



玉环市人民医院

2017 年 9 月 30 日

农历丁酉年闰七月十一



■玉环市人民医院主办

■第 5 期(总第 122 期)

■电话:0576-87236011

■网址:www.yhrmyy.cn

实施门诊精细化管理 改善患者就医体验

为提升服务品质,打造卓越团队,9月3日至8日,在北京深川企业管理公司的帮助下,我院成功导入精细化管理服务项目,门诊、挂号收费处、检验科、中医科、中药房、西药房、体检中心七大科室的医护人员进行了六天五夜的持续整改和集训,最终顺利完成验收。

整改结果:服务品质显著提升!

“5S”指的是整理、整顿、清扫、清洁和素养。此次精细化管理,七大科室对环境布局进行有序整改,将物品分类定点放置,全力清扫卫生死角,同时,对个人专业形象给出标准,并通过剧本演练统一服务流程,注重沟通技巧和礼貌用语的使用,在医院环境、人员素养、服务流程上全面升级改造。

在医院门诊大厅,门口、导医台等多处增添了绿色盆栽,物品摆放整齐有序;在收费窗口,工作人员佩戴发花,着装统一,并主动问候,注意双手递交物品等礼貌细节……经过培训后,现在的医院门诊大厅让前来就诊的患者眼前一亮,尤其是窗口工作人员的服务态度,让不少患者赞赏有加。

“抽血时,现在我们都主动跟病人说‘你好’‘谢谢’,一天下来,绝大部分病人都会对我们回说谢谢,一下子感觉医患之间更亲近了!”检验科主管技师郭燕峰说,精细化管理不仅提高了自身素养,也带给了病人不一样的就医体验,得到了病人的认可。

幕后故事:品质是如何炼成的?

为推进精细化管理服务项目的顺利开展,



医院特成立督导组,副院长徐金女担任项目组组长,各职能科负责人作为督导师,每个科室选派1-2名带训师,形成完整有力的组织体系。

在“5S”管理服务学习中,参与培训的职工在提升素养方面花了大量的时间和精力。他们利用下班的时间参与晚间培训,从站姿、坐姿到规范的服务用语反复练习,做好晨会示范与演

练、服务规范训练、服务话术训练、服务流程和情景模拟训练等,在工作中,通过良好的服务回馈给来医院就诊的患者。

每天,培训团队的老师会到各个服务窗口督导,并对窗口人员进行现场纠正和指导,让窗口工作人员即学即用,从一句礼貌用语、一个微笑、一个动作等细节处改善服务水平。

通过培训,医院职工深受启发,并将改变落实在行动上。各科室全力配合,移除门诊大厅的展架,清理体检中心多余的物品,摆放上绿色植物,重新更换不明显的标志等内容,规范了门诊、药房、体检中心、收费窗口等公共区域的标志,为公众提供安全、舒适、便捷的就医环境。

在受训人员当中,有的人工作30多年,第一次接受这种严格的训练;有的怀孕,但仍坚持培训,每个人都全身心地投入精细化管理中,不仅出色完成了培训任务,还全部通过了严格的通关考试,为提升医院服务品质付出了许多。

后期规划:这是持之以恒的事儿!

医院为优秀员工、优秀督导师和最佳团队、最佳组织等进行了颁奖鼓励。

“感谢你们勇于挑战自我,超越自我,想以前不敢想的事儿,做以前做不到的活儿!”颁奖会上,院长陈增瑞对所有人员表示了诚挚感谢并提出三点希望,希望员工们珍惜这次“5S”培训成果,持之以恒,力戒浮躁,并坚持持续改进,不断创新。

实行精细化管理培训,不仅是医院练内功、培养和提升自身素质的需要,也是医院打造百姓满意医院的重要举措。

目前,门诊七大科室进入了为期三个月的固化训练,逐渐实现精细化服务日常化。下一步,我院将对临床、行政、后勤等员工分期进行精细化管理培训,致力全面提高医务人员专业素养,提升医院服务品质和管理水平,真正实现医院跨越式发展。

(院办 陈真真)

卓玉水医生援藏归来

9月21日,作为浙江选派的参与援助西藏那曲地区的医疗队成员,我院超声科医生卓玉水在顺利完成援助任务后,回到了玉环。

今年7月,我院B超室主治医师卓玉水积极响应省卫生系统援藏号召,赴西藏那曲开展为期两个月的包虫病筛查工作。

那曲,平均海拔4500米以上,几乎是生命的禁区,这对浙江人来说,不仅是对身体的考验,更是对意志的煎熬。卓玉水和队友们不顾高寒缺氧,立即投入工作,不仅展现了医疗工作人员爱岗敬业的崇高精神,同时也充分体现



了对那曲人民的关心关爱和深情厚谊。

在过去的两个月,他克服生活不便、高原反应、语言不通等重重困难,积极开展包虫病筛查和超声医生带教工作,为三千多藏民送去温暖。

援藏的经历,让卓玉水变得黝黑,体重也瘦了20斤。

“去了西藏,才真正感到生活在玉环真的很幸福!”卓玉水表示,短短的两个月援藏工作经历,是一段难得人生历练,更是一笔珍贵的人生财富,开拓了视野,锻炼了工作能力。

(院办 黄月红)

全院动员参与综合医改

9月8日晚,我院组织全院职工在二楼五楼多功能厅召开综合医改培训,普及综合医改知识,调动职工参与综合医改积极性。

我院院长陈增瑞从国家层面的医改、玉环市医改历程两方面解读综合医改背景。“健康中国”建设已成为国家战略,我市在2016年被列为台州市唯一“省综合医改先行先试县”。日前,我院已完成公立医疗机构集中采购第一轮药品价格谈判,最终谈判价与现行采购价及省中标价相比均有降幅。

陈院长指出,从宏观层面分析,对于综合医改,上级有要求、政府有期待、群众有呼声;

从玉环医疗卫生层面出发,我市存在优质资源总体不足,市域内就诊率低、门急诊占比低、服务短板明显、医疗费用不合理增长等突出问题。全院职工需深刻认识到综合医改工作的必要性与紧迫性。

