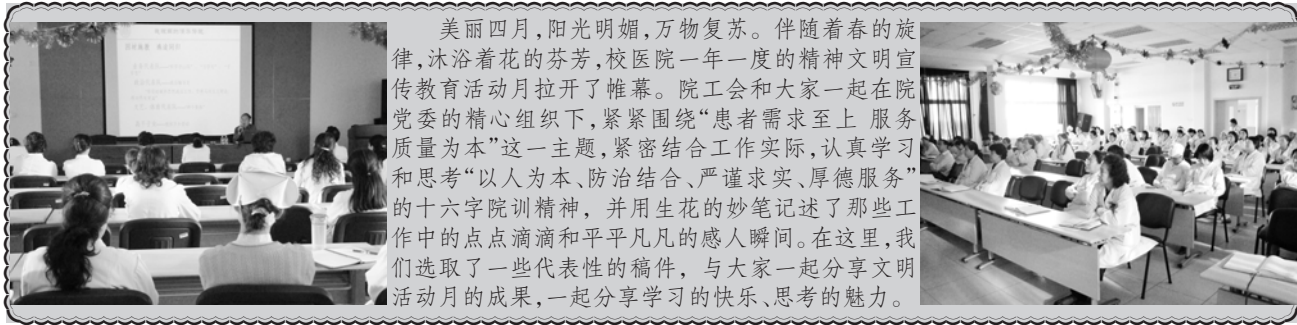


# 清华教工

## 校医院工会 精神文明宣传 教育活动月 专刊

清华大学工会主办 2010年6月10日 第394期 校内刊号:TH-T-101 电子信箱:xcgh@tsinghua.edu.cn



美丽四月,阳光明媚,万物复苏。伴随着春的旋律,沐浴着花的芬芳,校医院一年一度的精神文明宣传教育活动月拉开了帷幕。院工会和大家一起在院党委的精心组织下,紧紧围绕“患者需求至上 服务质量为本”这一主题,紧密结合工作实际,认真学习 and 思考“以人为本、防治结合、严谨求实、厚德服务”的十六字院训精神,并用生花的妙笔记述了那些工作中的点点滴滴和平平凡凡的感人瞬间。在这里,我们选取了一些代表性的稿件,与大家一起分享文明活动月的成果,一起分享学习的快乐、思考的魅力。

## 以实际行动诠释“六个始终”

供应室 马志燕

在迎春花开,玉兰绽放的四月,一年一度的文明月活动又紧锣密鼓地开始了,今年的主题是:“患者需求至上,服务质量为本”。我们供应室积极响应院领导的号召,积极参与,尽职尽责为临床一线做好服务保障。

首先我们室人员认真学习了相关资料,正确理解“以人文本,防治结合,严谨求实、厚德服务”十六字院训的深刻文化内涵,深刻体会院党委提出的“始终坚持患者需求至上,始终坚持医疗安全第一,始终坚持质量改进,始终坚持团队协作精神,始终坚持严谨求实作风,始终坚持崇尚医德理念”的精神实质,党员们积极参加二支部组织的学习活动,再次强化供应室工作理念:“树立服务意识,牢记无菌

观念,满足临床需要”。

全科室人员积极行动起来,党员带头尽力为临床科室服务。

1、以临床需要为服务目的。如为了配合外科换药室工作模式的转变,每周五 16:40左右,每周六的下班前增加了两次专对换药室器械的下收下送工作。每周五是供应室最忙的时候,这天不但要完成日常工作,还要为周末做好准备,在接近下班时再完成下收下送,收回的器械还要作初步处理,虽然耽误大家下班的时间,但当护理部分配这项工作时,大家没有怨言,默默接受,并尽力做好。再如眼科医生提出器械盘中眼科手术剪尖端不锐利的问题,为此我们一方面主动与科室沟通,另一方面很快想出了解决问题的办法

