



厚德崇新
至精至诚

温州三医报

承办单位

温州市第三人民医院

温州市妇幼保健院

温州医学院温州市第三临床学院

新闻热线: 88059502

WENZHOU THIRD PEOPLE'S HOSPITAL

Http://www.wzhospital3.com

2011年11月8日

第107期

本期四版

内部交流

为增进医患沟通 按情景先来预演 我院“优服”工程进入“服务剧本”环节

近日,随着我院服务质量管理办公室向全院职工发放“服务剧本”(2011版),接下来的几周内,各个科室将根据剧本内容指导,进行情景“实战演习”。至此,近几年来我院与新加坡国际管理学校合作开展的“优质服务体系建设工程”将进入最后一项培训环节。

翻开这本“服务剧本”发现,该本制作精良,图文并茂,分医疗篇、护理篇、行政后勤篇等,以每一个医院科室服务为情景,从如何建立良好印象、如何让患者了解情况、解决方案等入手,有一套详细的语言、行为操作模式。这其实就是一本医疗服务指

导手册,以剧本的形式出现,更加生动和实用。

服管办主任邵晓春介绍,该剧本的许多内容其实在之前全院职工的医疗优质服务培训上均有提及,而这次专门整理装订成册后,将标准操作提炼出来,也是强化之前培训的细节内容。

我院为了开展优质服务质量管理,2008年9月开始花巨资和新加坡管理学院开展合作。从那时开始,医院的优质服务建设可谓步步为营,首先是新加坡管理专家给中层、高层进行优质服务培训,然后新加坡方在医院培训出20多个内训师,接着再由内训师不间断向全院职工开

展优质服务培训课程。为了将优质服务管理落到实处,还在每个科室设立服务督导员,进行每月服务考评,考评结果与每月奖励及年度先进科室挂钩。

影像科医生李海是我院100多名报名者中选拔出来20个内训师之一。通过培训、考核认证以及赴新加坡学习之后,成为我院优秀的内训师。从前年开始,他每周二或周五分批给医务工作者上《用心服务》和《美好回忆》课程。李海指出:“刚开始,很多医生持反感的心理,认为他们是靠技术吃饭的,服务患者与他关系不大。而慢慢地上了几节课之后,原先的观念开始转变

了,作为医生技术和为患者提供优质服

务同样重要,而优质服务更是缓和医患关系的一剂良药。”上课时,李海还会向学员介绍举出几个身边例子,为何个别高职称的医生坐门诊时病人少,而有些年资不高的医生病人连接不断,这里就有医生是否与患者贴心沟通,为患者提供优质服务的区别所在。比如本院中医科一位刚毕业不久的林希医生,一天她坐门诊时来了患者王大娘,王大娘见她是一位年轻医师,马上露出怀疑态度,而林医生则亲切地说:“我虽然年资低,经验也没老中医好,但是我也经过了五年的医学院正规学习啊。大娘你看这样行不行?我先给你看开好药,呆会儿,我再带你去老中医那里把把关……”一番话,让王大娘顿觉眼前的这位年轻医生态度谦虚诚恳,就让她试着看病了。开完药,林医生还真带王大娘再给老中医复诊,老医生认为抓药无误。王大娘回家后服药后,也感觉症状减轻,几日后复诊信任地找她看病。一来二去熟了后,王大娘到我院即便就診其他科室,也会到林医生那里坐坐,两人拉拉家常。也就是说,医生只要服务好患者,与患者真心地沟通,五年十年下来,你的顾客群将越来越多,你不成专家几乎不可能。课程也更多地通过一些体验游戏,让医生能发自内心地主动去服务患者。就这样,这两年的全院职工进行优质服务课程培训下来后,李海也从中感受许多医生的变化。就拿小的细节来说,比如在医院里上电梯,医务人员总会先让病人或家属先入,而挂号、取药等院内排队医生不会优待自己而是自觉地排队等。

这两年多来,来我院就诊的患者满意度逐年提高,而投诉明显减少。比如病房,去年几个季度的病人满意度均为90%左右,而从今年开始第一季度为91%,第二季度为92%,第三季度为97.5%,病人满意度提高,投诉事件明显减少,以往住院病人每季度的60多条意见,现减少只到20多条,而有关服务态度投诉几乎很少。我院在“服务剧本”培训环节后,将持续进行服务质量管理,为打造我市优质服务第一品牌医院而努力。