“政府得民心、群众得实惠、医院得发展、医务得尊严”是医改终极目的,“三医”联动、“六医”统筹、“五环联动”是医改总体原则。他结合我院实际,深度解读综合医改重点改革内容,包括改革公立医院管理体制、改革药品耗材供应体系、改革医疗服务价格、改革医保支付制度、改革人事薪酬制度、改革公立医

院综合监管机制、完善分级诊疗制度加快推进“智慧医疗”体系建设、构建多元办医格局等九方面。

陈院长和与会人员分享关于天台县医改试点医院推进综合医改的考察经验:组织保障是基础、投入补偿是关键、总体构架需明确、服务能力是核心、思想认识真重视、行风建设不能松。

他强调,对于综合医改,早干早受益,迟干挨批评,不干赖不掉,希望我院职工同心同德、锐意进取,努力完成今年的医改任务。

(院办 徐怡君)

起火、报警、疏散…… 我院顺利开展消防演练

8月29日下午4时,我院急诊输液厅后院突然飘出一阵烧焦味,没多久就浓烟弥漫,火苗窜出,着火的区域还有被困的病人及医护人员……

“喂,消控中心吗?急诊输液厅后院发生电器着火,火势较大,请你们快点来扑救。”火情就是命令!医院消防中心接到医务人员报警迅速赶至,提着灭火器第一时间冲进火场,报告火情,并迅速报警,命令切断供电供气、启动应急照明等。

总指挥启动应急预案,各组到位,疏散引导组织人员疏散与病人转移。保安队维持周边秩序,保障道路畅通。接到报警的消防大队赶到现场展开救援,火势顺利扑灭……

医务人员立刻疏散“病人”,大家沿走廊两侧,一手扶墙、楼梯扶手,一手用湿毛巾捂鼻,弯腰迅速撤离。

几分钟后,人员已疏散到安全地点,但急诊输液厅后院火势猛烈,蔓延迅速,浓烟较大,能见度低。为防止火势蔓延,消防队员打出高高的水枪,并组织战斗组利用室内消防栓堵截火势。

4时5分,被困病人陆续转到安全地带。

4时10分,急诊输液厅后院火势得到控制。

在紧张有序的氛围中,我院顺利完成了消防演练。此次演练模拟急诊科电器起火,事发时室内有病人与贵重设备物资。演练过程包括

报警、初起火灾扑救、人员疏散、贵重抢救物资转移、灭火器使用等多个科目。

演练结束后,消防大队付鹏排长为演练人员总结了演练中暴露的问题,并对灭火器使用加以讲解。通过实地参与体验,演练人员明确了在火灾现场时的自身职责分工,切实提高了自救与自防能力。

作为病人集中的公共场所,发生火灾时,医院将面临疏散人数多、难度大的局面,这对于医院安全生产工作更是重大挑战。为确保广大人民群众的生命财产安全,我院一直注重消防知识培训并定期组织开展消防演练,提高综合应急救援队伍处置火灾能力和应急疏散能力。

(院办 徐怡君)

骨科「裂变」发展 助推精准医疗

8月13日上午,随着22名脊椎、手足外伤患者陆续转运至住院部一楼,我院骨科第二病区正式开业。从大综合到小专科,由“一”变“四”,关节外科、创伤外科、脊柱外科、手足外科正式挂牌成立,骨科发展迈出了坚实的步伐。

早上7时许,脊柱、手足外科全体医护人员早早地来到科室准备,对每一位患者做病情评估,并再次充分告知。8时30分许,在医护人员一对一的陪同下,病人先后住进脊柱、手足外科新病区。

脊柱、手足外科有医护人员18人。当天白天,转科收住22名病人,另外收治了3位新病人,开展了2台急诊手术。

我院骨科成立于上世纪80年代初,经过30多年的发展,陆续开展了断指再植、全髋关节置换术、膝关节置换术、“骨水泥”治疗骨质疏松性椎体压缩性骨折、椎间孔镜治疗腰椎间盘突出症等高难度手术。今年1-7月出院病人、住院手术、三类以上手术分别较去年同期增长15.56%、24.68%、29.47%,业务量不断攀升。近年来,科室骨干先后到英国皇家自由医院、华山医院、浙医二院等国内外著名医院进修、深造,并在温医一院的帮扶指导下,科室人才梯队建设和专业技术水平取得了长足的进步。

为进一步推进专科建设,在2012年率先实现医疗组划分后,今日骨科再次“裂变”——亚专科独立建科,这将大大提升学科专业化、精细化水平和综合服务能力。未来,两个科室将在临床、管理、技术等方面进一步分工合作,推进骨科向更高更强迈进,为广大患者提供更优质的医疗服务。

据了解,今年市委市政府号召卫计系统抓住“撤县设市”这一发展机遇,实施医疗振兴计划,打好卫生事业翻身仗。我院积极响应,充分整合医疗资源,强化医院硬、软件建设。目前,我院病区从2015年的12个增加至17个,医疗服务能力得到不断提升。(洪伟峰 黄月红)

自助排号机让就诊排队更便捷

近日,我院耳鼻咽喉科新增了自助排号机,替代人工分诊的同时,市民还可自由选择就诊医生,减少排队候诊的麻烦,下一步还将在口腔科、眼科、中医科等门诊科室大力推广。

一走进耳鼻咽喉科,入口处的自助挂号机和自助排号机十分醒目,机器上贴着操作说明,步骤简单易操作。跟以往不同的是,病人挂号后,只需在排号机器上选择医生,系统上打印自己的小票,小票上显示打印者的诊室、就诊序号和前面等待患者的人数,取票后便可以在等候区的座椅上休息候诊,轮到某一号码时,就可直接进诊室就诊。

城关的罗女士带着女儿来到看耳朵。到耳鼻咽喉科后,她用市民卡在自助排号机上轻轻一刷,显示屏上立马就跳出了当前坐诊医生及等待人数等重要讯息。罗女士点击想要就诊的医生后,机器便自动打印就诊凭条,而同时,候诊走廊上的电子屏也显示出了相关信息。

