

作为一名工作十多年的护士,我接触了很多病人。迎接过生命的来临,也送走过生命的逝去,见过因先天疾患被推入手术室的婴儿,也遇过白发苍苍积劳成疾的老人。我能感受到他们每一个人对生命和健康的渴望,更能深刻的认识到我所肩负的职责和使命。

在清晨的病房里,我给病人带去每天的第一声问候,询问病人晚上睡得好不好,身体不适有没有好转。接着为病人抽血、测量生命体征,开始我一天的工作。

在治疗室里,我神情专注,一边仔

### 传承白衣之美 奉献天使真情

细心地核对输液卡,一边动作熟练地加药,为各种治疗做好提前准备。

在监护仪旁,我沉着冷静,对仪器上显示的数据认真观察、仔细分析。

在电脑上,我全神贯注,专心地对医嘱进行记录、核查,任指尖如节奏般敲打着键盘。

白天,我不停地穿梭在各间病房,打针、输液、发药……在一个个生命身边守护着。看到病人被病痛折磨,我的

心里也无比煎熬,看到病人一天天康复,我怀着欣慰的心情目送他们出院。

夜晚,我借着微弱的灯光,轻声地巡视病人,查看病人是否能安睡,病情是否平稳。

这就是我所从事的护理工作,每一天都如此,每一个人都如此。为了病人的健康,我们与黑夜相伴,与孤独同行。恬静地夜晚,在人们即将入梦时,我们奔走在上下班的道路上。热闹的节日,

在人们开心过节时,我们守护着病房里病痛缠身的每一个病人。当孩子开心的要我们陪伴过周末时,我们却不得不让孩子一次次失望,当老人需要我们照顾时,我们却只能在心里一遍又一遍的挂念。

尽管如此,我们也从不抱怨,病人的康复,就是我们每一个护士的心声,也是我们真诚的祝福。因为,既然选择了这一袭白衣,我们就要把南丁格尔的精神传承下去,既然选择了这份“天使”的荣耀,我们就要把爱心和真情奉献给每一个生命。(东街内科 李娟)

### 微笑的传递

我是一名急救中心的护士。很小的时候我就梦想成为一名白衣天使,身穿一袭白衣,头戴圣洁的燕尾帽,神气、漂亮。追逐着这个梦想,求学时我选择了护理专业,毕业后来到医院工作,圆了自己的梦想,由护生成成为一名真正的护士。

继续追逐着小时候的梦想,我对工作充满热情,在岗位上干劲十足,始终坚持微笑服务,不断提升护理技能。可时间久了,出诊、抢救、打针、输液、测量生命体征等等,每天的工作似乎都一成不变,工作的繁忙和压力慢慢取代了最初那份热情与兴奋。

直到今年夏天,我的母亲因病住院,我的角色也随之改变,从一名护士变成了一名病人家属,在医院陪护母亲的那段时间里,我以患者家属的身份重新感受到了护理这份职业。每天看着护士们进出病房,一张张不同的面孔都带着充满关爱的笑脸,使我和母亲以及同病房的病友都感觉温暖,再加上一句句的问候,更让我们感

到精神放松、压力减缓,似乎病情都好转了许多。偶尔也会遇到僵硬的面孔,虽然操作娴熟,也会嘘寒问暖,可是没有那张微笑的面孔,总让我们感到情绪紧张,心情压抑。

那时候,我突然明白,原来护士的微笑有如此巨大的力量。难怪护理前辈常说“要把病人当作亲人看待”。只有把病人当作亲人看待了,面对病人和家属,才能露出真心关爱的微笑。否则,即使面带笑容,也是机械的、僵硬的。

有了这次的就医经历,我更加坚定了追逐梦想的脚步。尽管每天仍然在重复进行着各种操作,可我不再有一成不变的枯燥感。因为我意识到,护士的微笑,不应该只是为了完成任务,而是要切实做到“想病人所想,急病人所急”,做到换位思考,只有这样,才能算是做到了微笑服务。也只有真正做好了微笑服务,才会给病人和家属带去温暖。(急救中心 杨秀丰)

### 从点滴做起 促医患和谐

随着生活水平不断提高,人们的健康意识也逐渐发生了变化。在追求高品质生活的同时,“生命质量”的概念被频繁提出,“健康第一”的理念也逐步形成。人们对医疗服务的需求表现的越来越强烈,对医疗服务质量的要求也越来越高。可是医患之间的关系却并没有因需求增加变得紧密,而是不断出现抱怨、指责、不信任、甚至对立这些不和谐现象。

