



仁爱 敬业

务实 创新

# 嘉兴一院报



“健康嘉兴”微信平台



嘉兴市第一医院微信公众号

2018年1月第1期 (总第64期)

主办单位:嘉兴市第一医院 地址:嘉兴市中环南路1882号 总机:0573-82082937,82519999 门诊预约电话:0573-82153018 医院地址:www.jxdyyy.com E-mail:wmyy2004@163.com

## 请社会“把脉”，为服务“问症” ——2018年我院开门纳谏活动



深入学习贯彻党的十九大和习近平总书记南湖重要讲话精神，“不忘初心、牢记使命”，以满足人民群众对美好生活的健康需求为目标，立足公立医院的公益性办院宗旨，为进一步构建和谐医患关系，强化社会监督，不断规范医院各项管理工作，切实提高医院服务质量和水平，提升群众的就医获得感，建设政府满意、职工热爱、百姓首选的“第一医院”，经我院党委研究决定，把“为民生、听民声、改服务”列为2018年的头等大事。

医院在健全日常服务质控管理机制，畅通各类投诉渠道的基础上，进一步敞开大门“求谏”，诚邀社会各界为医院服务“把脉”，向广大市民、患者和职工“问症”，欢迎您对我院服务各环节进行“找茬”。医院将严肃倾听，认真梳理，分析研究，找出当前医院亟待改善的服务“症结”所在，力争通过全年的整改落实与持续质量改进，逐一破解群众就医过程中的“拦路虎”，让优质服务成为医院健康发展的引擎，推进深化公立医院改革，努力开

创医疗惠民利民的新局面和新气象。

### 一、活动时间：

1.“广开言路”阶段：2018年1月29日8:00-2018年2月28日20:00截止，通过网络问卷、来信来函等，广泛纳谏。

2.“分析汇总”阶段：2018年3月，汇总整理各类意见建议。

3.“整改落实”阶段：2018年4月-2018年12月底，全院整改落实。

4.“总结反馈”阶段：2019年1月，向社会反馈服务改进情况。

### 二、纳谏方式：

1.手机或网络问卷

分“大众版”和“职工版”两个模块。操作步骤：①关注“嘉兴市第一医院”微信公众号。②输入“一院问计”四字。③点击后台自动弹出的网络链接，请市民和职工分别进入不同界面进行答卷。④提交。您还可以登录：

嘉兴市第一医院官网；禾点点APP；嘉兴人网、嘉兴在线网站，点击相应活动公告栏进行问卷。

2.来信来函

来信请注明“一院问计”字样。发送邮件至：E-mail:jxsdyyy@163.com；来信寄至：嘉兴市中环南路1882号，嘉兴市第一医院党办收，邮编：314001。

3.现场反映

医院将同步在门诊、急诊、医技和住院病区各诊疗区域的服务台、意见箱周边放置问卷表，欢迎就诊患者及家属随时填写，投入意见箱中。

### 三、设奖情况

为推动这项工作顺利开展，让更多市民响应并参与其中，为医院改进服务建言献策，医院将根据问卷和来信来函等情况，对外甄选出10名“服务良方”奖，并随机抽取100名“服务良言”奖；对内评选出20名职工“服务良策”奖，分别设奖金或奖品，于4月发放。故请参与者注意登记个人联系方式及基本信息无误。

诚挚期待并感谢您的大力支持及参与！

注：为不断提高医疗服务质量，优化服务流程，营造良好的就诊环境，构建和谐医患关系，我院日常畅通投诉渠道，加强投诉管理，规范投诉处理程序，如您在就医过程中对医疗服务工作有意见和建议，可以通过以下途径反映，我们将持续改进。

1. 现场投诉：门诊一楼大厅一站式服务中心（门诊病友）

门诊二楼D区医患关系办公室（住院病友）。

2. 电话投诉：

白天行政工作时间：0573-83599130（门诊大厅一站式服务中心）

夜间、夜间、双休日和法定假日非上班时间：15167310012（医院行政总值班）。

3. 意见箱：在门诊急诊、医技、各病区等医院公共区域和显著位置均有设立。

4. 院长信箱：jxsdyyy@163.com

## 托起生命的“黄金1小时”，创伤中心建设凸显优势

本报讯（党办 刘莉）1月15日上午，30多岁的曹某坐在副驾驶位置与迎面而来的大货车相撞，并被狠狠碾过下半身，命悬一线，救护车一路飞驰抵达我院。9:46，患者被送入抢救室，开通静脉通路、心电监护、双下肢托固定……各科专家迅速到位，检查相继完成，10:49，患者已进入手术救治。