——利用输液室不用的未污染的输液器排气管剪成适合长度套在手术剪尖上,这样既保护了剪刀,又可以高压灭菌,还不影响使用,此做法得到了眼科医护人员的好评。

2、以安全工作为使命。为了保证安全生产,我们不断学习,不断改进工作,4月重新修订了高压灭菌器,低温灭菌器日常使用记录,完善了开机前检查项目、运行记录,规范了灭菌后物品的质量检查标准,使操作更加规范、安全,产品质量更有保证。

3、我们团结一致,爱院如家。同事们对医院有很强的责任感,不但对自己的工作一丝不苟,还尽力寻找机会为患者服务。

自上次主题活动月就开始的“供应室文明指路活动”

一直持续至今,大家每当外出发现有病患者问路时都会主动指点行走路线,在室内工作之余,当看到徘徊在感染科门前不知如何进入的人时,不论是谁都会马上打开窗子主动询问是否是找肝炎门诊,并告知肝炎门诊在哪儿……。这种事许许多多,这种事人人都做,做的自觉,做的主动,做的积极,体现了大家爱岗敬业,爱院如家的精神,“六个始终”渗透在我们工作的点点滴滴中。

一个月很快就过去了,主题活动月的精神象绽开的鲜花芬芳四溢,沁人心脾,我们要始终坚持“六个始终”,严谨求实、厚德服务,发扬团队精神,为医院的文化建设添砖加瓦,用我们的行动不断诠释“六个始终”的深刻内涵。

## 努力改善服务方式 想方设法提高服务质量

内科 安巍

今年4月以来,内科积极响应医院关于开展改善医德医风、全心全意为患者服务的号召,努力改善服务方式,想

方设法提高服务质量。我们认识到:要想为患者服好务就要真正树立以病人为中心的思想,要在思想观念和行动上处

处为病人着想,要对病人有高度同情心,要急病人所急,想病人所想,帮病人所需,尽心尽力为患者解决痛苦,现在这

一观念已经深入每个党员心中,比如,我科党员多次在中午及下午下班时因为还有病人未诊疗而延(下转第2版)

## 踏踏实实为患者提供优质服务

功能科 刘桂梅

在我院组织的“患者需求至上,服务质量为本”的精神文明主题活动月中,功能科牢记“以人为本,防治结合,严谨求实,厚德服务”的十六字院训理念,踏踏实实,为患者提供优质服务。

一、开展四肢血管彩超,方便患者及时诊断及治疗。四肢血管彩超以往都由北医三院的专家,定期到我院会诊,需要等待一段时间,但是有些病情是不能等的,如急性下肢静脉血栓,要求尽快诊断及溶栓治疗,这部分病人常常被转到上级医院,从看病到检查,患者很不方便,所以我科根据患者及临床需求,开展了血管超声检查。到目前为止,外科怀疑有问题在我科已经明确诊断的两例急性小腿肌间静

脉血栓,经过溶栓治疗,症状已经基本消失。及时的诊断是临床及时治疗的必要条件。许多患者说不愿到大医院看病,在我们这儿非常方便,服务质量不比大医院差,服务态度比大医院还好。

二、专家会诊用到刀刀上。对于疑难病例,功能科外请专家会诊,如一位老教师,年龄大,孩子不在身边,工作也比较忙,他的肩背部长了一个肿瘤,我们请了北医三院的张主任会诊,认为是神经源性肿瘤,建议到三院手术。三院的大夫对我们的报告单非常认可,很快就安排了手术,手术结果与我院诊断的完全符合。患者对我们的周到服务非常满意,曾专程到我们科室及院长办公室进行了表扬。有一