张晓



妇幼适宜技术示范基地通过验收

本报讯(陈飞)10月25日,由我院建设的温州市妇女儿童适宜技术示范基地接受浙江省卫生厅科教处主任朱炜等一行4人评审并通过验收。市卫生局医政处处长朱国晓、我院分管院长赵攀、墨溪社区卫生服务中心相关负责人、我院适宜技术推广项目负责人及各相关职能科室负责人陪同检查。

基地负责人陈育梅主任向检查组专家汇报了两年建设期间基地在组织管理、技术推广应用、技术转化能力、经费保障等方面的工作和成效,并从我院综合实力、妇产科专科特色、妇幼技术应用效果等方面,详细解答了专家的提问。随后专家分组查阅了基地建设资料和经费使用情况,核对了八项推广技术成文材料,实地考察了适宜技术的推广应用情况和技术推广效果。省卫生厅朱炜主任向联合基地有关负责人和各技术推广项目负责人了解了技术推广应用情况,存在问题和具体建议。

检查组在反馈中对我院妇女儿童技术示范基地的建设工作给予了充分的肯定和高度认可,认为基地组织管理有序健全、技术档案资料具体完善,基地工作落实到位,不仅妇产技术应用明显,新生儿和儿保工作也很有特色,大幅提高了基地联合单位门诊业务量。希望基地多多开展面向群众的科普讲座,并建立长久、持续的机制,带动基地卫生院进一步发展。我院赵攀副院长表示将会认真听取专家意见,改进工作方式,发挥基层技术指导员的作用,做好下一步基地建设工作。

主编:蒋联群 副主编:朱迎阳 编辑:黄河



图片新闻

10月8日、22日,我院服务质量管理办公室组织药学部、心内科、肾内科、内分泌科、骨科、消化内科、呼吸内科等科室的医师分赴梧槽回感湖以及三样温地张严冯村,开展免费的送医送药义诊活动,为当地居民量血压、测血糖和健康教育,受到居民的欢迎和好评。 邵洁慧文/摄

全院护士长接受管理技能培训

本报讯(护理部)为建立医院的优质服务体系,开发护理管理者的潜能,强化管理人员的服务意识,11月1日,我院在七楼会议室对全院护士长进行了为期一天的管理技能培训。培训由我院护理部主任、卫生部特聘“中国护理管理人才培养项目课程讲师”蔡志翔主任护师主讲,主题是“建设医院优质服务体系的三部曲”。

本次培训采取了互动式、实践型、多样化的方式进行辅导,如小组讨论、案例分析、角色扮演等。培训内

容以提升护士长的护理管理能力和强化服务意识为首要出发点,有针对性地解决医院管理中在服务方面所出现的实际问题。通过符合成年人学习特点的教学形式,让培训的内容跟医院管理工作的实际紧密结合。并且在培训中,不间断地对所学习过的课程进行实战演练,以便让理论真正融合到管理的实践工作中,从而提升医



院管理人员管理能力,提升护理团队的工作效率和医院服务质量。

正确预防儿童龋齿

目前,口腔疾病已成为人类最常见的疾病之一,世界卫生组织把牙齿健康列为人体健康的十大标准之一。把龋病列为仅次于心血管疾病、癌症之后应重点防治的第三大非传染性疾病。预防儿童乳牙龋病又是重中之重。

5岁儿童乳牙患龋齿率高达66%,12岁的学生恒牙患龋齿率则高达28.9%,家庭宣教环节的缺失被认为是造成中国儿童患龋齿率仍居高不下的主要原因。家长的防龋意识、防龋措施掌握程度以及家长自身的口腔健康状况与儿童龋齿病的发生密切相关。