### 团结协作，创伤救治高效一体化

该患者被送医前，我院急诊科接到电话通知，同时预检台的电脑里，创伤急救工作站发出警报提示。接到消息，医护团队和各种抢救设备俨然待命。患者一到医院，立即开通绿色通道。创伤中心副主任、急诊科主任曹伟中和急诊科副主任郁慧杰初步评估患者创伤程度，固定、包扎、止血，生命体征支持、备血……此时，创伤中心副主任、大外科主任徐庭平也迅速到位并指挥，在明确患者左下肢跟骨骨折，右下肢和骨盆骨折，腹部盆腔积液后，马上启动多学科会诊综合治疗，骨科、泌尿外科、肛肠外科、普外科、眼科专家迅速到位，半小时内完成检查与配血，1小时患者生命

体征好转，并送手术。一切紧张有序，创伤中心MDT（多学科协作救治团队）成功运行。

“患者入院时血压40/25mmHg，失血性休克。这种严重复合创伤患者从接到120通知，入院抢救，完成检查到送入手术室，历时仅1小时。这样的速度极大超越以往。”曹伟中主任说。

### 精英团队，创伤救治技术同质化

1月16日，18:09，从嘉善送来一位创伤性出血，胸骨、肋骨骨折病人，血压51/39mmHg，急诊抢救的同时，大外科副主任、心胸外科胡奕主任医师和吴中杰副主任医师也迅速到位，经联合抢救后送ICU。

这样的有效抢救充分凸显了多学科协作、畅通绿色通道、实现及时救治的优势和特色。在短时间里，使多发伤的陪检、诊断、救治流程大大优化，为更多患者争取到了“黄金时间”。如此高效的运作效率，依托的是医院的综合实力，以及创伤中心严重创伤救治团队的紧密协作。

副院长、创伤中心副主任王正安介绍，我院

创伤中心自2017年10月14日签约中国创伤救治联盟，正式启动建设以来，医院强化“黄金1小时”的救治理念，建立了高效、完善的创伤救治流程。以多学科团队模式取代传统的专科模式，最大限度地缩短院前、院内救治反应时间，实现多学科协同救治机制，把及时有效救治创伤病人作为首要目标，以争取最大生命希望为宗旨，扎实推进各项建设工作。

创伤中心的团队主要包括急诊科、ICU、神经外科、骨科、心胸外科、肝胆外科、泌尿外科、胃肠外科、烧伤科、手术麻醉科、介入科等10多个科室，由40多名医护组成，24小时开通严重创伤急救绿色通道。

我院创伤中心是一支蓄意待发的急救先锋，在与120通力合作下，实现院前院内的无缝衔接，努力提升应急救援能力，精细打造流程合理、救援及时、技术先进的创伤急救中心，促进嘉兴地区的创伤救治水平提高，为更多的创伤患者赢得生机。

