

### 财务科举办窗口服务礼仪培训

为了深入开展效能风暴行动和“提升服务态度、优化服务环境”重点整治活动，为广大患者提供优质、高效、贴心、满意的规范化服务，9月5日晚，财务科邀请了中国银行培训中心专业培训师在门诊七楼商务中心对全科人员进行了窗口服务礼仪培训，同时邀请了药剂科、医保科、门诊部等科室窗口服务人员共100余人参加了培训。

人员还对服务规范进行了现场示范，并带领全体参加培训人员做了现场演练，培训现场气氛热烈、活跃。经过这次培训，使参加培训人员受益匪浅，大家纷纷表示将结合培训内容和自身工作中的实际问题，不断改进和完善窗口服务，提升窗口服务水平，使窗口服务工作更贴切、更周到、更细致。

(财务科 李春明)



人与人之间本身并无太大的区别，真正的区别在于心态。“要么你去驾驭生命，要么生命驾驭你。你的心态决定你是坐骑，谁是骑手”。

在临床工作中常常会碰到这样一些患者，他们都因心慌、胸闷、气短、胸痛等心脏病症状来到医院就诊，在完成必要的检查之后仍不能明确诊断，医生多考虑为“心脏神经官能症”，简称为“心脏神经症”。绝大部分专家认为，心脏神经症主要症状如胸闷、心慌、心悸、甚至胸背痛，都是心脏的自主神经功能紊乱所致，心脏本身并不存在特别的器质性问题，如进一步详细问诊，造成神经功能紊乱的诱发因素，基本都可以追溯到患者长期存在的各种情绪心理问题或突发的心理应激，尤其在一些特定人群如更年期妇女、高中级白领、空巢中老年人甚至是某些青少年中表现较明显。当今社会生活压力、工作压力较大，常常使人们长久困厄、消沉。

### 心态

其实，人人心中都有一汪清泉，时时洗涤着你的灵魂，滋润着你的生命。只是因了日常的琐碎、生活的纷杂，才掩盖了她的环佩妙音，朦胧了她的青碧透明。悲观容易，乐观难。人生一世，悲观的情绪笼罩着生命中的各个阶段，战胜悲观情绪，用开朗、乐观的情绪支配自己的生命，你就会发现原来生活别有一番洞天，征服自己的消极情绪便能征服世界上的一切困难之事。

所以，面对人生的喜怒哀乐，遭遇情绪和心理上的困扰，我们都该视之为正常现象，泰然处之，从容面对。我们不能控制自己的遭遇，但我们可以控制自己的心态。就如改变不了别人，我们可以改变自己；改变不了事实，但是我们可以调节态度。有心无难事，有诚路定通，正确的心态能让你的人生更坦然舒心。当然，心态是依靠你自己调整的，只要你愿意，你就可以给自己的一个正确的心态。(心内科 刘敏)

### 在患者开口说话的那一刻

“说话了，说话了，二十二床的病人开口说话了!”，一上班，下夜班的护士欣喜若狂地给大家报告了这个好消息，在场的医生护士们都惊喜地叫了起来。想想这三个多月的付出和努力，大家都欣慰地笑了。

二十二床患者因车祸至颅脑损伤、蛛网膜下腔出血、胸腹部闭合性损伤、右胫腓骨骨折、右髌骨骨折、失血性休克，入院后由科主任主持，并邀请相关科室进行了集体会诊和术前讨论，经积极抢救及术前准备后急诊在全麻下行剖腹探查、小肠破裂修补腹腔冲洗引流术和右髌骨血肿引流术。

术后患者由重症加强治疗科转入我科时仍处于昏迷状态，气管切开辅助呼吸，留置胃管鼻饲饮食，左下肢骨牵引，病情仍十分危重。为了使患者能尽快康复，护士长制定了周密的护理计划。即使每次吸痰、更换气切口敷料时患者的痰液从气切口四处溅

飞，即使每天的床单元总是被尿渍、粪便浸湿污染，即使每次因为翻身护士们都是汗流浹背，但没有一个人嫌脏、说苦、怕累，大家都尽职尽责的做着自己的工作。两个月的时间过去了，患者却连一点恢复意识的迹象都没有，住院费也欠了好多，家属也有了要放弃的意思。为此，大家心里都很难过，但大家都坚信患者能苏醒过来。

家属的犹豫和倦怠也没有阻碍我们对患者的治疗和护理，吸痰、拍背、体疗、口腔护理、语言刺激、活动四肢……一切工作都在有条不紊的进行着。就这样在全体医务人员共同努力下，昏迷了近三个月的病人苏醒了。

这是一个用坚守和爱心创造的奇迹，我们衷心地希望患者能早日康复，让生命之花重新绽放。

(普外科 陈小梅)