虽然医患之间的矛盾和冲突已成为一种不可忽视的社会问题,可是面对不断恶化的医患关系,作为一名医务工作者,我们不能只是单纯的等待政策改变。我们必须从工作中的点点滴滴做起,主动地推动医患关系的改变,以建立和维护良好的医患关系。

**关注细节 用心服务**

医患关系的持续增长,不仅给我们增加了工作压力,也带来了新的挑战。为了给患者提供更加优质的服务,我们不断探索、不断创新,开展了一系列便民措施。如遇到首次入院的患者,我们在做入院宣教的同时还会详细告诉患者所住病房的方位,并介绍相关的住院制度及医院的环境

等。若是遇到老年患者,我们会主动上前迎接,并搀扶到座位上,或是用轮椅将其送入病房。同时,我们还在病区张贴诊疗流程、相关疾病的预防护理等知识并定时更新。

**微笑服务 用心沟通**

作为护理人员,每天和患者零距离接触,除了要有足够的专业知识外,还要有足够的耐心。我积极倡导“优质护理服务”,即服务态度上提出“五心”:专心、细心、耐心、爱心、服务行为上做到“四多”:入院多些介绍,诊疗多些解释,护理多些呵护,出院多些嘱咐。让患者消除了对环境的陌生感及对医院的惧怕心理,让患者紧张的心情得到舒缓及病痛有所缓解,可以使患者更加配合诊断与治疗,对于诊疗工作的开展起到了很大的帮助。

医患关系的形成是为了战胜疾病,医患和谐不仅是我们共同的心愿,更是人民健康的保证和希望。身为医务工作者,在平时的的工作中,放平心态,努力沟通,才有希望构建出良好的医患关系,营造出和谐的医疗环境,不断改善医疗服务态度,提高医疗服务质量,这样才能对整个医院的全面发展产生不可估量的深远影响。我相信,在构建社会主义和谐社会中,通过医患双方的共同努力,我们会牵起双方曾经不信任的双手,让真情相拥患者与医生,让和谐重归病房。(神经外科 齐颖)



# 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:刘秦勤  
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)

2013年第5期

总第284期

内部交流

## 酒泉市人民医院深入学习贯彻党的十八届三中全会精神



为深入学习贯彻党的十八届三中全会精神,把全院广大党员干部职工思想和行动统一到全会精神上来,医院于11月15日下午在门诊七楼会务中心召开了学习贯彻党的十八届三中全会精神动员大会,院领导以及全院科主任、护士长、二级医师参加了会议。会议由党委书记陆兴蓉主持,院长高发旺首先传达了14日下午市委中心组学习扩大会议关于全市学

习宣传贯彻党的十八届三中全会精神的具体要求和安排部署。接着主持学习了《中国共产党第十八届中央委员会第三次全体会议公报》,高发旺院长指出:党的十八届三中全会是我国在改革开放新的重大关头召开的一次重要会议。全会提出了全面深化改革的指导思想、目标任务、重大原则,描绘了全面深化改革的新蓝图、新愿景、新目标,汇集了全面深化改革的新思想、新论断、新举措,是全面深化改革的又一次总部署、总动员。要求全院上下要认真学习全会精神,把握全会提出的新思想、新论断、新举措,自觉把思想和行动统一到全会精神上来,把智慧和力量凝聚到实现全会确定的各项任务上来,结合医院工作实际,不断完善发展思路、破解发展难题,用改革精神武装头脑、指导医院创新发展实践,不断开创医院跨越式发展新局面。

陆书记在会上强调,学习贯彻党的十八届三中全会精神是当前和今后一个时期医院思想政治工作的中心任务。要求全院上下要认真学习、深入研究、深刻

领会、准确把握关键问题。并对医院学习贯彻党的十八届三中全会精神提出三点要求:一是要认真组织全院党员干部职工学习十八届三中全会精神,要原原本本的学,踏踏实实的学,做到人人皆知。二是要深刻领会党的十八届三中全会精神,学深、学透。院领导、党支部书记以及科主任要带头学习,带头宣讲,领会其精神实质。各党支部、各科室要在组织党员、职工认真学习的同时,加强引导,展开讨论,学习好、消化好、掌握好全会精神。三是要把学习十八届三中全会精神和学习十八大精神、学习十八大以来习近平总书记重要讲话精神、与医院各项工作相结合。树立进取意识、责任意识,全面落实好党的十八届三中全会精神,把服务人民群众健康和救死扶伤的本职工作安排好,落实好、完成好,扎扎实实做好医院各项工作。