## 医院简讯

▲心血管内科主任唐关敏主任医师被嘉兴市人民政府授予嘉兴市第四批“南湖百杰”优秀人才荣誉称号暨“嘉兴市名师名医奖”。（党办）

▲1月9日中午，护理部举办“2017年度外出进修护士交流会”。（护理部）

▲1月10日上午，经开区消防大队在我院开展消防安全检查，确保医院消防安全。（保卫科）

▲1月12日，质管科举办“2017年度持续质量改进项目评比”，共筛选20项PDCA和15项QCC项进入比赛。（质管科）

▲1月15日下午，院感科联合医务科召开院感防治工作专题培训会。（防保院感科）

▲1月18日中午，后勤服务中心举行持续质量改进普及培训，请质管科为班长以上人员上了一堂PDCA专题培训课。（后勤服务中心）

▲1月18日下午，护理部召开“2017年度接近错误管理”汇报比赛。（护理部）

▲1月18日下午，护理部召开全院2017年度护理安全大会。（护理部）

▲1月19日下午，我院召开退休职工迎新茶话会。（退管办）

▲为夯实基本功，我院住院医师规范化培训基地举办第三届基地联合体技能竞赛。（科教科）

▲为提高床单位终末消毒处置质量，重症医学科和后勤服务中心联合举办“床单位擦拭比赛”。（重症医学科）

▲1月29日下午，我院召开2017年度领导干部述职述廉会议，市卫计委考核组到会指导。（党办）

## 流感高发季，专家建议分时段就诊

本报讯（党办 严晓文 诸胜涛）冬季是流感高发季，由于天气寒冷，感冒患者日渐增多，我院急诊科就诊人数呈现“井喷”状态，接诊了大量患者，其中以呼吸系统疾病患者为主，老年人居多。由于年纪大，抵抗力差，很多就诊的老年患者病情较为严重，发展为呼吸衰竭的不在少数。

挂号窗口排起了长队，抢救室内人满为患，面对这场“硬仗”，医院领导高度重视，统筹协调。急诊科医护团队全力以赴，分工合作，有条不紊；ICU、EICU、呼吸内科、儿科、心血管内科、

神经内科、消化内科等各科室也协同作战，忙而不乱，高效运作。为了缓解患者急迫的就诊情绪，减少患者候诊时间，很多医护人员到下午三点多还顾不上吃中饭，持续作战，24小时三班倒、连轴转。医院及时增设儿科夜急诊从1个到3个，同时加强医护、挂号、化验抽血及安保等工作人员的配备。医院党员志愿者也主动开展急诊秩序引导服务。全院团队精神在此时此刻得到彰显。

急诊科主任曹伟中建议：请分时段合理规范

就诊，非急诊患者，尽量白天到门诊就诊，将宝贵的医疗资源留给真正需要紧急救治的急诊患者，以提高危急重症患者的抢救效率。

呼吸内科主任吕晓东提醒市民，冬季要时刻注意保暖，年老体弱者避开人群拥挤的地方，室内开空调时也要定时通风换气。冬季空气比较干燥，要注意保持空气湿度。饮食上多吃富含维生素和蛋白质的食物。本身有慢性呼吸道疾病的高危患者，一定要格外注意预防感冒，部分人群可提前接种流感疫苗。

校对：张燕萍

# “十佳员工” 榜样的力量

一份事业若想走得更远,唯有信念坚定、热情饱满。圆中国梦,为健康中国而奋斗,也是一院人的追求。只有每个人立足岗位,惟勤惟善,实现最大个人与社会价值,才能助力行业进步,推动社会发展。

回眸这一年,在医院的各项工作中,涌现出许多先进事迹和优秀人物。经过前期的宣传发动、民主推荐和个人材料审核,并递交院党委讨论,由全院职工投票评选产生出“2016-2017年度嘉兴市第一医院十佳员工”。作为两千多名市一院员工的杰出代表,他们用努力、智慧和汗水书写了属于自己的事业华章,被授予院级最高荣誉,是全院干部职工学习的榜样。

不畏浮云遮望眼,静水流年谱芳华。2018年一院人将继续撸起袖子加油干,梦想不止,奋斗不息。

## 医生组

**颁奖词:**将工作做到极致是一种追求,更是一种境界。柳叶刀,无影灯,游刃肝胆与血管,一次次临危不惧,挑战艰难。二十多载,他踏着晨露迈进病区,迎着星辰合上手术室的门,仁心妙术,泽被病患。



### 人物事迹

许浏,肝胆外科副主任兼血管外科主任,7A病区主任,主任医师。

从医二十多年,他为嘉兴市开创了血管外科,诊治了数以万计的病人,做了上万台手术,手术总量居全院普外科之首,收到无数感谢信和锦旗。工作中他要求严谨,一丝不苟。认真看好每一个病人,做好每一台手术,是他对自己的要求,也是对下级医师们的要求。作为领头羊,他带领大家不断开拓创新,他开展的联合血管的胰十二指肠切除手术和肝尾状叶切除手术等填补了嘉兴市10多项技术空白。同时又积极开展一孔胆囊切除术和腹腔镜脾切除术等10多项新技术项目。