儿童龋齿好发率持续走高的背景下,如何让孩子做好预防工作,平时生活中我们又存在哪些口腔卫生清洁的误区,接下来就为大家详细讲解口腔保健。

3-6岁是儿童龋齿的高峰期,2/3的儿童有乳牙龋病



龋齿和牙周疾病是危害我国居民口腔健康的两种最常见的疾病,但是对于儿童来说,主要的还是龋齿,3-6岁是儿童患龋齿的高峰期,5岁儿童极易患龋齿,含糖的各种饮料是元凶,有些孩子基本将饮料当水喝,睡前或半夜醒来口渴也照喝不误。而在口腔清洁方面,这类小患者平时刷牙基本都马马虎虎,甚至很不情愿,有意无意地“忘记了”,父母也不太理会。据统计,3岁以前开始刷牙的仅13%,每天刷牙两次的仅22%,还有20%的5岁儿童不刷牙。一般拖到出现难忍的疼痛症状而不得不上医院处理时,孩子一张开口,经常都可以看到明显的“牙洞”,牙齿早已龋坏了。

儿童乳牙龋齿究竟需不需要治疗?乳牙发生龋齿,许多家长认为乳牙迟早会掉,没有必要进行治疗,但是有些家长却担心若不治疗会影响之后恒牙的长出,究竟儿童乳牙龋齿后,究竟需不需要治疗呢?

一般来说,如果在乳牙掉之前的一年内发生龋齿,可以考虑折中的办法,保守治疗,但是如果还有几年才掉,还是建议家长进行治疗。如果乳牙龋齿不能治了,只能拔掉,如果拔得太早,恒牙还没长,就会形成间隙,会导致新长的牙齿移位,长歪。最好是不要严重到必须拔牙的时候,只有在他脱落的适当年龄有时候才可以放心治疗。我们一般在

儿童牙科判断这个牙是什么时候脱落。乳牙脱落是从6-12岁,每一颗牙不一样,基本原则是从中间往后面换,也有个别牙齿是倒过来的。

长“小烂牙”的小朋友若未及时治疗 and 适当护理,除了局部咀嚼功能降低、恒牙萌出时间和顺序易改变并引起日后牙列不齐、形态不佳、口腔黏膜软组织易损伤外,也可对全身的发育带来不同程度的影响。特别是龋齿转化为根尖周炎仍未及时治疗者,会增大患心血管疾病、肾病等多种全身性疾病的风险。所以,建议家长要及早引导孩子保护好牙齿,而一旦出现“小烂牙”,千万不要掉以轻心。

儿童3岁就能刷牙 正确预防儿童龋齿问题

为了预防儿童乳牙龋齿,做好预防工作是至关重要的,认真刷牙往往是预防的第一步,目前来说3岁的小孩就能够刷牙了,但是6岁之前的小孩不建议使用含氟的牙膏,因为怕儿童误服。

刷牙时每次以2颗牙齿为一个单位,以前前后的方式刷牙,每个位置每次要刷10下,刷完2颗再换下2颗牙齿,按照顺序刷,刷完一边再刷另外一边,刷完上(下)排再刷下(上)排,刷后牙齿的咬合面,一样要刷10下,最后刷上(下)前牙内侧面。不管是孩子自己刷(最好孩子上学以后),或是爸妈帮

忙刷(孩子上学以前),都需要注意刷牙的顺序,尤其是刚开始自己刷牙的孩子,很容易东刷刷、西刷刷,最后忽略一些地方没有刷到,而造成龋齿。

预防儿童龋病的要点:

1、早晚刷牙 饭后漱口。指导儿童刷牙的要点有:早晚两次刷牙,晚上睡前刷牙更重要;选用适合儿童年龄的保健牙刷,每3个月更换一次;做到一人一刷一口杯;儿童学习刷牙,家长应该帮助和监督。

2、局部用氟预防龋齿 氟是人体健康所必须的一种微量元素,摄入适量氟可以减少牙齿被酸溶解和促进牙齿再矿化、抑制口腔微生物生长,预防龋齿的发生。(6岁后)

3、窝沟封闭的最佳时机是儿童牙冠完全萌出,龋齿尚未发生的时候,一般第一恒磨牙在6-9岁,第二恒磨牙在11-13岁。

4、养成良好饮食习惯:母乳喂养,正确使用奶瓶,科学吃糖,少喝碳酸饮料,睡前刷牙后不再进食;多吃纤维性食物,增强咀嚼功能。

5、定期口腔检查,及早治疗龋齿,家长要定期带孩子到医疗机构进行口腔健康检查,对儿童口腔疾病做到早预防、早诊断、早治疗。提倡儿童每6个月接受一次口腔健康检查。

口腔科 林佳

免除疼痛,是患者的基本权利

疼痛被确认为继呼吸、脉搏、体温和血压之后的“人类第5大生命指征”。国际疼痛学会将每年的10月11日定为“世界镇痛日”,中华疼痛学会将2004年10月11日至17日定为第一个“中国镇痛周”,提出“免除疼痛,是患者的基本权利”的宣传主题。