“0012 号请到 5 号诊室就诊。”罗女士带着女儿在走廊长凳上坐了一会儿,不久就听到了温馨的语音提示。罗女士说:“我老公以前都还 5 点钟起床来排队,等的时候又怕别人插队,又不知道自己什么时候能轮到,这样一来,真的方便多了。”许多患者也对应这一举措连连称赞,直呼看病秩序变好。

耳鼻咽喉科副主任医师武玲芳介绍,老旧的就诊模式容易造成诊室内嘈杂,给诊疗服务带来干扰,自助排号使用后,诊室拥挤现象明显改善,有望实现一对一就诊看病形式,以保护患者隐私。

自助排号机的使用,不仅减少了市民的就诊排队时间,缓解了候诊时的焦虑情绪,也减轻了医务人员的工作强度,让医疗秩序更加规范化、人性化。

门诊办主任章林华告诉,耳鼻咽喉科为医院第一个使用自助排号机的科室,目前处于试运行阶段,下一步医院还将在口腔科、眼科、中医科等无分诊护士的门诊科室大力推广,为广大市民提供便利服务。

(赵海英 陈真真)

医院开设夜间门诊 专家提供特需服务

为解决市民们工作时间没空来院就诊的烦恼,缓解夜间急诊就诊的困难,8 月 28 日起,我院临时开设了儿科和内科“夜间特需专家门诊”,为患者提供优质的医疗服务。

当晚,笔者在夜间门诊了解到,出诊医生均为高级职称专家,他们利用休息时间出诊,时间为每周一至每周五晚 6:30 至 9:30,诊室设在一楼门诊大厅西侧外科门诊。

笔者在现场看到,“夜间门诊”患者数并不多,但留给了医生和患者更多的交流时间。晚上 6:30,结束了白天门诊的工作,儿科副主任柯友建在特需门诊迎来了他第一位夜间门诊病人。

市民张女士带着 6 岁儿子来看病,她说两天前儿子得了肠胃炎,晚饭后又不舒服。来之前并不知道有夜间门诊,在急诊科看到有特需专家门诊,而且儿科出诊的是副主任医师柯友建,就直接跑来了。

安静的诊室里,“腹痛了多久?”、“腹泻多少次?”……问诊声和回答都很平和、细致。整个问诊持续了 10 多分钟,医生详细嘱咐注意事项。优质不仅体现病人候诊时间短,还体现在专家和患者之间一对一,医生能更专心、耐心、安心看病,医患双方都不用那么着急。

“白天没时间来,晚上来还能看上专家,质量保证,方便又快捷,我觉得很好。”

张女士说。

对于医院来说,却不是简单安排几个专家加班就是夜间门诊了。辅助检查项目、后勤保障等各个环节都得跟进,医院也积极鼓励专家们加班加点为患者提供服务。

院长陈增瑞介绍,晚上病人较少,就诊量不固定,但医院从真正解决看病难角度出发,选择了病人相对多的儿科、内科开设夜间门诊。一方面,医院通过“精品化”夜门诊满足人们对优质医疗的需求,让白天没有时间来看病的晚上能看上专家号;另一方面,夜门诊也分流一些急诊病人,使真正需要紧急抢救的患者得到了及时迅速的抢救治疗,保证急救效果。(黄月红 陈真真)

8419 元救命钱丢失急坏老太 幸好遇上不贪财的保洁大哥

“谢谢你! 钱丢了我就感觉天塌了似的,心都在发抖,这可是我的救命钱啊!”8 月 23 日上午,在我院治病的王阿姨,不慎将装有 8419 元医疗费的钱包遗失了。让她没想到的是,医院好心的保洁员捡到后物归原主。

收拾病人床铺,枕下现救命钱

保洁大哥朱志贤,今年 55 岁,安徽人,来玉环务工 13 年,三年前开始在我院急诊科工作,同事都喜欢叫他老朱,平时他的工作除了打扫,还负责护送病人。

8 月 23 日中午 12 点,老朱在抢救室收拾床铺时,意外发现枕头底下塞着一只鼓鼓的钱包,便捡了起来。

“问问抢救室里的人,都说不是他们的。”老朱没打开包,第一时间选择上交

给护士长杨芳霞,希望能及时送还给失主。

杨芳霞立刻和老朱一块,将钱包送到了医院行风办。“打开包一看,里面有身份证,一张存折和一沓厚厚的钱。经过清点,现金总计 8419 元。”杨芳霞说。

按着身份证上的信息,发现失主就是急诊科普通病房 6 床的王阿姨。

“这 8419 元可是我的救命钱啊!”68 岁的王阿姨生病多年,每周在我院做三次血透。8 月 23 日上午,她因胸闷在抢救室救治,病情缓和便从抢救室搬到了急诊病房,估计就是那时将钱包遗失的。

面对感谢,他说“我是一名党员”

“护士长跑过来问我的时候,我才知道钱包丢了!”王阿姨激动地说,她行动不便,特地交待保姆拿好钱包,保姆也告诉她钱包

已收好。

这时离搬床位已过去了 2 个多小时。“谢谢你!你真是位大好人……”老朱的举动让王阿姨感动不已,她让杨芳霞将老朱请到自己跟前,一定要当面感谢。

面对连连称赞,老朱有些不好意思,他挠挠头笑笑说:“失物归还还是应该的,何况我还是一名老党员。”简单一句话,让大家更是敬佩。

杨芳霞介绍,这次并不是老朱第一次拾金不昧,前不久还捡了一部价值 3000 余元的手机。和老朱一样,保洁员老李上次捡了 6 万多元的钱包,也如数归还了。

“虽然每个月只有两千多元的收入,家庭经济并不宽裕,但他们一直本本分分,捡到丢失的钱包等物品,每一次都立刻上交医院,物归原主,他们真的值得我们去尊敬。”杨芳霞说。(院办 陈真真)