**颁奖词:**从医二十多年,圆粉无数。面对一场场没有硝烟的战争和无数的病患,带头冲锋是她的工作常态,创新突破是她的不倦追求,只为解除患者“不能呼吸”的痛。



### 人物事迹

张齐,大内科副主任、呼吸专科副主任兼16B病区主任,主任医师。

2017年,呼吸内科被中国医师协会授予“人文爱心科室”荣誉称号,并获全国基层肺癌诊疗能力提升项目“肺癌诊断与治疗示范基地”称号,浙江省肺癌MDT比赛获“最佳团队协作奖”。她坚持合理检查、合理治疗、因病施治,注重医疗安全,廉洁行医。带领团队凝心聚力,积极开展新技术新项目。以继教班、学术论坛等多种形式在院内外积极推广呼吸介入技术的应用及规范抗感染治疗。她十年如一日做好嘉兴学院医学院课堂教学及实习见习带教工作,探索PBL教学及实践,指导规培医生的带教及管理工作。

**颁奖词:**“一旦有胸痛,你我快行动”,他是心血管介入领域延续生命的“修路”人。“千里送医”是他心系患者的真实写照。学海无涯,他是求学之路的奋斗者。期待更好的他学成归来,奉献医学事业。



### 人物事迹

胡惠林,心内科副主任,13A病区副主任,副主任医师。

他是“嘉兴市健康使者”,也是“最美嘉兴人·最美职工”荣誉的获得者。工作14年来,他几乎放弃了所有的休息时间,只要病人需要,风雨无阻。他细致周到,认真负责;激情投入、全力以赴。本着勤勤恳恳做事,踏踏实实做人的态度,他不仅得到了同事们的好评,也得到了患者们的信任。经过层层选拔,他于2017年9月前往美国伊利诺斯大学芝加哥分校攻读为期1年的MBA(工商管理学硕士,医药卫生管理方向)。

## 医技组

**颁奖词:**技高而又有德,术巧而又有仁。格桑花开了又谢,草黄了又青,2017年嘉兴“超人”奔赴西藏那曲,那里缺氧不缺精神,他把红船儿女的精神品质扎根雪域高原,印上嘉兴一院援藏医疗专家的深深足迹。



### 人物事迹

朱文军,超声科主任,副主任医师。

2017年,他随我省援藏医疗队赴西藏那曲开展包虫病筛查工作,被浙江省对口支援西藏那曲地区指挥部授予“先进个人”荣誉称号。从医20多年来,他对医术要求精益求精,对本职工作一丝不苟。“7点半、一号间”——他始终把服务患者放在首位,坚持每天提前半个小时上班。在他的带领下,科室员工加班加点,强化主动服务意识。他开设嘉兴超声网络“每周微课堂”,全市500余位超声医生参与听课交流,达到强基层、全覆盖的效果。在他的带领下,超声科于2014年获得“省级青年文明号”称号,2016年获得医院先进科室。在2016年的省超声联合质控检查中,其带领的超声科质量控制水平名列前茅。

**颁奖词:**路漫漫其修远兮,吾将竭尽所能。在忙碌的日子里不忘初心,以奋斗的精神不懈工作,用精湛的技术将黑白的波浪线变成精准的诊断依据。他恪尽职守,勤勉为公,在自己的岗位上发光发热。



### 人物事迹

黄玥,心电科主任,副主任医师。他在2016年浙江省心电生理与起搏学术年

会——心电图大比武中获得优胜奖。在工作上,他始终把患者的利益放在首位,全心全意为病人服务,始终坚持在临床一线工作。心电学科是一个广泛服务于临床的学科,每次有急重症患者需要心电学科支持时,无论多晚,他都随叫随到,在科研和教学上,他因地制宜、因材施教,注重年轻医师的培养和传帮带作用。作为科主任,他坚持身教胜于言传,处处以身作则,讲奉献,敢担当,勇创新,勤实践。在他的带领下,心电及特检科团队近年来无论是服务数量、质量,还是开展的新技术新项目,均处于嘉兴地区领先水平。

## 护士组

**颁奖词:**从院内到院外,她传播着光和热,用一件“红马甲”向我们叙述“天使在身边”。从8号楼到门急诊,她用一颗党员的赤诚之心,脉动一群人的心,带动一群人的行动,身先士卒“一岗双责”。



### 人物事迹

朱志红,门急诊科护士长,副主任护师。

2016年在全院应急流程演练竞赛中获得优胜奖;在全院安全理论知识竞赛中获得三等奖;在“清隆祥”杯嘉兴市第二届致青春优秀医务工作者取得“最美护士”称号。担任内2党支部书记,紧紧围绕医院中心工作,带领全体党员践行“一员双岗”,与长新社区结对,为广大居民提供健康咨询、监测血糖和急救知识培训等服务。今年,新设立了8号楼“防控感染,呵护健康”专项党员志愿者活动。担任门急诊科护士长,在提升门急诊服务质量,胸痛中心的建设、改善医技科室环境、提升服务等方面发挥了重要的作用。