### 我院感染科与上海肝病协会联合举行肝病知识宣教活动

9月7日，我院感染科与上海肝病协会成功举办了一次较大规模的远程健康宣教活动，我院感染科全体医护人员及部分患者参加了此次宣教活动。

本次培训主要采用远程视频讲座的方式，由上海肝病协会的知名专家深入浅出地讲解了乙型肝炎病人的饮食、休养、抗病毒治疗药物的选择、治疗时机及停药指标等多方面的知识。现场患者还通过远程视频与教授进行了互动，

(感染科 丁秀文)

### 打开文化的天窗

随着那渐行渐远的岁月，我们总是不得不将昔日的旧物封存。当我收起那一张张曾经让我感悟、让我启智、让我回味的医院院报时，无限的感慨更甚初读。

我一张张地拾起，一篇篇地掠望，心中好似步入一条慢慢地、深深地刻着医院文化记忆的长廊，而视野下这一张张院报，就好像长廊上被打开的一扇扇医院文化的天窗。

封存太久的记忆有着被开启的愿望，沉寂太久的声音有着呐喊的向往，文明的升华更有待文化底蕴的滋养。院报这个打开的天窗，使医患之间、同事之间的平凡真情、平常故事在每位传递医院文化使者

我深深理解了一位让我尊敬的前辈说过的话：医院文化是员工的精神之魂，是医院文明的底蕴。

当生命绽放笑容时，当患者的心语走进你心里的时候，当来自患者的一封信感谢信，唱颂着天使之歌的时候，我们似曾感悟到了爱在这里升华。

篇篇文章从扇扇天窗中溢出，感动着你，感动着我，感动着每一颗激荡的心灵，使心灵一次次被激活，一次次被净化，一次次被陶冶，一次次被升华。

院报，医院文化的天使之窗，医院文化的渊源之地，愿有更多的人们沐浴你的阳光，愿你的路越走越宽广!

(普外科 秦雪霞)

朋友的母亲住院了，我去看望，一个很

### 平和的心

和蔼的老太太，满脸是慈祥的神情，说话轻声细语，似乎总是害怕惊扰旁边的病人。朋友带着歉意说，有一天护士因为配药，晚来了几分钟，尽管护士耐心地给予了解释，但她还是忍不住唠叨了几句，这下可好，老太太不干了，好像被唠叨的这个护士是她的女儿。老人家气愤地说：“你这么大的时候还在妈的怀里哭呢，你看看人家这样小的护士，就这样懂事有礼貌，你有啥资格唠叨人家!”朋友忍不住笑了，主动向护士道了歉。

朋友是微笑着告诉我这个小小的插曲，可在我的心里却流淌着的是莫名的感动。一个不识字的农村老太太，却有着一颗宽容慈祥的心，我不由得对老太太心生钦佩之情。感谢她在生病的时候依然以一颗平和的心面对每个人，也许仅是那一句话，就温暖了一个护士的心，或者更加坚定了她对护理工作的信念。

一直记

得一位肝癌患者，他已经去世了。每每谈及他时，总是心生感动。在他生命垂危的时候，却鼓了老大的劲关心我的感冒好了没有，不要忘记吃药。一句简单的问候，在老人走后的好些日子，一直温暖感动着我的心。

科里一个刚走上工作岗位的小护士，在病房里为一位卧床患者擦洗会阴，她的手势是那样的轻盈，神情是那样专注，她默默地做着自己的工作，那位患者感动地说：自己的孩子都做不到这样好啊!一句发自内心的感慨，深深地打动了我的心，让我对所从事的护理工作有了更深的理解和认识。

作为一名护士，面对病人的理解与尊重，心里很感动、很安慰。在人生的道路上，我们每一个人都需要被关怀，需要被感动，需要有一颗平和的心……

(感染科 丁秀文)

(上接第1版)高发旺院长表示，我院决不辜负省卫生厅、酒泉市委、市政府和社会群众对医院的期望，以本次大会为契机，创新发展思路，加强科学化管理，以与时俱进的开拓精神、以人为本的服务理念，打造人民满意医院，为全市经济社会的发展和人民群众的身体健康做出更大的贡献。

随后，甘肃中医学院院长李金田宣布“甘肃中医学院附属医院联盟”正式成立，8家附属医院的参会领导进行了签约仪式。会上还推选我院高发旺院长为本届联盟执行主席，任期一年。

会议最后，甘肃中医学院院长李金田做了总结发言，他指出，成立附属医院联盟，将会为各成员医院提供更为广阔的沟通与交流平台，实现“资源共享、优势互补、互利共赢、协同发展”的目的。

(朱文君 刘晶)