下一阶段医院还将按照市委的安排,邀请讲师团的人员来院进行宣讲、辅导。(党群部)

## 医院全力抢救“11.23”特大交通事故受伤人员

11月23日,早晨8时10分,酒泉市人民医院急救中心接到救援电话:“甘肃酒泉市的清嘉高速公路清水段发生一起重大交通事故,事故致多人受伤,请求急救”,医院急救中心工作人员甚感情况紧急,一边派救护车和医护人员赶往现场,一边把情况向院领导作了汇报。伤情就是命令,院领导第一时间做出指示:立即成立“11.23”特大交通事故紧急救援工作抢救小组,即刻开通急救绿色通道,急救中心、普外科、心胸外科、骨科、神经外科等科室医务人员迅速集结到位,全力以赴保证每一位伤员得到救治。

时间就是生命,随着第一批伤员的送来,酒泉市人民医院急救中心全体医护人员展开了一场与时间赛跑,与死神搏斗的救治场面。清创、缝合、止血包扎、伤肢固定,开放静脉通道、吸氧、心电血压监护、开具检查申请、护送伤员检查,各项抢救工作有条不紊地进行着。经过近20小时的抢救,急救中心人员将收治的17名危重病人陆续转入相关科室进行实施专科治疗,待命的各相关科室也纷纷加入到紧张而忙碌的救治工作中。医技、后勤、手术室等科室给与全力配合,协助相关科室圆满完成此次救治任务。

此次事件,因酒泉市人民医院日常应急演练训练有素,所以抢救显得从容

不迫。截止11月26日,医院共计接诊23名伤员,其中住院17人,门诊1人、留观5人。23名伤员生命体征基本正常,病情趋于稳定,医护人员分3班轮流救治,医疗资源较为充足。因“11.23”特大交通事故事发突然,多名伤员随身携带的经费不多且无家属陪同,医院在救治方面也为他们亮起了绿灯,实行先救治后交费,并为伤员在衣食起居方面提供了必要的照顾。

在“11.23”重大车祸抢救中,酒泉市人民医院反应迅速、到位及时、处置得当,较圆满地完成了抢救工作,表现出了酒泉市人民医院在处理突发医疗事件方面具有较高的政治素养和极强的组织能力与业务能力,同时也映射出了酒泉市人民医院医护人员高度的责任心和敬业精神。今后医院还将不断加强岗位培训和操作演练,不断提升急救水平,进一步提高应对突发公共事件的应急处置能力。(院务部 朱文君)



## 省卫生厅廉政风险防控督查组来我院督查

11月27日,省卫生厅廉政风险防控督查组由省卫生厅纪检组吕玉兰副组长带队,在市卫生局纪检书记马宏文的陪同下,来我院督查廉政风险防控工作开展情况,以及存在的困难的问题。

督查组对我院廉政风险防控工作的开展给予了肯定,并要求,要继续提高思想认识,深化对廉政风险防控工作重要意义的认识,进一步加强学习和宣传;联系实际,在风险点排查上找全找准;强化处置措施,注重科学防控,构建“前期预防、中期监控、后期处置”的长效防控机制。院长高发旺也表示,我院将以此次督查为契机,结合医院工作实际,扎实推进廉政风险防控工作,健全完善廉政风险防控机制,不断提高预防腐败工作科学化水平。(党群部)

督查组在听取汇报后,与医院领导及相关职能科室负责人进行了深入座谈,详细了解了我院廉政风险防控工作开展情况,以及存在的困难的问题。

督查组对我院廉政风险防控工作的开展给予了肯定,并要求,要继续提高思想认识,深化对廉政风险防控工作重要意义的认识,进一步加强学习和宣传;联系实际,在风险点排查上找全找准;强化处置措施,注重科学防控,构建“前期预防、中期监控、后期处置”的长效防控机制。院长高发旺也表示,我院将以此次督查为契机,结合医院工作实际,扎实推进廉政风险防控工作,健全完善廉政风险防控机制,不断提高预防腐败工作科学化水平。(党群部)