不开刀取出胆总管结石 全市首例 ERCP 在我院顺利完成



近日,我院消化内科成功实施了我市首例 ERCP(内镜逆行胰胆管造影)技术,不开刀为胆总管结石患者成功取石,避免了传统手术的痛苦。

该项技术的成功开展填补了我市 ERCP 治疗胰胆疾病的相关技术空白。

男子腹痛,因“胆总管结石”作祟

王先生今年 35 岁,半个月前开始右上腹胀痛,在我院外科诊断为“胆总管结

石”。当天在解痉、抗炎等对症治疗后好转,王先生便安然回了家。

谁料接下来,腹痛总是反反复复,已知病因的王先生放松了警惕,迟迟没上医院复诊。

直到近日,王先生不但痛得更加厉害,还发现自己的眼睛、皮肤都开始变黄了,这才慌忙回到医院。原来,因结石阻塞胆道,王先生体内的胆红素、转氨酶都远远超出正常值,保守的药物治已不能治愈,需立即手术治疗。

不开刀,内镜下快速解除痛苦

为此,外科请来了消化内科会诊,与王先生商量后,终决定借助 ERCP,用消化内镜逆行进入胰胆管,在造影可视的状态下,从口中取出胆管结石。

8 月 5 日下午,我院消化内科医师姚必瑜与温医一院专家联合上台。短短 1 小时后,王先生体内如绿豆大小的结石被成功取出,困扰多日的腹痛就此消失。

当天,50 岁的董女士也接受了同样手术,两人现都恢复良好。王先生说:“之前痛得我是吃不下,睡不好,现在不开刀就解决了,总算可以安心了。”

姚必瑜介绍,ERCP 是在 X 射线下进行的高难度内镜诊疗技术,是治疗胰胆疾病的重要手段。通俗些说,就是通过 ERCP 在内镜下行微创手术,治疗胆总管结石等多种胆胰疾病。由于不用开刀,创伤小,术后恢复快,该手术深受欢迎。

据悉,ERCP 对操作、硬件都要求极高,一般在三级医院开展。我院消化内科自去年 11 月独立建科以来,积极培养人才,并与上级医院充分合作,逐步破解设备、人员、场地等限制。此次市内首例 ERCP 的顺利开展,让百姓在家门口享受福利,充分证明了消化内科内镜治疗技术实力的巨大提升。

(消化内科 应红峰)

我院成功为 93 岁老人 实施腹腔镜下肿瘤切除

高龄老人得了胃间质瘤,我院医生施以妙手,通过腹腔镜下手术为他完整切除直径 5 公分大小瘤体,以最小的创伤解除了患者病痛。

家住楚门的陈阿公今年已 93 岁高龄,平时身体康健。近日,他因突发头晕呕吐被家人送来我院。医生在腹部 CT 检查中发现陈阿公的左上腹胃底部有肿块,诊断为胃间质瘤。

胃间质瘤是一种具有潜在恶性倾向的侵袭性肿瘤,应尽早进行外科手术切除,避免出现通过血液及腹膜转移的可能。一听这情况,陈阿公的家人向外二科主任医师缪金透表达了担忧:“老人家年纪这么大了,怕禁不起转院颠簸,能不能

在玉环做手术呢?”

考虑到传统开腹手术切口大、创伤大,对于陈阿公这样的高龄患者来说,风险太高。医生提出为其开展腹腔镜下手术,如此不仅创伤小、恢复快,还能降低后期并发症与感染风险。

开展腹腔镜下手术的前提在于全面评估,为此外二科术前通过 CT 检查评估肿瘤大小、位置及周围组织关系,并检查陈阿公的心肺功能是否能承受手术带来的负担。

幸运的是经过前期评估,陈阿公的身体状况与瘤体情况均适合手术。

8 月 22 日,外二科团队为陈阿公开展腹腔镜下胃间质瘤切除术。术中,通过

腹腔镜、超声刀、腔内切割吻合器等手术器械,在腹腔镜内完成胃间质瘤切除。2 小时后,位于胃底的直径 5 公分大小的胃间质瘤被成功切除。

外科主任缪金透介绍,腹腔镜手术后病人疼痛轻,下床活动早,胃肠功能恢复快,住院时间短,身体康复迅速。多年来,我院普外科致力于发展腹腔镜手术,已广泛应用于甲状腺、乳腺、胃肠、胆囊、胆总管、疝、阑尾等领域的手术治疗。此次腹腔镜下胃间质瘤切除术的成功实施标志着我院对腹腔镜手术的掌握已更为成熟,未来将可开展难度更高的微创手术。

(麻醉科 吴平蕾)

全国大型义诊活动周 送医下乡受欢迎

为加强健康知识的宣传普及,方便群众在家门口看病就医,9 月 14 日上午,我院联合大麦屿街道卫生服务中心在大麦屿街道古城社区卫生服务站深入开展“服务百姓健康行动”大型义诊活动。

当天早上 7 时许,由内科、外科、骨科、中医科、B 超等业务骨干组成的医疗团队一行 7 人带着仪器设备,驱车沿着蜿蜒的山路准时到达了目的地。卫生服务站内外早已被闻讯而来的村民挤满,大家片刻不停就投入到各自岗位。

义诊中,医务人员们仔细询问着村民的身体情况,认真进行检查,对于某些年老的村民,医生们俯耳耐心解说,有的还留下联系号码,给每一位村民带去最细致、专业的医疗服务。

52 岁的周阿姨曾因肾结石做过碎石手术,一直在我院外科随诊,听闻有义诊就带着检查资料跑来。“以前我都是找陈孝敏医生看的,今天在家门口就看到了他,这个活动真的好!”周阿姨说。

“服务百姓健康行动”大型义诊活动是国家卫生计生委自 2016 年在全国卫生系统开展的一项重要健康检查义务诊疗行动,今年 9 月 9 日至 15 日为全国大型义诊活动周。

本次义诊,我院积极响应国家号召,共服务村民 120 余人次,医务人员们以贴心的服务受到了广大村民的热烈欢迎,赢得一致好评。

(院办 陈真真)

患者送锦旗表感谢 腰椎间盘突出被治愈

9 月 4 日,家住城关的陈先生来到我院行风办,把一枚写着“医术精湛 医德高尚”的锦旗送到了中医科医师钱成勇手上,激动地说:“真的谢谢,我现在能走,全靠你呀!”