同心同德兴院 全心全意为民

总 编:陆兴蓉  
副 总 编:高发旺  
王清贵  
李振林  
贾晓英  
责任编辑:常志宏  
本 报 摄 影:李玉龙  
王 鹏

# 酒泉市人民医院报

## JIU QUAN SHI REN MIN YI YUAN BAO

酒泉市人民医院办(网址:www.jqsy.cn)

2012年第7期

总第279期

内部交流

### 甘肃省卫生厅刘维忠厅长一行来我院调研

9月9日上午，省卫生厅厅长刘维忠、省中医学院院长李金田、省中医学院副院长兼省中医学院附属医院院长李应东等一行8人组成的调研组莅临我院进行调研，酒泉市委常委、宣传部部长杨小丽、市卫生局局长张吉俊等领导陪同调研。

医院院长高发旺代表院领导班子和全院职工对刘厅长一行来院调研指导表示热烈的欢迎，并就医院的概况及近期

发展情况向省、市领导及调研组成员进行了汇报。调研组成员还观看了由市卫生局制作的抗生素管理及突发卫生事件处理专题纪录片，并实地察看了我院抗生素三级网络质控管理及中医馆、肿瘤放疗中心、消毒供应中心的建设运行情况。

刘厅长对我院在开展抗生素合理应用、治理过度医疗上采取的积极措施和取得的成效给予了充分肯定，对我院重

视中医工作的开展、积极开展肿瘤病人的放疗业务以及通过引进高端设备改进院内感染管理工作的理念表示赞许。他要求我院在重视中医工作的同时，强化中西医结合对危重监护病人的支持和中医治未病的诊疗观念，继续保持医院抗生素管理的先进模式并加强监管，不断提升医疗质量和服务质量，为广大群众提供更加优质、便捷的医疗服务。

(院务部 马海东)



### 我院成功举办甘肃中医学院附属医院联盟成立大会暨首届医院联盟论坛



9月10日上午，由甘肃中医学院主办、我院承办的“甘肃中医学院附属医院联盟成立大会暨首届医院联盟论坛”在宏兴国际大酒店顺利召开。酒泉市人大常委会主任詹吉有，市委常委、宣传部部长杨小丽，省卫生厅厅长刘维忠、甘肃中医学院院长李金田、省教育厅高教处处长李慕堂等领导省内8家附属医院的主要负责人应邀出席了此次会议。会议由甘肃中医学院副院长李应东主持，酒泉市人大常委会主任詹吉有、甘肃省卫生厅厅长刘维忠、甘肃省教育厅高教处处长李慕堂分别做了重要讲话。

酒泉市人大常委会主任詹吉有讲话指

出，此次会议的召开是全省医学界中的一件大事，也为医院高层管理人员共商医院发展大计搭建了一个良好平台，必将进一步增进省市医院间的交流与合作，实现优势互补、资源共享、共同发展的目标，对加快我市医疗卫生事业发展起到积极的促进作用。

甘肃省卫生厅厅长刘维忠作了重要讲话。他指出，医院要高度重视临床教学工作，强化师资队伍建设和完善医院管理机构及各项规章制度，积极探索教育教学方法改革，激发学生的学习兴趣，加强学生临床实践能力的培养。刘厅长还对各医院当前工作提出了几点要求：一是各医院要抓好医德医风教育；二是综合医院要抓好中医临床工作；三是中医院要抓好中医特色医疗；四是各医院要抓好医院文化建设；五是医院要进一步抓好管理工作；六是要建立危重病人抢救院长值班周制度。

省教育厅高教处处长李慕堂代表教育厅对附属医院联盟的成立表示祝贺，并希望联盟今后在医学人才培养及临床教学基地建设等方面做出积极努力。(下转第4版)

### 我院与上海肺科医院结为友好合作医院

9月4日上午，上海肺科医院与我院合作挂牌仪式在住院部大楼前隆重举行，上海肺科医院党委书记张雷、酒泉市政府副秘书长魏伟、市卫生局局长张吉俊、医院院长高发旺等领导出席了挂牌仪式。

挂牌仪式上，市卫生局局长张吉俊致欢迎辞，并简要介绍了我市卫生事业发展概况。上海肺科医院党委书记张雷作了热情洋溢的讲话，他表示，此次两地医院的合作是贯彻十七大精神及卫生部大力支援西部医疗卫生事业工作要求的一项重要举措，合作关系的建立将充分发挥该院的技术优势，提高酒泉市肺部专科诊疗技术，加快人才培养步伐，提升医院的医疗服务水平。