### 感谢信

尊敬的高院长、陆书记和重症医学科、神经外科的全体医护人员:

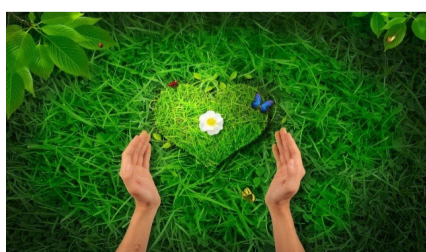
我们是患者郝孟沛的家人和家属。患者于9月20日因不慎意外滑倒,脑着地摔成重伤,昏迷不醒,120送到贵院,诊断为“急性重型颅开放性颅脑损伤”,生命岌岌可危,当即由周文江主任主刀,成功进行了解颅手术。由于脑伤太重,后又出现肺部感染、中枢性呼吸循环衰竭等重症。在重症医学科治疗的三十多天和在神经外科治疗的一个月中,周文江主任、孙志群、王勇、刘国军、齐英杰大夫和重症医学科、神经外科的全体护理人员,昼夜守护在患者身边,悉心医治护理,以崇高的医德、精湛的

患者郝孟沛和家人及亲属  
2013年11月26日

我是**心与心的交融**病人,我是一名医务工作者,医院规章有时候,我常常在想,有一天人类不会在疾病面前彷徨无助,所有的患者都能得到及时合理的救治;有一天我们的医患关系不再紧张,再也听不到医务工作者被打伤的消息;有一天我们的医务工作者能心无顾虑的全心治病,我们和病人就像亲人一样和谐的相处...

也许,在这个行业呆久了,我们常常会抱怨现在的病人如何不尊重医务工作者,对医疗服务的要求也越来越高,有时候甚至会觉得病人总是无理取闹。我不敢说每个病人都能耐心真心的和你沟通,但大部分的病人还是能够理解我们、愿意配合我们。有时候,我也会扪心自问,假如我是病人,我会怎么想?是不是会如其他的病人一样,希望医务工作者态度和蔼,技术过硬,花最少的钱得到最好的医疗服务?

“己所欲,施于人;己所不欲,勿施于人。”假如我是病人,我希望在我生病期间,医务工作者可以真心、耐心的听我的疾苦,对于我的各种疑问和担忧,能耐心的听我倾诉,解除我的疑惑。我希望在我无助、绝望的时候,听到医务工作者关切问候。假如我是



医学格言: 为医者,须绝驰誉利名之心,专博施救援之志。——[宋] 张杲

医学格言: 无论至于何处,遇男或女,贵人及奴婢,我之唯一目的,为病家谋幸福。——[古希腊] 希波克拉底



### 酒泉市“乡镇医生合理用药培训班”圆满结束

2013年10月29日—11月7日，由酒泉市卫生局委托我院举办的“乡镇医生合理用药培训班”圆满结束。培训班在酒泉教育宾馆举办，为期10天共计60学时，共有来自全市乡镇卫生院的82名全科医生参加。

为圆满完成本次培训任务，医院医务科抽调具有丰富临床教学经验的22名中高级人员担任代课老师，并结合基层医疗机构的实际，制定了全面、具体的教学计划，对53种常见病症的临床特征、诊断、鉴别诊断、临床处置思路、处置流程及基本药物的使用原则进行了详细的讲解，同时还加强了对抗生素、激素、维生素合理运用的临床指导。

本次培训课程紧凑，实用性强，有前瞻性，对今后工作有指导意义。

(医务科 夏联军)



### 肝胆外科成功治愈一例腹腔巨大肿瘤患儿

2009年8月，3岁的小彤彤因不明原因腹腔大量积液踏上了长达四年之久的求医之路。四年来，小彤彤的家人带着她先后在省内外多家医院就医，为了看病，近2年小彤彤不得不放弃学业，可病情始终没有好转。眼看着小彤彤的肚子越来越大，腹胀腹痛等症状越来越严重，日夜受着病痛的折磨，小彤彤的家长又心痛又心急。此次入院前两周小彤彤突然发生病情恶化，心急如焚的家长带着小彤彤来到了我院肝胆外科。

