肤,多是静脉曲张的并发症。受累静脉因其瓣膜关闭功能不全,不能阻止血流倒流,静脉内血液郁积,导致血液渗出,堆积于皮下小静脉,一旦皮肤受损,就易产生溃疡。据称约有1.65-1.78% 65岁以上成人患有此病。常规治疗方案包括局部敷料、弹性绷带等,完全治愈率约在30-75%之间,其余只能采用植皮治疗。

此次研究的目的在于找到替代植皮手术的有效办法。受试的皮肤喷雾液

中含角化细胞(皮肤外层的主要细胞),呈纤维细胞(一种结缔组织细胞)以及特种蛋白质。以上二种细胞均来由新生婴儿接受包皮环切的包皮标本,经实验室培育而得。入选的228位受试对象来自2009-2011年间的美加28个医疗中心,经超声扫描证实有静脉动能不足,且溃疡病史在6-106周之间。这些病人均有3个以上小腿溃疡,研究以观察其中12平方厘米左右溃疡的愈合情况来加以评估。最终205名(约90%)受试对象完成全程研究,试验结论表明每日使用一次每cc50万细胞浓度的喷雾液,以14天为一个疗程者效果最佳,在12周评估时达到70%的痊愈率,全程无不良反应。研究者正在着手进行该喷雾剂的第三期临床试验。

孕妇甲状腺治疗准则的修订要点

2007版孕妇甲状腺治疗准则已于近日得到了修订。甲状腺素对胎儿脑部的正常发育至关重要,甲状腺素过多或不足均会对孕妇及胎儿有害。而怀孕会改变甲状腺疾病的过程,同样甲状腺疾病也会影响正常的怀孕过程。此次准则修订的要点如下:

- 1.在妇女孕期,医生要小心分析其血清游离甲状腺素值,并应以孕周特殊参考值来对甲状腺功能进行评估;
- 2.丙硫氧嘧啶应是甲亢孕妇孕早期前三个月时的首选药物。有资料指出,如该段时间内使用甲硫咪唑将会增加胎儿出现出生缺陷的危险性;但当丙硫氧嘧啶缺货或对其有不良反应者可采用甲硫咪唑,丙硫氧嘧啶对极少数患者可能出现肝脏受损的副作用。一旦过了孕首三个月则应将丙硫氧嘧啶替换成甲硫咪唑;
- 3.哺乳妇女应每日摄入250微克碘,以确保其婴儿每日得到100微克碘;

4.产前摄入的维生素应含有150-200微克碘,以预防妇女呈缺碘状态;

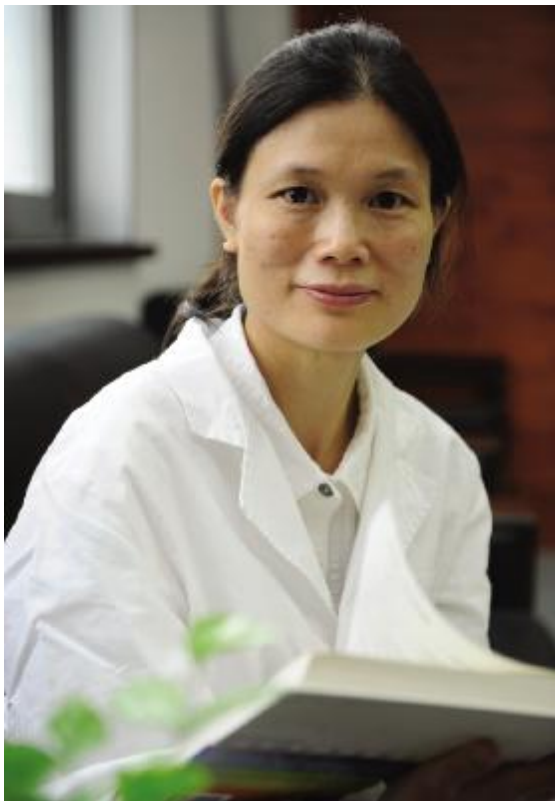
5.对患甲亢、有甲亢史或有出生过甲亢新生儿史的孕妇以及过去有促甲状腺素抗体增高者应在孕22周前作上述抗体的测定,该抗体会通过胎盘或刺激或抑制胎儿的甲状腺功能;

6.凡妇女有促甲状腺受体抗体增高在2-3倍以上者或应用抗甲状腺药物治疗者应筛查胎儿甲状腺情况,如见到胎儿甲状腺肿大、胎儿生长迟缓、严重水肿或有心力衰竭等均提示胎儿甲状腺病态;

7.对妇女有5mm-1cm甲状腺结节者、有高血压史或超声有可疑发现者要作细针吸引术。如妇女有1.5cm-2cm复合结节者也要作吸引术。(陈瑞冠 叶军)