医院院长高发旺讲话指出，我院与肺科医院的合作，必将进一步促进我院医疗、教学、科研水平的不断提高，增强医院的综合服务能力，给更多的患者带来福音。挂

牌仪式结束后，领导和专家还到部分科室进行了参观。

两院还共同签订了对口医疗合作协议，上海肺科医院周彩存教授及史景云教授还分别进行了肺癌驱动基因突变与靶向运动及医学影像学相关知识讲座，拉开了我院与上海肺科医院的医疗服务合作序幕。(医务科 杨春玲)



### 兰州大学第一临床医学院酒泉研究生进修班在我院开班



金秋九月，丹桂飘香，叠翠流金。9月22日上午，兰州大学第一临床医学院酒泉研究生进修班开班及我院肿瘤放疗中心、消毒供应中心、血液透析中心、便民药房、中医科开业庆典在门诊内科综合大楼前举行。酒泉市市委常委、组织部部长闫沛禄，酒泉市人大副主任王建新、省卫生厅人事处处长金中杰、兰大一院院长严祥、党委书记郭琦、酒泉市卫生局局长张吉俊等领导各县市卫生局、市直各医疗单位的嘉宾共100余人应邀出席了庆典仪式。庆典仪式由酒泉市政府副秘书长魏伟主持。

庆典仪式上，医院院长高发旺首先代表院领导班子及全院职工向出席仪式的各位领导、各位来宾表示欢迎，对兰州大学第一临床医学院在人才培养及业务发展等方面给予我院的支持和帮助表示感谢。随后，高院长简要介绍了我院在人才培养、学科建设及科学管理方面的发展历程与现状，他表示，此次研究生课程班的开班开启了我院高级医学人才培养的先河，将对我院高级医学人才的教育提升和医疗技术的发展进步都具有十分重要的意义，医院将在今后的工作中，进一步加强与兰大一院的合作与交流，促进医、教、研工作和管理水平的不断提升。

市委常委、组织部长闫沛禄作了重要讲话。他指出，随着酒泉市卫生事业的发展，对人才需求的数量和质量都在提高，希望兰州大学第一临床医学院与酒泉市人民医院的合作，能够为酒泉市卫生系统培养一批高素质的医学人才，为全市医疗卫生事业的快速发展和人民群众的健康做出更大的贡献。

市卫生局局长张吉俊对兰州大学第一临床医学院酒泉研究生进修班开班表示热烈祝贺，他希望我院以举办临床医学硕士研究生课程进修班为契机，继续坚定不移地实施人才强卫、科教兴医战略，建设高素质、精业务的技术队伍，增强医院发展后劲，努力打造人民满意医院。

严祥院长介绍了兰大一院的基本情况，并表示将发挥兰大一院在人才、技术等方面的优势，进一步加强与我院的广泛合作，加强高水平医学人才培养，提高医疗技术水平，为酒泉市医疗卫生事业的发展、卫生人才的培养和人民群众的健康献上兰大一院的一份绵薄之力。

随后，甘肃省卫生厅人事处处长兼医改办主任金中杰宣读了省卫生厅的贺信，兰大一院院长严祥、党委书记郭琦分别为“兰州大学第一临床医学院合作医院”、“兰州大学第一临床医学院硕士研究生课程进修班酒泉教学点”授牌。

庆典结束后，前来参加庆典仪式的领导和嘉宾还兴致勃勃地参观了我院放疗中心、消毒供应中心、便民药房、血液透析中心和中医科科室。

(院务部 朱文君)

## 医院举办抗菌药物临床合理应用培训班



识,要依法管好抗菌药物,管好医生的笔;二是抓住重点,把抗菌药物使用率和使用强度控制在合理范围内,进一步健全完善抗菌药物分级管理制度,落实处方点评制度;三是加强医务人员培训和宣传工作,建立抗菌药物临床应用管理长效机制。

培训班邀请了兰大一院、兰大二院、省人民医院、省第二人民医院的药学专家前来授课,讲座内容包括围手术期抗菌药物合理使用、抗菌药物合理使用策略、抗菌药物临床应用分级管理制度与落实、医院获得性肺炎的抗感染治疗、抗菌药物合理应用评价与持续改进、哌拉西林钠他唑巴坦复方制剂的研究现状及临床应用、多重耐药菌感染治疗、加强抗菌药物临床应用监测、重症感染的抗生素治疗选择、ICU 念珠菌病治疗进展以及复杂性腹腔感染治疗策略等。

通过培训,将进一步提高医务人员的合理用药意识,减少不合理用药现象,有效控制医疗费用,保证医疗质量和医疗安全。

(医务科 杨春玲)

## 酒嘉地区首届骨科论坛圆满落幕

为适应酒嘉地区骨科专业快速发展的需要,集中展示酒嘉地区骨科专业的发展成果,为广大骨科同仁进行学术交流搭建良好平台,9月15日,由我院承办的首届酒嘉地区骨科论坛在汗王大酒店隆重举行。