原来,去年春节期间,陈先生在搬运箱装水果时,因用力过猛导致腰椎间盘突出。他回忆道:“我本来就有腰肌劳损,当时用力一抬,突然人就晕了一下,后来腰就痛得厉害,走路都不能走。”

经检查确诊后,陈先生来到了我院中医科,遇上了当日坐诊的钱成勇医生。

“钱医生说,我这病治起来时间长,但规范治疗可以治愈,他开了一些药后,还给了我联系方式,说有什么事可以打电话找他。”陈先生告诉,他本有去外院治疗的打算,见钱成勇医生这般细心随和,便决定留下来好好治疗。

果不其然,本来连路都不能走的陈先生,在服药 20 天后,便能下床走路了。

“这大半年,有什么问题或者想来看,我就打电话给钱医生,现在,我走路完全没问题,还可以抱抱小孩,搬搬东西了。”治愈后的陈先生喜不自禁,便特制了锦旗送到医院,他说,一定要好好感谢让他能重新走路的钱医生!

(院办 陈真真)

3 岁女童眼睛里长虱子只因她有这个动作

“虱子？现在生活和卫生条件都好了，怎么还会有虱子？”听到长虱子，大多数人都会这么想。但近日，我院接诊了一名眼疾患者，医生在她的眼睑里竟然取出了虱子。

3 岁的童童（化名），近几天眼睛痒得难受，总是揉眼睛，见此情形，孩子妈妈赶紧带她到我院眼科看医生。

眼科主任王建君在裂隙灯下仔细查看，发现孩子的双眼局部红肿明显，睫毛根部密密麻麻长着一层浅棕色类似虫卵的颗粒。很是怀疑，王主任赶紧取“标本”，并把标本送到了检

验科。

“这些虫子都是棕色的，一开始以为是螨虫之类的寄生虫，但送到检验科，用显微镜一看，竟然是在蠕动的虱子。”王主任说，虱子长在睫毛的情况十分少见，她从医 28 年以来，还是第一次接诊这样的病例。

之后，王主任在眼科显微镜下将童童的睫毛剪除，清理睫毛根部皮肤，消毒、用药，并叮嘱其妈妈按时复查，以防虱子没取干净或再次寄生。治疗后，女孩的眼睛便不再痒了。

王主任介绍，虱子寄生在患者的眼睑处，

处理起来相对不难，如果长时间寄生眼球，会引起眼部感染和其它眼部并发症，影响视力。

说起虱子，不少人都认识，特别是年龄稍大一点的人。大家一定很疑惑，以前，虱子都在床单、被子里，或者寄生在头发里，怎么会长到眼睛里呢？

据童童妈妈回忆，家里生活条件不差，也没养小动物。不过，孩子好动，整天喜欢在地上爬来爬去。

王主任说，随着生活水平 and 卫生条件的提高，现在虱子很少见，但并不排除它的存在，孩

子天性喜欢在地上玩，家里或者户外有虱子的地方，孩子容易接触，在眼睑安了家。长时间不清除，虫卵长成成虫，然后繁殖，她眼睑上的虱子就越来越多。

王主任提醒，平时一定要注意室内卫生和个人卫生。尤其是夏天，寄生虫和各类蚊虫较多，市民要勤洗澡，勤换衣，不给虱子等寄生虫提供生存的环境。宠物也容易滋生寄生虫，市民如果在家中养宠物，一定要做好防虫工作。另外，如出现眼睛发痒、有分泌物的情况时，不能随便用药，要及时就医。（眼科 王建君）

耳朵痒，拿着尖尖的铅笔去掏，这够危险了吧！

更危险的是，一用力，铅笔芯还断在耳朵里了，够可怕的吧！

更可怕的是，这根 1 厘米左右的铅笔芯，还在耳朵里呆了 2 个多月，够吓人的吧！

笔芯断在耳朵里 2 个多月

前几日，玉环的陈英（化名）正在给儿子掏耳朵。

8 岁的女儿小雪（化名）凑过来，神秘兮兮地说：“妈妈，告诉你一个秘密哦，我耳朵里有个铅笔芯，我跳舞的时候它会跟着跳，喝水的时候耳朵痛。”

听女儿这么一说，陈英吓坏了，她赶紧追问怎么回事。

原来，6 月份的一天，小雪上课时觉得耳朵里有点痒，便随手拿了支铅笔掏耳朵，不想，一用力，铅笔芯竟然断在里面了。“我不敢说，我怕妈妈打我。”

于是，这一瞒就是 2 个多月。

陈英看了看女儿耳朵，也看不出什么，但铅笔芯在耳朵里呆了 2 个月了，女儿的耳朵会不会受影响？

不放心，她马上带着女儿到我院看了耳鼻咽喉科的门诊。

医生一检查，真有一个小东西在左耳道里。

但是进去容易出来难。“各种方法都试了，我们用耳鼻咽喉科专用的钩子、镊子去夹，但铅笔

芯很滑，弄不出来。”耳鼻咽喉科主治医生叶建英说。

而且，由于小雪怕疼，一直无法好好配合，最后，只能采取全麻，才成功地将“住”在小雪耳朵里 2 个多月的铅笔芯取出。一量，铅笔芯足足有 1 厘米长。

“小朋友还算幸运，铅笔芯并没有伤到耳膜等重要器官，就是耳道有些淤血。”叶建英说。

家长要防范儿童将异物塞进耳鼻咽喉

看到从女儿耳朵里取出的铅笔芯，陈英也是很无奈，她说：“之前我儿子吞硬币、耳朵进沙，这回轮到女儿，两个孩子怎么这么不让人省心啊！”