肝胆外科的医务人员了解到小彤彤的就医经历后对小彤彤的病情十分关注。邓斗兴主任带领医疗团队认真分析病情，寻找病因并研究治疗方案，护士长陈艳梅带领全科护理人员在对小彤彤进行精心护理的同时，对小彤彤及其家长给予

### 东南街社区卫生服务中心开展“世界糖尿病日”宣传义诊活动

促进居民身心健康，于14日下午在社区卫生服务中心门前开展宣传义诊活动。通过现场义诊、咨询、发放宣传资料等形式宣传糖尿病相关知识。

本次宣传活动以“重视糖尿病教育与预防，保护我们的未来”为主旨，紧密结合糖尿病教育与预防核心内容，发放宣传单200余份，免费义诊、健康咨询60余人次，免费测血糖、血压100余人次，收到了很好的效果。本次活动受到了社区居民的一致好评，通过此次宣传义诊活动，不仅提高了社区居民对糖尿病防治的认识和自我管理能力，也能最大限度地预防和减少糖尿病患者各种并发症的发生。

(东南街社区卫生服务中心 王翠荣)

### 妇产科二病区成功救治一例罕见原发性卵巢非霍奇金淋巴瘤患者

近日，我院妇产科二病区成功完成一例原发性卵巢非霍奇金淋巴瘤手术。非霍奇金淋巴瘤是原发于淋巴组织或淋巴组织的恶性肿瘤，以生物学行为有显著差异的淋巴瘤细胞增殖性疾病，结外病变可侵犯韦氏咽环、胃肠道、骨、皮肤、唾液腺、甲状腺、神经系统等，但是浸润卵巢极其罕见。加之原发性卵巢非霍奇金淋巴瘤与其他原发性卵巢恶性肿瘤表现相似，临床表现缺乏特异性，要在术前做出明确诊断十分困难，需通过剖腹探查取得病理结果后，才能明确诊断。

患者系一名中年女性，因“子宫肌痛”住院治疗，手术中进行病理检查明确为：原发性卵巢非霍奇金淋巴瘤，为及时救治患者，妇产科二病区主任伊兰花及时与患者家属沟通，充分告知病情、讲解手术方案，在取得患者家属的知情同意后为患者成功实施了子宫全切除术、双侧附件切除术、大网膜切除术、阑尾切除术。有效缓解了患者的症状，延长了患者的生命。

目前患者病情平稳，正在等待下一步的化疗等综合治疗。(妇产科二病区 王丽红)

医学格言：病人已经够痛苦的了，作为医生，如果言语不亲切和蔼，不和颜悦色，那就是给病人心头加上又一痛苦。——【瑞士】科歇尔

### 肿瘤科成功完成首例巨大唇癌手术

近日，肿瘤科成功完成首例巨大唇癌手术。患者为中年男性，被诊断为“右下唇鳞癌”，肿瘤侵犯范围超过整个下唇的1/3。手术需切除下唇中部80%的范围，以传统的V形切除及直接一期修复方法无法治疗。为及时救治患者，肿瘤科马永录主任组织全科医生进行认真讨论，制定手术方案。于10月25日在鼻插管静脉复合麻醉下，成功切除下唇癌变，顺利完成Karapandzic皮瓣修复术。

Karapandzic皮瓣修复是最理想的术后整复方法，原则是将鼻唇区下部皮肤、软组织和粘膜游离后，向中线转移，皮瓣转移时保留口轮匝肌的神经支配和供血。术后口腔外观改变小，功能恢复好。唇癌多发生在下唇，以鳞状细胞癌和基底细胞癌为主要病理类型。此病在西方国家的发病率较高，在我国并不多见。唇癌的位置表浅，容易早期诊断。对晚期病例主要以手术治疗为主，唇癌切除后的一期修复、手术技巧和修复方法是关键，直接影响修复后口腔外观和功能。该手术的成功实施不仅受到了患者及其家属的一致好评，也标志着我院肿瘤科专业水平越上新的台阶。

(肿瘤科 张广林)



肿瘤科成功完成首例巨大唇癌手术。患者为中年男性，被诊断为“右下唇鳞癌”，肿瘤侵犯范围超过整个下唇的1/3。手术需切除下唇中部80%的范围，以传统的V形切除及直接一期修复方法无法治疗。为及时救治患者，肿瘤科马永录主任组织全科医生进行认真讨论，制定手术方案。于10月25日在鼻插管静脉复合麻醉下，成功切除下唇癌变，顺利完成Karapandzic皮瓣修复术。