本次会议邀请了北京306医院脊柱外科主任邵水麟、青海油田医院骨科主任王刚以及来自酒嘉地区各医院80余名专业人员参加,我院院长高发旺出席大会并做了主题报告。在为期一天的会议上,专家们通过多媒体手段分别进行了7个专题的讲座,共同探讨和交流了酒嘉地区骨科医疗领域的新技术及新进展,并集中展示了近年来开展的新技术、新方法,介绍了各自的临床体会和经验教训。大会进行了充分的座谈交流和热烈的讨论,



(骨科 薛春燕)

## 我院心内科成功开展主动脉内球囊反搏术

心肌梗死后急性心衰一直是急性心肌梗死病人救治的难点。随着现代医学以及生物工程不断发展,人们已经能够用机械辅助的方式对衰竭的心脏进行救治,主动脉内球囊反搏就是这样一种通过机械辅助对心脏进行救治的方法。其工作原理是通过主动脉内球囊与心动周期同步地充放气,提高心肌氧供,减少心肌氧耗,在急性心肌梗死合并心源性休克病例中适时应用,可对病人的救治起到积极作用,成为病人的“第二心脏”。

8月30日,何先生突发急性心肌梗死经由玉门市人民医院转入我科就诊,入院时患者呼吸急促,大汗淋漓,皮肤湿冷,难以平卧,血压持续下降,双肺大量湿罗音,呈典型心肌梗死后心源性休克表现,虽立即给予相关急

救措施,患者血压及血氧饱和度仍难以维持,病情十分危急。经过袁耀峰副院长、主管医生李志荣副主任医师及心内科全体医生对该病例进行综合评价、讨论,该患者具有主动脉球囊反搏急诊手术适应症,遂立即急诊介入手术室行主动脉内球囊反搏导管植入术,手术顺利,患者术后各项生理指标均立即得到显著改善,目前病情稳定,无并发症发生,患者正在康复治疗中。

该例患者的成功救治,是我院心内科应用主动脉内球囊反搏术的首例病例,标志着我院心内科在急性心肌梗死合并心源性休克病例的救治中又上了一个新台阶,开辟了心肌梗死患者救治的又一条“绿色通道”。

(心内科 马彩萍)

## 全市优质护理服务暨专科护理系列培训班在我院成功举办

为提高全市护理人员的综合素质,提升护理工作水平,在市卫生局、市护理学会的大力支持下,由我院主办的酒泉市“优质护理服务暨专科护理系列培训班”于9月15日至16日在我院门诊内科综合楼七楼会务中心成功举办。来自解放军25医院、玉门油田医院、青海油田医院及肃北、阿克塞等县市区医院及我院护理人员共200余人参加了培训班。

医院副院长蔡建茂出席开幕式,并对举办好培训班提出了明确要求。培训班共进行了“优质护理服务及危重症护理”、“消毒供应中心建设与发展”、“呼吸道疾病管理及护理新进展”三个专题的讲座,讲座内容丰富,贴近临床,针对性及实用性强,深受学员好评。培训班结束后,学

员们还到我院消毒供应中心、肿瘤放疗中心、血液净化中心、神经内科卒中康复室及呼吸内科进行了观摩。

本次培训班的成功举办是我市优质护理服务工作的延伸和升华,必将进一步推动我市优质护理服务工作的持续、深入开展,提升全市护理服务水平。

(护理部 王新刚)



## 我院顺利完成本年度医院感染横断面调查

医院感染横断面又称现患率调查,是指在一定时期内处于一定危险人群中实际感染病例的百分率。医院感染现患率调查具有省时、省力、结果快而准确等优点,利于及时发现和解决医院感染管理中存在的问题,对医院感染控制工作进行客观评价。

医院感染横断面调查将客观反映医院感染、社区感染现患率、医院感染危险因素、感染性疾病的细菌培养送检情况、抗菌药物使用情况。根据《医院感染管理办法》、《医院感染监测规范》以及《医院管理评价指南》和《三级综合医院评审标准(2011年版)》要求,三级医院在开展综合性监测的基础上必须每年至少开展一次现患率调查。本次调查是受卫生部医政司委托,由全国医院感染监控管理培训基地根据全国医院感染监控网工作计划组织

开展。按照《2012年全国医院感染横断面调查计划》的要求,调查的对象是该区域前一日住院病人的感染(包括社区感染和医院感染)及相关情况。

为确保此次调查工作能圆满完成,医院抽调医保科、医院感染管理科、公共卫生科人员共9人组成医院感染现患率调查小组。同时,于调查前一周向各个临床科室发出通知,说明调查的目的、意义、方法和需要完善的各项与感染性疾病诊断有关的检查等,由袁耀峰副院长主持对全院各临床科室医生进行了培训学习,培训内容包括诊断标准、调查方法、调查项目、填写说明等。