叶建英说，学龄前儿童，特别是 3-5 岁的孩子，出于好奇，喜欢将一些豆豆、玩具小零件等小异物放到口中、塞入鼻腔或耳内。

耳鼻咽喉科医生经常会碰到类似事情，我们常常在小朋友的鼻子或耳朵里，掏出绿豆、花生、玩具零件、纽扣电池等物，真是什么都有。

在这些异物中，纽扣电池最为危险，因为纽扣电池具有腐蚀性，一旦进入人体未及时取出，漏液会侵蚀甚至穿透粘膜、器官。

当然，不管什么异物，进入鼻腔、咽喉是有一定危险性的，如果异物滑动堵塞气管，可导致患儿呼吸困难，甚至窒息。进入耳朵，能阻塞外耳道影响听力及耳鸣。

“所以家长一定要密切注意孩子行为，增强防范，一旦发现有关情况及时就医。”叶建英说。

（教程斌 徐维伟）

肠息肉久拖不治 六年后变成肠癌



肠子长了息肉却不当一回事，没想到发展为肠癌，这让渴望美好晚年生活的洪阿婆后悔不已。

洪阿婆今年 74 岁，六年前查出直肠息肉，因虽然医生建议切除，但她感觉息肉对生活也没啥大影响，就没有治疗，也从不复查。最近因为大便带血，洪阿婆才慌忙来我

院就诊。

检查结果为直结肠癌。得知自己患上了癌症，洪阿婆后悔不已。庆幸的是癌变恶化程度不高，可以采取手术根治。

8 月 16 日，外一科团队为其进行了直肠癌根治术，在左下腹另置入人工肛门，但这对今后的生活质量还是会有一定影响。

一觉醒来脸歪嘴斜 这样吹空调很危险

天气热，空调、风扇便成了解暑“救星”，然而空调也不能随意任性性地吹。

46 岁的李先生从外面回到家，便打开空调躺着休息，没想到，醒来后发现自己嘴歪脸斜。

医生提醒，空调千万不能这样吹！

李先生是一家企业家老板，平时工作很忙。9 月 7 日晚，他因工作应酬很晚才回到家。家里热，便将空调温度调得很低，洗了澡就倒头大睡。

第二天醒来，起床就急着出门跑业务。中午停下来休息，李先生才感觉自己的脸部肌肉不受控制，眼睛也闭不上了，喝水也会从嘴里漏出来。这让李先生感觉不对劲，赶紧回了家。

“两边脸不对称，左脸歪得厉害，嘴角也

斜了。”李先生站在照镜前，着实吓了一跳。他赶紧来到医院，医生诊断他为面神经炎，俗称“面瘫”。

好在经过检查，李先生并没有什么其他异样，究其原因，可能就是使用空调不当导致的。

目前，李先生已康复出院。

神经内科医师喻立介绍，面神经炎，任何年龄阶段的人都有可能中招，常表现为一边脸麻木僵直、耳后疼痛、刷牙漱口时水不自觉地地从嘴里漏出，吃东西时容易卡在嘴唇牙齿之间等症状。

目前面瘫的病因和发病机制尚未完全明确。多数患者发病前面部受过冷风、冷水刺激，遇冷后面神经血管发生了痉挛，导致面神经缺血水肿而引起面瘫。少部分患

者病前有过度疲劳史，免疫力下降，遇到情绪的大波动，如生气、害怕、紧张、压力过大等也易患此病。还有少部分患者发病前后有病毒感染的迹象，如患有感冒、耳炎等。

如果只是冷风直吹导致的面瘫，治疗起来并不困难，恢复需要的时间因人而异，患者也不必过于焦虑。

喻立医师建议，一方面要注意保证充足的睡眠，规律作息，并适当进行运动，增强机体免疫力。另一方面使用空调时，室内空调的温度尽量不要低于 26℃，切记不可对着身体直吹久吹，出汗、醉酒、洗头后也不宜立即吹空调。此外，冬天外出建议戴围巾或口罩，避免直接冷风刺激。

（神经内科 李立慧）

缓释片遇水不化有乾坤

女士遇到的情况都是因缓释片的特殊结构所造成。

其实，这几类药品说明书的“注意事项”一栏对此就有所说明。比如朱大爷所服用的多沙唑嗪缓释片的说明书中提到：此缓释片中的多沙唑嗪被置入了一个不能被吸收的外壳中缓慢释放，当释放过程结束后，空壳将被排出体外。氯化钾缓释片也有类似的说明：本品应吞服，不得咬碎，本缓释片有效成分经人体吸收后，缓释骨架随粪便原形排出。

据了解，缓释片是指用药后能在较长时间内持续释放药物的一种片剂。

通过特殊结构，它可以减少给药次数，保持血药浓度平稳，从而达到减少用药总剂量并延长药效，还有降低药物毒副作用，提

高药物安全性的作用。

多沙唑嗪缓释片、氯化钾缓释片都属于骨架型缓释片。这类缓释片是将药物和一种或多种惰性固体骨架材料通过压制或融合技术制成片状。缓释片的有效成分储于其所形成的相对独立的格室中，有效成分被吸收后，骨架残余则会随粪便排出。

因此，完整被排出的药品“原形”实际是药品的骨架，会给人一种吃了药却没吸收消化的错觉。

药师也提醒，骨架类缓释片的结构决定了其一般不能掰开或嚼碎服用，否则会破坏骨架结构，改变药物释放特性。这样不仅不能达到缓释片的目的，还可能因体内药物浓度骤然升高导致药物中毒。

（林华 金琼婕）

梦想在玉医起航

□ 神经外科 徐冉杰

“当我步入神圣护理行业的时刻，谨庄严宣誓：我志愿献身护理事业……”振奋人心的宣誓让我们每一位新护士开始思考自己担负的责任，扮演什么样的角色，以什么样的心态开始自己的职业生涯。

岗前培训中，我们跟随陈院长了解玉环市人民医院的历史及发展，跟着院感科老师学习医院内感染预防与控制，学习行风建设，更跟着保卫科老师学习生动形象的消防知识，充实的理论知识结束，迎接我们的是团队特训。

最初我们不熟悉、拘谨，破冰游戏给我们随机分组，有自己的团队，为了完成任务，不让队友受到惩罚，我们快速成为战友，并肩作战。拓展训练我们首先学习的就是约束，站军姿，收起自己的个性，置身团队，遵守规则。我们以团队形式出现，那么团队需要什么？通过卡牌