死，应进行横结肠切除吻合。可是考虑到小彤彤年纪小，进行横结肠切除后手术创伤大并且术后并发症多，加之四年来为看病四处奔走，小彤彤家债台高筑的经济状况。邓斗兴主任在手术中果断决定不进行横结肠切除吻合，而是选择认真、细致的分离各个囊肿根部，并仔细切除中能见到的所有大小不一的囊肿。这种手术方式不仅增加了手术难度也延长了手术时间。可对小彤彤来说不仅减小了手术创伤，也降低了术后并发症的风险。

经过三个多小时，手术成功结束，经检查确认横结肠供血正常后，小彤彤被送出手术室。术后在科室护理团队的精心护理下小彤彤的身体恢复很快，于术后一周康复出院。

看着被疾病折磨了四年多的孩子恢复健康，露出天真、活泼的笑容，小彤彤家长那颗焦灼的心终于落地了，他们用最质朴、最真心话写下了这样一段感谢信：

**“邓斗兴主任用无私的爱心和高尚的医德亲手主刀为孩子解除了痛苦，他的一言一行，一举一动诠释着当代医生的职责操守和医德本色。感谢酒泉市人民医院，感谢你们培养出像邓斗兴主任这样优秀的医务工作者，培养出肝胆外科这样一支医德高尚、技术过硬、身系患者的优秀团队！衷心的祝愿酒泉市人民医院、肝胆外科的明天更美好！”**

(肝胆外科：王林安)

### 冬季常见传染病防治小常识

- 1. 冬季天气寒冷，日均温差较大，是疾病多发季节，常见的传染性疾病包括：流行性感冒、流行性脑脊髓膜炎、急性出血性结膜炎、流行性腮腺炎、麻疹、水痘、风疹、猩红热等。这些传染病大多都是呼吸道传染病，可通过空气、短距离飞沫或接触呼吸道分泌物等途径传播。
- 2. 要做好以上这些疾病的预防，主要有以下几种措施：
  - 1、避免受凉
  - 2、净化环境
  - 3、补充营养
  - 4、生活规律
  - 5、加强锻炼
- 3. 免疫力。
  - 6、个人防护
  - 7、疫苗接种
  - 8、及早就医



### 医院把学习贯彻习近平总书记重要讲话精神引向深入

党的十八大以来，习近平总书记发表了一系列重要讲话，涉及党的建设、经济建设、军队建设、法制建设、外交方面，提出了许多新思想、新观点、新论断。这些讲话精神对医院广大干部职工来说，起到了明确方向、坚定信念、开阔胸襟、丰富内涵的作用。通过不间断的学习，我院把深入学习习近平总书记系列重要讲话精神作为在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致的前提基础，作为进一步提高理论素养和理论水平



### 做好窗口服务工作的心得体会

窗口工作，直接面对的是来院的人群，工作人员的一言一行都关系到医院在人民群众心目中的形象，因此做为一名窗口工作人员，就必须要求我们要有精通的业务知识、良好的仪容、仪表和规范文明的服务用语。作为医保窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点体会。

首先要有平稳的心态。作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置，明确与被服务人员的关系。在接待前来办理业务的人员时，首先要有平稳的心态，切莫盛气凌人。神态上要亲切自然，面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把所需资料准备好”；“请到新农合窗口办理这项业务”；“请到医保窗口办理这项业务”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天太晚了，明天再来办”等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化程度低、没有来过医院的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为

办事人员出主意、想办法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心理，同时也有利于自己工作的顺利开展。

其次要有熟练的业务。随着医保政策的不断细化，社会对医院的要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，回答提问一定要准，同时也要了解医保、新农合窗口的业务知识。此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使来者高兴而来，满意而归。

最后还要讲究语言的技巧。窗口工作人员，除了具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办理流程或者需要准备的材料。在接待情绪比较激动的办事人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替他们着想，就能把事情办好。

服务是无形的，但是可以被感知。服务是门艺术，无止境；服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要成为前来办事、咨询人员办好，把全心全意为人民服务这口号真正落实到实际工作中去！

(医保科 吉翠琴)