欧阳凤秀



上海交通大学医学院附属新华医院环境与儿童健康教育部和上海市重点实验室研究员、博士生导师。

1993 年毕业于上海医科大学本科,获“上海市优秀毕业生”荣誉称号并留校任教。2001 年获复旦大学流行病与卫生统计学博士学位。2009 年获美国西北大学(Northwestern University)医学院临床研究专业硕士学位。2004 年 7 月晋升为复旦大学流行病学副教授。2004 年 8 月-2005 年 7 月赴美国哈佛大学访问学者与博士后研究,2005 年 7 月至 2010 年底在美国西北大学儿童医院从事研究工作(其中 1 年担任顾问)。

欧阳凤秀研究员有近二十年医学研究经验和国外大型人群流行病学研究的科研经历,在 Journal of Allergy and Clinical Immunology, American Journal of Clinical Nutrition, American Journal of Epidemiology 等国际和国内权威学术期刊发表论文 40 余篇。研究领域包括生殖健康、出生结果、儿童生长与发育、食物过敏、睡眠、肥胖和代谢综合征等。目前的研究专注于生命早期暴露因素与儿童健康的流行病学研究,探讨影响疾病发生的遗传、环境因素及生物标记物,研究成年期疾病在儿童期或胎儿时期的起源。

2011 年获国家自然科学基金资助 1 项,2012 年获上海浦江人才计划(D 类)资助 1 项、入选新华医院“优青后”计划。

异域见闻

我眼中的美国医生

——留美散记之一

陈磊 / 文

作为访问学者,我在美国芝加哥大学医学中心访问学习的这段时间里,和美国医生有了近距离的接触,初步了解了他们的工作状态,对他们也有了更为直观的认识。

首先是美国医生的敬业精神让人钦佩。一直以为在上海做医生很辛苦了,天天忙忙碌碌压力很大。但当我看见了美国医生的工作状态我觉得我们真的还不算忙。看看他们医生平常的一天工作安排吧:住院医师 6 点就要到病房里工作了,7 点要汇报病情然后再由主治医师带领查房,由于病房不固定可能要跑半个医院。8 点准时开始手术,如果是教授门诊日则一组人到门诊忙一上午。手术到下午 3、4 点结束,住院医师还要探视病人写病历。而最让我吃惊的是,教授每天差不多 5 点半到医院处理文件和行政工作,还有居然每周三的科室业务学习是从早上 6 点 15 分开始!我真的对他们的作息时间感到惊讶,但同时也由衷地敬佩。

其次是美国医生的职业精神(professional)。美国医生都认为自己的工作是很专业的职业,这与他们接受系统的医师培养制度有关。我见到教授都是第一个到手术室,从划皮开始做,每个步骤都与教科书上写的一样,甚至于还要下台自己解剖切下来的标本送去病理科等结果,连固定胃管这种小事都亲历亲为。每个手术开始前医生、护士、麻醉师三方核对病人的信息,避免出错。在每周的业务学习上都要讨论疑难病例和并发症,他们对几乎每个肿瘤患者都要多学科讨论后制定治疗方案,一切都按治疗



作者(中)与芝加哥大学医学中心医生合影

指南来做。所有并发症都不会被隐瞒,讨论是为了分享教训和经验。病人在他们眼里没有职业、肤色、国籍、贫富的区别,只有疾病的不同,这样的细节不胜枚举,美国医生就是这样从小事做起来诠释医生的职业精神。

最后值得一提的是美国医生的人文精神让我感动。美国医生看上去就觉得很让人尊重和信任,他们十分注重自己的形象和仪表,每天去查房或看门诊都是西装领带。更重要的是他们真的待病人如亲人,态度非常和蔼,对病人在一些小的细节上的人文关怀也做的非常到位。他们查房就和病人聊天能说出十几分钟,用尽量浅显易懂的语言向病人解释病情,把治疗方案、注意事项到告诉病人,沟通非常融洽。医生的风度还在于他们的礼貌,在手术时要让护士或助手做

任何事情都有一个“please”,一台手术下来几百遍都有可能。

说了那么多美国医生的好话,其实他们也有不完美的一面。比如太过刻板、循规蹈矩了。门诊预约病人十点来看,病人迟到 15 分钟对不起重新预约下次请早;病人挂急诊先让你描述疼痛的等级,如果不是十分严重让你等上几个小时也有可能。还有他们好像不知道什么是节约,一台手术下来大量的一次性用品浪费很多,等待病人的将是一张巨额账单,还好他们有医疗保险。

我眼中美国医生的敬业精神、职业精神和人文精神都是值得我们中国医生学习的,我想只要我们医生先把自身的素质提升了,才能更好地为病人服务,病人也会信任你,医患矛盾也会因此而降低。

(2012 年 8 月 27 日)

防跌倒 三字歌

施玥歆 / 文

住医院,放宽心,
有些事,仔细听;

年长者,众人护,
防摔跤,靠大家;

着衣裤,要适宜,
穿拖鞋,要防滑;

病室内,要整齐,
不堆物,勿占道;

体弱者,搀扶好,
外出时,护送好;

睡在床,不轻心,
防护栏,要拉好;

服药后,宜定心,
上下床,要唤人;

上厕所,慢慢来,
头晕时,忙拉铃;

美护士,勤巡视,
多关心,乐协助;

防跌倒,是大事,
齐心力,保安康!