由于领导重视,组织得力,准备充分,全院临床科室积极配合,本次调查于9月13日圆满完成。

(医院感染管理科 林玉萍)

## 无痛胃镜技术

——消化道疾病患者的福音

消化道内镜诊疗技术是目前诊断消化道疾病最常用和最可靠的方法,也是许多消化道疾病的重要治疗手段之一。电子胃肠镜的操作属微创或微创性技术,但在实施过程中由于内镜本身对局部(如咽喉、胃肠道)等的刺激作用和机体的生理反应给病人带来不适甚至痛苦感。近日,我院东南内科开展了无痛电子胃肠镜诊疗技术,为广大胃肠道疾病患者带来了福音。

我院东南内科电子内镜室现拥有先进的富士能电子胃肠镜,每年进行胃肠镜检查逾千人。传统胃肠镜检查时间长,且往往使患者产生恶心、呕吐、腹痛等症状,给选择胃肠镜检查的患者带来痛苦,少部分病人因无法耐受而影响诊治效果或使操作中断。此外,尚有极少数患者因过度紧张、恐惧而无法合作,使病情得不到及时检查而延误诊断及治疗,造成终身遗憾。

无痛电子胃肠镜是通过静脉给患者注射丙泊酚,使病人进入睡眠状态,然后进行内镜检查。检查全过程安全、准确、轻

松、无痛苦,其优越性主要有三点:1.病人在操作过程中无痛苦感,排除了内镜操作带来的各种不适及痛苦体验;2.使操作医生有相对充足的操作时间,从容、仔细、彻底完成相应检查和治疗,可减少漏诊、误诊和因仓促治疗而引起的疗效不理想等情况;3.有助于减少因紧张、恐惧和不合作而产生的并发症如心血管意外、肠痉挛、出血、穿孔等。

(东南内科 张梦彦)



## 为了一个年轻母亲的生命 ——我院抢救一罕见产后大出血患者纪实

“一定要救活她!她才22岁啊,我还没让她过几天好日子……”这是前不久由我院妇产科二病区收治,因剖宫产术后自发性肝、脾破裂出血,后由多学科协作抢救成功的一位产妇的丈夫所说的一番话。回想起那场生命大营救,至今仍让人惊心动魄。

十月怀胎临近分娩的李女士来到我院东街分院妇产科住院待产,让她没有想到的是她头胎生子就经历了人生的重大危难。她因“孕足月待产、胎膜早破”,医生们将她安排到待产室。但是,数小时后胎儿仍然无法正常娩出,难产的阵痛让李女士的体力已是非常虚弱。为了确保安全,伊兰花主任急诊为李女士做了剖宫产术。手术中,医生们发现产妇产子宫下段切口肌组织脆弱、韧性差、连续缝合时肌纤维断裂,随即改为间断缝合切口,手术过程基本顺利,子宫收缩较好,出血不多,遂给予抗抗、促进子宫收缩治疗。术后第二天下午李女士下床自解小便后,突然发生心慌、气短、出冷汗,并在很短的时间内出现血压下降、心率增快等休克症状。值班医师立即采取建立静脉通道、补液、扩容、吸氧等抢救措施,已经下班在家的伊兰花主任、王丽红副主任接到电话后,迅速赶到病房。眼前的情景让她们感到了问题的严峻:产妇发生了可怕的产后大出血。

时间就是生命,伊兰花主任立即将情况向总值班和医院领导进行了汇报,高发旺院长立刻组织召集全院的专家进行联合抢救。外科ICU、肝胆外科、心胸外科、普外科、麻醉科、检验科等相关科室的专家们最短的时间内来到了现场,一个以院领导牵头、各相关科室主任为骨子的抢救团队迅速成立。经过紧急讨论后,专家们在全麻下对产妇进行