### 医院完成2013年度医德考评工作

近期，医院顺利完成了2013年度的医德考评工作。本年度的医德考评工作较往年相比，参评人员的范围更广，考评标准的内容更细，考核执行的流程更严。

本年度医德考评依据年初新修订的《酒泉市人民医院医务人员医德考评实施细则(修订稿)》和《酒泉市人民医院医务人员医德考评办法及标准(重修稿)》，对全院1300余名在岗职工进行。参评人员包括医疗、医技、护理、行政以及后保岗位，不仅对正式职工和代理制职工进行考评，本年度把聘用人员以及退休返聘人员也纳入考评范围，实现了100%参评。

医德考评作为考核记录医务人员医德医风的重要载体，是对职业道德和廉洁从医的教育过程，考评的目的是为了进一步督促全体医院职工提高服务质量、改善服务态度、优化服务环境，更好地为患者做好医疗服务工作。考评结果将与职工的聘任、提拔、晋升、奖惩直接挂钩。

目前全院职工的考评工作已经结束，下一步将依据考评结果推选出年度医德医风十佳标兵。

(党群部)



### 小小检验流程图 门诊化验大变样

随着“医疗服务质量集中整治活动”的深入开展，检验科立足工作实际，认真找问题、想办法，从细微之处着手，以患者为中心，推出了一系列便民措施方便患者就医。

近日，针对患者对门诊布局不熟悉，对标本采集不了解等实际，检验科专门编制了门诊检验项目的检验流程图，张贴在门诊部几处醒目位置，方便门诊患者进行各项化验检查。流程图从医生开出检验申请单开始，到缴费、送检地点，以及检验报告单的领取时间、地点等流程进行了详细引导，同时对各类检验标本的采集要求作了细致的说明。有了流程图作引导，降低了门诊患者在就医过程中对缴费、标本采集、送检以及报告单领取等方面的盲目性，方便了患者就医，提高了患者及家属对门诊就医的满意度。

检验科以实际行动践行“以病人为中心，全心全意为病人服务”的宗旨，真正做到了“急病人之所急，想病人之所想”，体现了以人为本的服务理念。

(检验科 窦心灵)



### 走近中医 五行学说

五行学说是中国古代的一种朴素的唯物主义哲学思想，属元素论的宇宙观，是一种朴素的普通系统论。五行学说认为，宇宙间的一切事物，都是由木、火、土、金、水五种物质元素所组成，自然界各种事物和现象的发展变化，都是这五种物质不断运动和相互作用的结果。五行学说是中医学理论体系的哲学基础之一重要组成部分。

**一、五行的基本概念**

中医学对五行概念赋予了阴阳的含义，认为木、火、土、金、水乃至自然界的各种事物都是阴阳的矛盾运动所产生。中医学的五行不仅仅是指五类事物及其属性，更重要的是它包含了五类事物内部的阴阳矛盾运动。

**二、五行学说的基本内容**

五行的特性，是古人在长期生活和生产实践中，对木、火、土、金、水五种物质的朴素认识基础之上，进行抽象而逐渐形成的理论概念。五行的特性是：(一)“木曰曲直”；曲，屈也；直，伸也。木具有生长、升发、条达的特性。凡具有这类特性的事物或现象，都可归属于“木”。(二)“火曰炎上”；炎，热也；上，向上。火具有发热、温暖、向上的特性。凡具有温热、升腾、茂盛性的事物或现象，均可归属于“火”。(三)“土爰稼穡”；春种曰稼，秋收曰穡，指农作物的播种和收获。土具有载物、生化、长养的特性。凡具有生化、承载、受纳性的事物或现象，皆归属于“土”。(四)“金曰从革”；从，顺从、服从；革，革除、改革、变革。金具有能柔能刚、变革、肃杀的特性。凡具有肃杀、潜能、收敛、清洁性能的事物或现象，均可归属于“金”。(五)“水曰润下”；润，湿润；下，向下。水具有滋润、就下、闭藏的特性。凡具有寒凉、滋润、就下、闭藏性能的事物或现象都可归属于“水”。

由此可以看出，中医学所说的五行，不是指木、火、土、金、水这五种具体物质本身，而是五种物质不同属性的抽象概括。

**三、五行学说在中医学中的应用**

五行学说既说明了脏腑的生理功能及其相互关系，也阐述了五脏病变的传变规律，在疾病的诊断和防治中起到了重要的作用。

(中医科 林娟)

医学格言：人命至重，有贵千金，一方济之，德逾于此，故以为名也。——【唐】孙思邈