位老院士,在我科进行超声心动图检查发现问题,我们请阜外医院的杨主任会诊后,高度怀疑心尖部心肌病。临床医生综合患者各方面检查信息,最终也肯定了我们的诊断。

三、上、下午开机,方便患者及临床需求。功能科全体人员能够彻底贯彻医院以“患者需求至上,服务质量为本”的工作要求,实现日常工作上、下午开机,方便了病房病人。病房病人常常上午输液,下午可以有时间检查,这样做可以在规定时间完成检查要求,有效配合临床缩短住院周转率,不仅方便了临床治疗,而且方便了一些肾脏、甲状腺、乳腺及血管病人的检查;还有当患者年龄大,预约再来有困难,科室人员都能增加工作量,尽

可能为他们提供更多的方便,这些老教工都很感激功能科这种周到的服务。

四、增加与科室间的协作,方便妇科患者检查。妇科病人有体检及彩超项目,在一个操作间,无法同时完成这么多病人及教职工检查,我们积极配合妇科,增加一台体检仪器,分流了体检教职工的检查,提高了妇科超声检查的效率,同时对于妇科憋尿患者早检查,减少矛盾起到积极的效果。

总之,功能科在以后的工作中,还要一如既往的努力践行“以人为本,防治结合,严谨求实,厚德服务”的院训理念,努力工作,踏踏实实,以患者需求为上,提供优质服务为本。

## 用我们的真情去服务每一位病人

保健科 曹翠萍

校医院一直将“自强不息,厚德服务”的精神贯穿于医疗工作各个环节。保健科一贯以“以来访者为中心,以受检者满意、放心为目标”而著称,全科人员爱医院、爱病人、乐于奉献。在各自的岗位上以主人翁意识为患者提供优质服务和亲情式服务。特别是教工体检的信息由原来的人工操作改为现在的计算机系统管理,这一变化在外人看来感觉不到什么,但在变化适应中付出的辛苦和劳累只有具体做的人才深有体会,

但是她们从不计较个人得失,倾尽着全部身心以带给每个受检者愉悦!儿童预防保健的网络信息化管理给每位家长带来了许多方便,使每个社区内外的学龄前儿童都得到了及时、方便的预防接种和儿童保健。我们的中医科医生至始至终以“仁”和“术”的结合作为自己的行医标准,充分发挥了祖国医学的长处,为众多的患者服务。

真情,是开启心灵的钥匙,是架接医患的桥梁,一句亲切的问候,一张真诚的

笑脸,一杯温水,一次搀扶……,都源于真情的流露。每当听到病人痛苦的呻吟,我们也心生怜悯;每当看着病人一天天地好起来,我们的喜悦不亚于家属……,妇产科的大夫们就是这样,尽职尽责为清华师生员工服务着。

古人云:“医者,父母心。”这是古人对医者道德修养的精辟之谈。精湛的医术绝不是一种单纯的技能,而是一种“仁”和“术”的结合。我们的中医科医生至始至终以“仁”和“术”的结合

作为自己的行医标准,充分发挥了祖国医学的长处,为清华园众多的患者服务。

胡锦涛总书记在党的十七大报告中对医疗行业提出了“为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务”的工作目标。我们将以此为动力,坚持以病人为中心,用仁爱和真情获得患者的理解和支持。我们将以“患者需求至上,服务质量为本”主题活动月为契机,进一步提高医院的服务水平,为构建人民满意的和谐医院而共同努力。