风云、神龙取水、能量传递、极速 60 秒、动力圈等游戏，告诉我们团队需要协作、沟通、凝聚力、决策力、执行力，需要我们的自信，需要我们的付出……两天的拓展训练我们有过意见，有过抱怨，但是也让我们的心更近，我们不再陌生，我们一起奋斗，一起收获成功。

岗前培训结束，我们又投入于护理专业培训中，护理部王敏丽主任指导引领我们树立自己的目标，职业规划、短期目标、中长期目标、长期目标，她把她的经验告诉我们，让我们在目标建立上更加明确。各个专科老师则带领我们学习专业知识，掌握专业技能，胡春霞老师的临床输血护理，我们每个人真的是竖起耳朵在听，很精彩又十分实用；应红峰老师的床边系统评估，林丹红老师的 POCT 质量管理，每一节课都刷新着你的知识库，告诉你临床最规范、最标准

的知识。

带教老师严谨的态度，认真的教学。一个看似简单，或者说我们每一个人都会的铺床，老师也是一遍一遍地铺，没有一丝的懈怠，每一个角落都铺到最规范、最好看；生命体征的测量，教地最久，从目的、测量方法，到注意事项，每一个点都是考点，每一个都是我们要烂熟于心的，一个口腔护理也要示范两到三遍。这样的基础护理都是高标准，高要求，一个一个过关考核，更不用说，专科操作了，一个导尿，我们操作练习中，老师也是在旁指导，一个一个纠正，不厌其烦，一遍又一遍，这样的严抓每一个细节，在每一个带教老师身上你都会看到，她们把最好的、最规范的操作教给你，更加严格地要求我们每一个。

在这样的团队中，你将不甘落后，不断完善

自己的同时，你也会无比自豪，自己身后是这样一群爱岗敬业的老师，以后工作上的前辈，在未知的工作岗位中多了一份笃定，多了一份安心。

有一位好的领导，同事之间和谐相处，是每一个刚步入工作岗位同事的期盼。

分在神经外科——脑外，我又是多么幸运，拥有这一切，护士长会帮你安排衣柜，熟悉科室，同事们会热心帮我打饭，还没市民卡的我一直被他们照顾着，工作上，护士长有每周任务，每个学习小组都积极认真完成，我有任何不懂，每一个人都细心给我解答，甚至她们会把她们整理的笔记给我看，拍照发我微信，这样暖心的事情真的太多，来到玉环市人民医院，一切都是新的开始。让我在这里扬帆起航，开始我的职业生涯。

注重小事小节 彰显党性人格

□ 外科 毛禹

于细微处见精神，于细微处也见品德。小事小节是一面镜子，能够反映人品，反映作风。

小事小节中有党性、有原则、有人格。这句话是习近平总书记《之江新语》里的一段内容。古人云：“堤溃蚁穴，气泄针芒”，“巴豆虽小坏肠胃，酒杯不深淹死人”。这个意思是告诉我们要注重小事小节，警惕因小细节而犯大错误的风险。

面对当今浮躁的社会，我们在工作和生活中往往会无视诸多的小事情，造成不必要的危害和后果，当我们静下心来，最终才为之感叹惋惜，但也悔之晚矣！相反，小事小节是平凡的，也是不足为奇的，一句话，一个动作，一个念想……小事像砂砾一样微不足道，容易被忽视，但却不可小瞧，它往往是横在人性交流间的一道鸿沟。

有那么一刻，让我无法不觉得小事所带来的新的力量：病房里一位老者佝偻着身躯，亦步亦趋，他一手提着盐水，另一只打着

点滴的手拿着餐后的残渣去污物间。我们的医务人员路过瞧见了，顺手接过了病患手中的餐后残渣，并一再嘱咐当心。她转身后再看见老者驻足看着她离去的背影，也没有听见他嘴里轻轻的、满是感激的话语。简单又平凡的举动，成功地建立起医患间的新氛围。

“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”这是海尔集团总裁张瑞敏的一句话。我们立足本职工作，认真细致地做好每一件事，在工作中兢兢业业、戒骄戒躁，在自己的岗位上创造出不平凡的业绩。

许多人定义医务人员就是“救死扶伤”，诚然，“救死扶伤”是一项伟大的事业，但这伟大的事业下，却是由多项小事件串联起来的。保罗在《当呼吸化为空气》里提到：要是手术刀没有用武之地，外科医生唯一的工具就是言语。当然，我们都清楚手术前需要找病人或家属谈话，但是当个病情无需手术或者无法手术时，需要我们注重的便是谈话

的细节。作为住院医师，我们除了挽救生命，更重要的是引导病人或家属理解疾病，甚至是理解死亡。在这一过程中，医者所扮演的职责，不是延缓死亡或让病人重回过去的生生活，而是在病人和家属的生活分崩离析时，给他们庇护和看顾，直到他们可以重新站起来，面对挑战，并想清楚今后何去何从。这个过程彰显的是医者自身的修养，从一点一滴中不断完善自己，懂得是非，明于学习，境界升于自省，从而建立起医患间互信的桥梁。

小事小节是一面明镜，凝聚在我们的日常的工作和生活中，它所彰显出来的人格魅力、党性魅力是无与伦比的。它具有深刻的文化底蕴与含义，更是我们平常容易忽视和难以把握的。只有注重小事小节，才是成功的关键，才能彰显党性人格。由小事小节入手，乃知乾坤有容。品味细节，从小事小节做起，我们会更强大；考量小事小节，从点滴起步，我们会更睿智。

精细化服务带来的微变化

□ 检验科 黄蓉



9月3日，我院启动精细化服务辅导项目培训，我院门诊7个科室成为重点培训对象。检验科作为门诊的一大科室，也积极投入到“5S”精细化服务改革中来。在一个星期的集训下，检验科的工作环境、服务流程都有了非常大的改进。