了“剖腹探查术加子宫次全切除术”,制止了子宫出血。就在医护人员悬着的心还没有放下来的时候,死神再次逼近李女士,术后她的腹部切口大量渗血,腹腔引流管短时间内引出新鲜血液约2000ml,血压持续下降、心率增快,色素仅为32g/L。显然内出血仍然存在,患者的病情继续加重,生命危在旦夕。危情时刻,高院长再次主持各科专家认真讨论,制定抢救方案,同时征求李女士家属的意见。关键时刻,信任和支持是挽救生命的前提,李女士的家人下定决心同意再次手术,哪怕有一丝希望也努力争取。正当准备手术的时候,一个不好的消息传来:中心血库的A型血已经全部用完。高发旺院长当即向酒泉市卫生局张局长汇报,向嘉峪关市中心血站求援。同时,专家组决定立即手术并采集血液自体回输。晚上9时30分,第二次腹腔镜探查手术开始,回收、过滤、全血回输……几乎同时,添红、血浆、止血药都已送到,居然在室内联系到了2个单位的冷凝固因子、3个治疗量的血小板。同时,两个小时后“脾切除加肝修补术”终于结束。尽管这样,李女士的状况仍不容乐观。肝区止血谈何容易,况且患者此时已经出现凝血功能障碍。当时已近凌晨,面对年轻的产妇,

全体医生毫无睡意,随时做好了与死神继续搏斗的准备。正如专家组预料的那样,死神并没有走远,而是在一步步逼近,手术后腹腔引流管引出了血性液、肝区渗血、腹腔引流管不断增多,患者血压逐渐下降,出血继续增加,此时医生们遇到了前所未有的难题,眼看病人生还的希望越来越小,但是让医生们放弃抢救真是不甘心,面对这样一个年轻的生命和信心坚定的家人,医生们只有一个念头,挽救生命、永不放弃!很快,院长高发旺、副院长蔡建茂做出果断决定,再次对产妇进行剖腹探查术。在征得家属同意后,专家们为产妇实施了第三次探查手术。手术中发现病人的脾脏残端广泛渗血,肝脏破裂面有活动性出血。缝扎脾脏残端出血点、纱条添塞肝区和脾区压迫止血,抢救在紧张而又有条不紊的进程中,5分钟过去了,10分钟过去了……历时1小时20分的手术宣告成功,患者血压稳定在80/50mmHg。就在大家稍感轻松的时候,患者突发心跳骤停,在场专家的心再次悬到了嗓子眼,当即给予心肺复苏,很快使患者的心跳恢复。尽管只有1分钟,但足以令在场的每位医生窒息。接下来的24小时,高院长、蔡院长以及参加抢救的全体医护人员都轮流守候在李女士身边,尽管只能以方便面充饥、尽管两天两夜都未合眼,但大家仍然以强烈的责任心和爱心守护着这个脆弱的生命。

为使患者得到更好的救治,确保后期的治疗能够顺利成功,蔡院长决定在呼吸机辅助呼吸状态下,将患者护送至

重症加强治疗科继续治疗。至此,抢救工作取得了阶段性的胜利。但是,院领导和专家们紧绷的神经并没有放松下来,纠正酸中毒、恢复肝功能、抗感染、营养支持等治疗相继展开,并分次抽取了产妇肝区、脾区添塞纱条,实施了“腹腔镜下探查加肝区、脾区引流管放置术”。外科重症加强治疗科的护理人员则完全承担起了病人的生活护理和基础护理工作,每天为病人定时擦洗,翻身、叩背、吸痰,每一位工作人员都没有丝毫的怨言。

经过医护人员二十多天的全力抢救和治疗,终于使年轻的母亲挣脱了死神的魔爪,李女士的病情出现了好转迹象,生命体征逐渐平稳,神志逐渐清晰,患者暂时脱离了生命危险,在逐渐的医护人员都落下了激动的泪水。为了让患者树立信心,减轻经济压力,伊兰花主任还将500元钱送到患者手中。在伊兰花主任的带领下,全科医护人员纷纷响应慷慨解囊,自觉自愿捐款,共捐款3300余元。科室的一位姐妹,年幼的孩子还没有上学,母亲病重,刚刚离开母亲的病床又匆忙来到李某的身边,为她送上热气腾腾的鸡汤;下夜班的同事,早晨已经疲惫不堪了,也不忘记来到床旁为她解闷、问寒问暖……

这是一场医患携手与死神的较量,医院领导和全体医护人员众志成城、永不放弃,终于挽回了这个年轻母亲的生命。看着他们一家三口幸福的笑容,每个医护人员心里都感到无比的欣慰。在这次生命的大营救中,全院上下迅速行动,密切配合,彰显了通力协作的团队精神和医务人员精湛的医疗技术,全体医务人员用爱心和责任心谱写了一曲壮丽的生命赞歌!