(上接第1版)长工作时间却无任何怨言。由于党员带头,不少医师在下班后因等病人的辅助检查结果而自动延长工作时间,我院现实行电脑开处方,如果一个病人只看了一

半,接班医师在电脑上是不看到这个病人的信息的,但为了对病人负责,很多医师在快下班时如认为有必要,仍然会给病人做辅助检查,并且会一直等检查结果回来,处理完后

才下班。这样就使病人能早一点得到诊疗,早一点解决痛苦。对一些病人提出的不合理要求,我们也能以和蔼的态度耐心解释,得到病人的谅解。今年以来我科人员未发生一

起和病人争吵的事件,也未发生任何投诉事件。今后我科人员要继续一起努力工作,持续不断改善服务态度,为清华师生员工的健康贡献自己的力量。

## 争做一名合格的一流大学的医务工作者

五官科 赵春丽

以人为本是科学发展观的核心。医院担负着治病救人,救死扶伤的神圣职责。因此,作为医院,首先要以病人为中心,把患者满意作为医院工作的首要任务。医患关系是“需要”与“需要的满足”之间的关系,这种关系构成了医院发展的基本矛盾。医护人员要重视服务质量,改善服务态度,以优质的服务来赢得发展,赢得人民群众的满意,否则,医院就失去了存在的前提。在竞争中必然难以生存,更谈不上科学发展。其次要以

员工队伍为本,提倡奉献精神、敬业精神,形成“尊重人、关心人、依靠人、培养人”的文化氛围,不断提高员工的物质和精神生活水平,努力帮助他们实现自身的社会价值和人生目标。

以人为本、爱岗敬业、全心全意为患者服务,是每一位医务工作者的根本任务,这就要求我们不仅要深入学习业务知识,用专业知识武装头脑,而且还要贯彻落实到平常的工作中。我在学习中,坚持有目的,有方向,进行系统思

考、系统安排。不管学什么,都与推动本职工作结合起来,在实践中善加利用。我时刻保持一种学习的危机感、紧迫感,把学习知识、提高素质作为生存和发展的紧迫任务,把学习当作一种工作和追求,牢固树立终身学习的观念,争当学习型职工,通过学习,不断提高理论水平,提高知识层次,提高做好本职工作的能力。

作为一名入党二十四年的老党员,我更珍惜和重视这种理论学习的机会,通过学习更加坚定党的信念,在工作中

更加严格要求自己,踏踏实实干好每一项工作,认真对待每位病人,经常超额完成每天的门诊工作。每次看到下班时才来的病人自己都能主动留下来诊治,虽然等诊疗完后已过了下班时间很久,但作为一名党员我无怨无悔。总之,通过对科学发展观的学习实践,不仅大大提升了我的理论学习水平,也更好地指导了我的临床工作。今后,我一定会更加努力,争做一名合格的一流大学的医务工作者,更加尽职尽责地为清华的师生员工服务。

## 平凡的工作 默默的奉献 ——记为医院的发展而默默奉献的人们

外科病房 朱杰

又是一年春来到,又是一个欣欣向荣的季节,今年的春天虽然来得有些迟缓,但迎春花仍旧坚强地绽放,白玉兰依然是那么的纯洁,争相开放的桃花使人们看到了生命的活力。小草也开始发芽,为大自然增添了一抹新绿。伴随着年复一年的花开花落,我们的医院也不断发展、壮大,在这生机勃勃的春天里,校医院也显得越发的有活力。医院的发展离不开我们每一个工作人员共同努力,更离不开那些默默无闻,不计个人得失的人们的无私奉献。

院内感染的防控任务一直是医院工作的重点内容之一,但我们医院由于人员的紧张不能象大医院一样有专门的科室和人员从事此项工作,一直是由供应室的护士长马志燕来兼管,很多具体的监测数据都是由她来完成的。供应室承担着全院大部分科室的器械消毒和一次性物品的下发工作,由于人员

紧张,大部分的院感工作她只能利用中午或下午下班后的时间加班完成。在中午大部分工作人员休息的时间里,经常可以看到她拿着试纸、带着防护面罩或是推着放满培养管的手推车来往于各科室之间监测紫外线的强度,进行细菌培养取样。下午下班以后,还经常看到供应室灯还亮着,一张张院感监测的表格,一项项监测合格的结果汇总,一份份院感的总结报告大多都是她利用业余时间来完成的。同事之间有时看她太辛苦总是劝她“差不多就行了,别让自己太累了”,而马志燕总是回答“既然干就要干好”,话虽然不多但却透出一份坚持,词句虽然谈不上震撼,但却流露出一份责任。在她的管理和监督下,在众多默默无闻的工作人员参与下,医院从未发生重大院内感染事件。