环境的改善有目共睹。检验科仪器设备、试剂、器材很多，整改的难度非常大。在前期科室成员的一同帮助下，居然也变得井井有条起来。现在进入检验科，虽然好像没有太大的变化，但就是整齐干净明亮很多。大家对工作岗位的整理、清洁意识也有了很大的加强。在这样的工作环境中，大家心情也整体改善了。

精细化服务流程带来的改变是最大的。

刚开始时，对于窗口抽血服务流程的整改，是大家最不习惯的。因为抽血时要用到很多服务话术，如“你好、请收好、抽血后按压五分钟”等常规要问候或交待的。而每个窗口要面对七八十号人，加上窗口没有配备扩音器，一个早上下来，对于喉咙是一大煎熬。

有一位抽血员说：不是我不想声音响亮，而是喉咙都说哑了，实在是响亮不起来。即使这样，大家都咬咬牙坚持下来，每天说上百遍，努力让病人感受到亲切、关怀、用心的服务。

对于一句句“您好”、“请”、“谢谢”，一开始大家都觉得难以开口，有点难为情。当把这些用到窗口服务中来时，大家竟有了意外的收获。

有位工作人员说起自己第一次运用精细化服务流程采血的经历：“一开始觉得很别扭，这些规定的术语说起来有些牵强。没想到，一个上午我们主动问候后，发现病人都变得礼貌很多，还收获了很多病人真诚的谢谢。坚持下来，心情反而越来越好，也越发觉得这些话术是自然而然的事。”

她还总结了自己的心得体会：“其实病人来医院看病，心情总是不怎么好的，如果我们态度好点，他们也会多多少少好受点，也不会为难我们。其实他们关心的是取单时间，每次耐心告诉他们之后，他们都会真诚地说声‘谢谢’，这个时候就会觉得心里很受安慰。”从原先的不情愿，到后面的高兴采用，这看出精细化服务流程的效果很明显。

另一位工作人员说起自己的一个经历：一天在窗口接收体液标本，全程坚持问候、提示取单时间，最后道谢，有位病人送好标本转身离开的时候有点不敢相信地跟同伴说：现在医院的服务态度都这么好了？这无意的一句话，却给了工作人员一个莫大的鼓励。

开展精细化服务至今，已将近一个月。这么长时间下来，原本吵吵嚷嚷的抽血大厅，现在都变得安静有序，窗口常见的一些纠纷、争执好像不见了。

一位刚抽完血的陈大伯说：“窗口服务态度真的变好了很多，我们也感到很开心。但是跟一些大医院比起来，还有差距，希望能够越改越好。”

目前，门诊精细化服务进入三个月的固化期，检验科也在不折不扣地落实各项工作，坚持把“5S”执行到位，希望这一行动逐渐成为我们的工作习惯，这样带给病人良好的就医体验，也给自己营造一个整洁美观的工作环境。

愿且有以岁平月凡可持回正首身

□ 影像科 潘晓敏

我自认是一个非常平凡的人，只是放射科工作的一名普通技术人员，每天的工作都是在和冰冷的机器打交道，既不需要对病人的检查结果出诊断，也不需要

对病人的病情做出判断。所以，在整日面对黑白两色的影像内容时，我没有想过将自己的工作上升到“我能为医院做些什么”或者“我能为病人做些什么”的高度上。我院超声科超声介入在台州各县市区处于领先水平，总量仅次于台州医院，心内科成功完成的人工永久心脏起搏在全省同级医院中遥遥领先。放射科是医院重要的辅助检查科室，在现代医院建设中，放射科是一个集检查、诊断、治疗于一体的科室，临床各科许多疾病都须通过放射科设备检查达到明确诊断和辅助诊断。我想，正是因为医院各位同仁都在自己的岗位上数

十年如一日的努力着，我院才能取得傲人的成绩，正是因为我们

在平凡的岗位、平凡的工作中立身持正，病人才能得到更好的治疗。有了这样的认识，那些日常工作中碰到的形形色色的人物，发生的苦乐交织的故事，在脑海中变得非常清晰，所以在这里，我想与大家一起分享其中的二三事。

上个礼拜早上我是上体检拍片班的，有个病人排队近半个小时，终于轮到她了，她问我：“我现在哺乳期，我可以做X线检查吗？”我回答她不建议的，这时她已经开始有情绪了，说话的声音变得有些尖锐，厉声问道：“为什么事先不提醒我，我排队排了这么久你才告诉我不能做了。”

还有一次，我在磁共振室上班的时候，有个体重较重的女病人来做髋关节加成，浩浩荡荡来了一群家属，把原来就狭小的磁共振室挤得水泄不通，等候的时候才发现病人刚放了体内节育环（存在金属伪影），不能做磁共振，一行人骂骂咧咧，又费力地把病人抬回病房了。

这样两件事，可能我们每天都会碰到，有些一笑而过就算了，有些会觉得委屈，因为造成这样结果的并不是我们，为什么我们要承担病人的抱怨和脾气呢。然而就是这样常见的小事，反思一下就能发现，我们原本是可以做得更好的，比如把每个项目检查可能会遇到的各种不适宜状况尽可能想好，罗列出来，事先告知病人，这样类似的事情会少很多。所以我想，我们在平凡的岗位上，需要多思考可以为医院、为病人做什么、怎么做。不积跬步无以至千里，每个人都做孺子牛，相信蚍蜉也可以撼动大树。你给工作什么，工作就会回馈给你什么。

有时候病人趴在窗口跟我聊天说，你们医生真辛苦，每天都要面对这么多病人；在炎炎夏日中午上班的时候，病人会悄悄在我的桌上放上一瓶矿泉水；在我晚上加班做完最后一个病人的时候，病人会在边上默默等你处理好所有的事情，然后一起走出医院各自回家。

医院发展道阻且长，我们要急病人之所急，想病人之所想。一件事能不能做好，能力很重要，但是最重要的还是我们的态度。

以平凡创造不平凡，努力将经过自己手的每件事都做得好一点，再好一点，让自己、让病人、让同僚回忆起时充满美好。

医院衰则众人衰，医院荣则大家荣。为了玉环市人民医院的明天，我已经准备好了，你们呢？