(高毅英 罗青)

## 转变工作作风

当前,全院职工正在认真学习贯彻省十二次党代会精神和市三次党代会精神,落实市委效能风暴行动总体部署和医院开展的提升服务质量、优化服务环境集中整治活动。质控科积极按照要求,进行扎实安排,认真落实。

一是紧紧围绕中心工作,强化工作职能。根据医院年初的各项重点工作安排、业务指标和医院开展的“提升服务态度、优化服务环境”重点整治活动的主要内容,结合质控科职能管理的重点,从创新工作机制、规范工作程序、增强服务意识、优化服务手段、践行服务承诺等方面入手,就如何转变工作作风、提高服务效能、主动服务临床、圆满完成质控任务制定了详细具体、切实可行的工作计划,明确了工作目标,细化了落实措施,以实际行动履行主动服务临床一线的工作承诺,推进各项任务的落实。

二是认真完成好医疗质量督查及考核,做好检查结果通报。严格落实质控管理小组职责,充分调动全院各科室医护人员参与质量管理与控制的积极性,强化诊疗过程中基础质量和环节质量的管理,安排各科质控管理小组成员分次分组参与全院医疗质量月考核,进一步推进医院医疗核心制度的落实力度。根据三甲医院医疗质量管理标准和病历质量检查标准的要求,每月重点对全院现住院病历书写质量及各项记录完成的及时性、知情告知制度执行情况以及各科医疗质量控制管理工作运行情况、14项核心医疗制度以及医疗质量医疗安全月分析制度的落实情况等进行详细检查,并认真做好全院医疗质量月分析结果通报。

三是不定期派工作人员主动下科室,随时

## 主动服务临床

掌握临床一线的第一手工作动态资料,把更多的时间还给了一线工作人员。主动深入临床科室了解新的电子病历运行情况以及一些与业务相匹配的需求,并利用组织全院各科质控管理小组成员参与医疗质量月考核的时间,针对临床科室诊疗活动中的诊疗缺陷和突出问题,进行现场督查指导。通过深入临床一线,为及时协调解决临床工作中的难点及突出问题提供了依据,为医疗质量控制工作的良好开展指明了方向,为实现与临床科室的良好互动与沟通找到了途径,进一步完善了医疗质量管理与控制流程,对实现医疗质量考核的客观、公正、实事求是提供了有力保障。

四是各临床科室制作医疗质量月考核结果信息反馈表。根据临床科室具体情况,将每月医疗质量考核结果制作成信息反馈表下发到各科室,信息条内容包括检查的科室名称、抽查病历数、考核项目、扣分标准、扣分总计等,涵盖了入院志、病程记录、手术记录、各种知情告知、三级查房、疑难危重死亡病例讨论、手术讨论的完成执行情况以及医疗质量医疗安全月分析制度的落实情况等。反馈表客观真实、科学规范,每月及时下发到科室负责人手中,减少了转抄环节,为绩效考核提供了依据,充分体现了开展效能风暴行动的实效,得到了临床科室的一致好评。

通过一系列措施的有力实施,全科上下形成了“以病人为中心,以质量为中心”的良好局面,树立了“我是医院职工,我是医院形象”、“人人都是服务形象,处处都是服务环境”的主人翁意识,为确保2012年质控科各项任务目标的圆满完成奠定了坚实的基础。(质控科 王淼)

## 如何建立和谐的护患关系

护患关系贯穿于医疗护理活动的全过程,它涉及护患之间、医院与社会之间多方面的关系。良好的护患关系能使患者产生良好的心理效应,缩短护患距离,有助于按时按质完成各种治疗,促进患者早日康复。那么,如何才能建立良好的护患关系呢?

护士首先在仪容仪表上给病人留下美好的“第一印象”,仪表整洁端庄、举止得体,语言动作表情上表现出对患者的友善同情和温和。如站立迎接、主动问候、使用尊称、热情接待和自我介绍,给病人的渴望以满足,痛苦以安慰,恐惧以保护,处处体现慈爱、关怀和体贴,把握说话的语调、语气、语速,使病人产生亲近感,即提高病人接受治疗的表现出对患者的友善同情和温和。如站立迎接、主动问候、使用尊称、热情接待和自我介绍,给病人的渴望以满足,痛苦以安慰,恐惧以保护,处处体现慈爱、关怀和体贴,把握说话的语调、语气、语速,使病人产生亲近感,即提高病人接受治疗的表现出对患者的友善同情和温和。

由于护患双方所处立场不同,思维方式也不同,所以护士要学会换位思考。患者对护理工作有意见时,护士要与病人多进行沟通,尽量消除误会,使病人从护士的语言上得到心理上的满足。对偶尔出现的冒犯、故意、不信任的语言要容忍,万不可批评训斥,甚至是恶语相向。要善于对病人安慰鼓励,体会对方的心理,学会角色转换,使病人心情愉快地接受治疗。

总之,护患沟通是护理工作不可缺少的一部分,是减少医患纠纷的重要手段,只有不断了解掌握病人的思想情感及心理需求,加强与病人的沟通协调,才能建立和谐的护患关系,提高临床治疗效果。(心内科 王立敏)