在外科病房的护士中,韩吉月是年龄最大的一人,

因工作需要她前不久刚从急诊科调入。作为外科护士,工作中存在着很大的应急性,由于人员少所以倒班频繁,工作繁忙时不少年轻些的护士都感到有些吃不消。但韩吉月并没有半点怨言,笑着来到了外科病房,很快地融入了这个集体。她是个非常细心的人。在工作中,她发现外科病房换药室用来浸泡弯盘、换药碗的消毒液筒非常沉重,更换消毒液时将盛满消毒水的筒抬上抬下十分困难,尤其是由于水管位置离水池较近,将新换的消毒水筒从水池中抬出,就显得更加困难。细心的韩吉月发现这一问题后就默默记下水管笼头直径,然后利用下夜班的时间自己到市场买回一根PVC水管,在换新消毒液时可将筒放在地面上利用水管就可以接到水了,既达到了工作的需要,又减轻了大家的劳动强度。

较其他队伍而言,护理队伍是更新最快的,由于老

护士的不断退休,新的护士不断补充进来,她们为医院的护理队伍注入了新鲜的血液,但与此同时,队伍的培训工作逐渐成为护理工作重中之重,这些工作就落在了各科的骨干岗护士身上。外科病房由于护士缺编,所以骨干岗护士要频繁倒夜班。为了保证培训工作按计划进行,骨干护士白玉红经常利用下夜班或是休息的时间进行讲课、考核工作,有时甚至将上夜班前的休息时间用来进行教学。在她们努力下,护理队伍并没有因人员的更新而导致护理水平的下降。

诸如此类的事情还有很多,她们都在各自的岗位上默默无闻地工作着、奉献着,就像一颗颗萤火虫为医院的发展尽力散发着光芒,一颗颗萤火虫组合在一起,散发着希望、奋进、顽强的光芒。医院正是有了这些萤火虫似的人们才有了不断发展的今天。

## 青春因奉献而亮丽,生命因进取而精彩

急诊室 胡艳侠

2010年,医院把“文化建设”作为一项重点工作来抓。急诊科护理团队将科内“勤奋学习、努力工作、团队协作、热情服务”的优良传统打造为我们科室文化的核心理念继续传承下去。我们常说:“团结就是力量”。团结出凝聚力、出战斗力和创造力。一块砖,只有与其它砖砌在一起才能成就万丈高楼,一滴水,只有汇入大海才能获得永生!“一枝独秀不是春,百花齐放春满园”!在医疗质量安全工作中,团队协作的精神和氛围,有着不可替代的作用。

护理文化是医院特有的文化,包括语言、礼仪、人与人之间交往方式、对环境

的适应等。在有些医院中,很多护士存在的问题主要是护士之间的互助缺乏及与他人沟通的能力没有充分发挥。作为校医院的新成员,我觉得急诊科护理团队在这方面做得特别好。刚来的时候,我就被这种团结、互帮互助的精神所感染。我们把“团队协作”立为科室文化的灵魂,秉承“病人需求至上”的理念,坚持以病人为中心开展工作,目的是继续营造一个宽松的工作环境,激发出每个人的工作热情,消除不必要的紧张及烦恼,促进医护、护理之间的相互协作,改善护患关系。

急诊科护理团队一直以来都是一支朝气蓬勃、团结

协作、充满凝聚力的优秀团体!在护理部的带领下,急诊科始终围绕着“以人为本、防治结合、严谨求实、厚德服务”的院训为全校师生服务。急诊科工作具有急、重、繁、乱、杂等特点,但是我的每一位同事对待工作都是饱含热情,兢兢业业,一丝不苟,努力做到急病人之所急,想病人之所想,尽心竭力为病人服务。作为医院的重要服务窗口,我们担负着突发事件的应急处理、院前急救、院内抢救、门诊治疗和社区卫生服务等任务。我们的护士接到呼叫电话后,都会迅速推车去接诊病人;在紧张工作的同时还为病人提供一些力所能及的帮助。我们的努力