医患情 浓如粟

麻志恒 / 文

8 年前,我的一篇《甜芦粟的故事》先是在《新华医院(崇明)报》上发表,《新华医院报》进行了转载后,又在公开发行的《新闻晨报》上刊登了。前几天,又有病人告诉我,你的《甜芦粟的故事》上《新民晚报》了,起初只是怀疑,毕竟 8 年过去了,文中那个“芦粟宝宝”也快上小学了。

回家上网,果然如此,而且《人民网》、《凤凰网》、《中国日报》也同样进行了转载,也许是受到《舌尖上的中国》的影响,在汉典论坛——美食天下网站上也能找到同样的转载。

说实话,与其说我喜欢吃芦粟,不如说我喜欢吃芦粟的那种氛围,正如贾平凹在《辞宴——答友人的一封信》说的那样,“要吃饭和熟人吃着香,爱吃的多吃,不爱吃的少吃,可以打嗝儿,可以放屁,可以说趣话骂娘。”吃芦粟,和朋友一起吃芦粟,也是如此。也许是写过相关的文章,如今找我看病的患者,都有了给我送芦粟的习惯。

永远没有华丽的包装,只是被简单的折成长短不一的几节,随便找一根野草扎在一起,有些还带着晨起的露水。病人看我们门诊忙时,随便搁在地上,一声招呼都不打;看我有空时,随便抽一两个,边吃边聊聊病情,就像天天见面的朋友一样随便,完全没有一点送礼时的忐忑,收礼时的不安,一切都是那样的自然,就像父母给自己一颗苹果,自己给爷爷奶奶一件衣服一样。

生活中,我并没有吃了病人送来的芦粟而感到亏欠患者什么,病人也没有一个因为送我一点芦粟而加重了他们的负担;工作中,我并没有因为吃点病人的芦粟而违背自己的职业道德,病人也没有因为我收受芦粟而给我无理的要求。反而,如同送芦粟和吃芦粟一样淡定,我们共同淡定的谈论患者的病情,淡定的解除患者的疾苦,淡定的面对一些意外的发生。

君子之交,淡如水,医患之交,浓如粟。

(作者为新华医院崇明中医内科医师)

爱心新华 温暖童心

赵艳君 戴蕴

这个小女孩提供帮助。

2012 年 9 月 26 日,带着希望,索朗曲宗一家长途跋涉,从遥远的西藏来到了上海,来到了新华医院儿童骨科。住进病房后,儿童骨科的医护人员热情接待,待其如同家人般亲切,给予心理安慰,介绍我科在此疾病上的治疗经验,给他们此次治疗树立了信心。儿童骨科主任赵黎与组内医生共同讨论病情后亲自制定了详善的手术方案,9 月 28 日,对索朗曲宗成功实施了“先天性髋关节脱位切开复位骨盆截骨股骨上端截骨内固定术”。目前,索朗曲宗的术后恢复良好,关节脱位得到了恢复。

在小女孩恢复出院的时候,她的家人为我们每位医护人员都献上了西藏民族代表表达感激和敬意的哈达。在自己的工作岗位上,能得到患者敬献的哈达,对医护人员来说确实是一件专业生涯中的特殊经历。儿童骨科病房里的哈达,既让儿童骨科的医师们感到职业的荣誉,在繁忙的医疗工作中如一缕和煦的微风吹走疲惫,也激励儿童骨科的医护人员不断进取,用爱心和娴熟的业务为患者解除病痛。小女孩未来的道路还很长,艰辛和困难还会存在,但新华医院儿童骨科全体人员祝愿小女孩能一步步走下去,用积极、乐观的心态去勇敢的面对生活。

一个偶然的机会,在新华医院儿童骨科医生的微博上收到一条来自拉萨达孜卫生援藏医生的求助信息,他们在体检时发现一例 3 岁女童患“先天性髋关节脱位”,当地的医疗水平对该类疾病的治疗经验有限,治疗效果并不理想,需要到上海等大城市医院进一步治疗。但是小女孩家境很贫困,而且是在单亲家庭中成长的,其家人为了替小女孩医治疾病,几乎跑遍了西藏大大小小的医院,不但花光了家中的所有积蓄,而且还负债累累,去上海治疗变成了一个遥不可及的梦。

看到这样的消息后,儿童骨科决定立即收治这个小女孩,因髋关节脱位是一种先天性疾病,如不及时治疗,患儿走路时会疼痛,且伴有跛行、下蹲困难等症状;特别是女性患儿,成年后还会影响其生育,需要行“关节置换”的大手术。尽早治疗有利于正常发育,它能帮助患儿减轻痛苦,延缓股骨头无菌坏死的时间,纠正因骨盆倾斜而影响生育的可能性,改善生活质量。而且治疗越早,疗效越好,方法越简单,病人所承受的痛苦也就越小。面对巨额手术费,儿童骨科决定通过联系慈善基金方式来帮助这可怜的小女孩,经过各方联系,上海市慈善基金会巾帼圆桌基金愿意为