**颁奖词:**一场与死神的赛跑,没有终点;一份勇于担当的责任,始终坚持。春去春回的接力,默默无闻的付出,医路有你,多少岌岌可危的生命,在急诊有了一份坚强的依靠。



### 人物事迹

杨冬梅,急诊科副护士长,副主任护师。

她曾获市卫生系统先进工作者、嘉兴市先进护士等荣誉称号。2017年被评为南湖96345优秀党员志愿者。她全身心致力于急诊护理工作,长期奋战在急诊临床第一线,带领科室做好急诊质量控制和优质服务,不断探索急诊护理的持续质量改进。2017年带领科室护理团队为打造我院“急危重病诊治中心”品牌尽心尽力,出色完成医院各项应急保障任务。同时不断完善软硬件建设,努力提升急诊文化,在急诊科设立了学雷锋志愿服务,持续开展“微笑在脸上,服务在心”优质服务。她注重年轻护士的培养和传帮带,建设出了一支“急病人所急,想病人所想”的急诊护理队伍。

**颁奖词:**她是科内的贴心大姐,她用心用情编织良好的医护和护患关系。她是天使,用温暖驱赶患者心中的绝望,用仁爱敬业一次次托起血液病患者的生命希望,营造了无比温情的科室家文化。



### 人物事迹

徐海珍,大内科护士长、血液科护士长,主管护师。

2017年血液内科被国家卫计委授予“全国优质护理服务表现突出病房”的荣誉称号。多年来她以耐心、细心、爱心带领护理团队,合理搭配老、中、青护士,充分调动各层护士的能力,人人参与管理,引导年轻护士发现自己的进步空间。将患者视作家人,积极营造家文化,以细心编织良好医护关系。她工作兢兢业业,任劳任怨,专业知识扎实,在临床危重患者抢救中总是出色完成任务,做好医生的贤内助,保障患者安全。

## 后勤行政组

**颁奖词:**为了用电安全,为了降低电耗,执着于千百次尝试。平凡的岗位,不平凡的事业。一把开刀,一支电笔,一颗热心,他将“光明”带到医院的每个角落。每一次维修呼叫,每一声“谢谢,钱师傅辛苦了!”都成就了他的职业幸福。



### 人物事迹

钱加川,总务科电气管理员兼电工班班长,电气工程师。

他带领的团队在2016年被评为节能先进班组,个人多次被医院评为先进工作者。他是一名精通电气设备特性的“设备医生”。近年来医院大型供电设备与日俱增,用电量激增,他带领团队主动放弃休息时间,对新电气设备开展攻关学习,确保了供电设备的稳定运行。在医院供电面临紧急情况时刻,他总是挺身而出,凭借着过硬的技术和对设备的充分了解,确保手术用电安全,同时减少了对医院设备的拖累。通过将新院楼道灯换成声控,地下室的多路照明改成单路照明,使医院电耗得到有效降低。

**颁奖词:**细致入微的关怀,无比信任的眸眸,三十余载风霜雨露,一心只为护理事业。她是医院护理队伍的带头人,她倡导人文关怀和精准护理,致力于解除患者身心之病痛,助健康之完美,打开了优质护理服务的新局面。



### 人物事迹

刘学英,护理部主任,主任护师。

她连年被评为医院年度先进工作者,曾获嘉兴市卫生系统“351人才”、嘉兴市第六批新世纪专业技术带头人等荣誉。在她的带领下,2017年医院护理团队获得改善医疗服务行动全国医院擂台赛总决赛“深化优质护理服务十大价值案例”;18A获得国家级优质护理服务表现突出病房。她所倡导的“沟通从心开始?微笑点亮健康”的理念已经扎根于每一位一院护理人员的心中和行动中。她温暖了广大患者,同时也为优质护理插上了人文关怀的翅膀。