工作病人都看在眼里、记在心里。

成绩只能说明过去,在新的一年里我们的追求是:病人的需要是我们服务的动力,病人的满意是我们服务的标准,病人的感动是我们追求的目标,优质服务是永无止境的。

青春因奉献而亮丽,生命因进取而精彩,我们急诊科的每一名护士都拥有努力拼搏的精神和永不言弃的意志,我们将继续发扬科室的优良传统,围绕科室的文化建设,为急诊科的服务水平再上新台阶而不懈努力,为树立医院的整体形象贡献一份力量!

## 温暖的真情在护患间流淌

内科病房 杨彦

我院开展文明活动月主题活动以来,我们铭刻十六字院训:“以人为本、防治结合、严谨求实、厚德服务”。心想六个始终:“始终坚持患者需求至上;始终坚持医疗安全第一;始终坚持持续质量改进;始终坚持团队协作精神;始终坚持严谨求实作风;始终坚持崇尚医德理念。”由于内科住院患者普遍年龄大,病程长,这就要求我们付出更多的耐心,一句亲切的问候,一句及时的提醒,一张真诚的笑脸,已经成为一种习惯,温暖的真情每天都在护患间流淌。

一、坚持科学发展观的价值理念——注重质量

以人为本,全面、协调、可持续发展的科学发展观,是关于发展的本质、目的、内涵和要求的总体看法和基本观点。为贯彻落实党的十七大精神,为人民群众提供安全、有效、方便、

价廉的医疗卫生服务,我们着力从倡导服务文化、增强服务意识、改善服务态度、提高服务水平、创新服务手段、更新服务理念以及优化服务流程等几个方面持续改进,构建“患者至上”的诚信服务体系,内科病房在护士长领导下加强护理工作:

1、质控环节,成立综合质量考评小组,制定了严格的考核标准。每月考核一项操作及理论。

2、加强各项规章制度落实,包括三大制度学习及护理考试,重点加强对病情观察、交接班制度、危急重症患者抢救。

3、加强年轻护士培训工作,开展理论讲座,由于科内年轻护士多,每月科内利用中午时间组织大家学习,并积极参加院内培训等。

二、强化“患者至上”的诚

信服务体系

诚信是医院服务质量的首要体现,患者忠诚度是医院可持续发展的关键因素。打造诚信服务体系的核心是建立和谐医患关系,以诚信服务赢得患者。现在病房护士从基础护理做起,由于长期卧床患者多(占48%),更换床单,过去靠护工,现在都是护士亲自做,周一更换床单,原来需要30分钟,现在用1小时。还有,留置胃管、尿管病人多,每日做口腔护理、尿管护理。现住着多位癌症晚期患者及植物状态病人,大家都非常同情病人,护士能不厌其烦安慰病人,分散其注意力,操作做到四轻(关门轻、走路轻、说话轻、动作轻)。一句安慰的话语,可以给其极大的鼓励。由于病人经常夜间犯病,我们就加大巡视频率,护士们的辛苦换来了病人的微笑。年轻的护

士得到了家属称赞,也得到了医生的认可。

三、发扬严谨求实、一丝不苟的作风

今年实行了 HIS 系统切换,由于是新的系统,大家都不熟悉,在工作中,医嘱运行操作有一定困难,医护配合上,出现盲点,我科在护士长指导下,新系统,老办法同时上,严格三查七对制度,确保医疗不出差错。在工作中使用打印输液贴,口服药卡,杜绝输错药,发错药,起到了护患监督作用。护患一直保持着融洽、和谐的关系。

把优质服务贯穿于每一个工作环节,确保全员、全程、全优服务,让患者满意。

本期责编:马鸿春