由于术后疼痛的治疗只能是症状治疗,因此,镇痛的主要方法是阻断伤害性刺激的传导通路,提高机体的痛阈,减少其他加重伤害性刺激的因素。根据疼痛传导通路,阻断刺激的方法及部位可以在伤口的局部、传导路径、中枢神经系统中的各个传导水平上。目前对术后镇痛的方法很多,采用的方法既要根据手术部位来选择,又要注意个体差异和特异性采用综合或联合的方法,我们需要考虑以下几个方面的问题:①超前镇痛;②多重性平衡镇痛;③新型镇痛药;④新型药物输送系统。在实际工作中,对于每一个病人来说,镇痛治疗应达到以下要求:用最经济、最有效

的镇痛方法,提供最好的镇痛,而副作用和合并症最少,以改善病人的术后情况。这里简要介绍几种镇痛方法。

一、术后肌注镇痛药物

这是最为传统的镇痛方法,通常于术后病人疼痛发生后,给予镇痛药物,最为常用的为阿片类镇痛药肌注,具有一定的镇痛作用,但镇痛效果较差,优点是简便易行,安全性高。

二、局部镇痛

一般在手术结束时将长效局麻药注射到切口周围,犹如局部浸润麻醉,可使疼痛减轻或消失数小时。

三、椎管内镇痛

自从发现脑和脊髓后角胶状质中存在有阿片受体后,许多人进行了蛛网膜下腔(简称鞘内)和硬膜外腔注射各种镇痛药的研究,对其优缺点作了比较肯定的结论和评价。

不论在鞘内或硬膜外腔注射镇痛药,其作用机理认为由于药物进入脑脊液后,直接作用于脊髓后角胶状质中的

阿片受体而达到镇痛目的,即使硬膜外腔注射也是药物通过蛛网膜下腔而达到镇痛目的。因此,穿刺点的选择并不严格,即使在腰部穿刺,也可使胸段脊神经支配的切口疼痛获得解除。相反地,镇痛范围的大小与药物剂量有密切的关系。椎管内注射镇痛药物,对术后镇痛效果比较满意。由于鞘内注射易发生感染、副作用大,多用硬膜外给药的方式。

四、神经阻滞

常用的神经阻滞为肋间神经阻滞,特别对胸部切口为最佳选择,镇痛效果确切。存在的问题主要是需间断给药,费用昂贵,因此少用,如今后有半衰期长或微脂粒包裹的局麻药出现,则可能有广阔的前景。亦有人在胸科手术中将无水酒精作肋间神经阻滞,每一神经注射1~2ml,使神经变性而获得较长时间的镇痛,但术后可有相当时期神经支配区的麻木,因此目前比较少用。其他部位的神经阻滞如臂丛神经阻滞处理上

肢的术后疼痛也颇有效,有时也可置管分次或连续注射,尤其在断肢再植中应用,既可镇痛又可解除血管痉挛,效果比较满意,亦很方便。也有人提出在交感链、神经节处注射局麻药来镇痛,由于技术比较复杂故少用。

五、静脉镇痛

静脉输注阿片类药物是ICU病人镇痛镇静治疗常用的方法,广泛应用于危重病人,尤其需行控制呼吸者,药物的呼吸抑制反而有利于呼吸治疗。静脉持续输注可减少血药浓度的波动,镇痛效果满意。这种方法与PCA相比,病人不能随疼痛的消长灵活变动治疗方案,无法参与疼痛的治疗过程,如在睡觉时因焦虑情绪缓解对镇痛的要求降低,此时病人无法自行减少药物摄入,尤其对老年人很容易造成镇静镇痛过度,采用病人可控的静脉持续输注方法能避免这一弊病。

麻醉科 吴艳琴

间歇性牵引治疗腰肌痉挛

陈先生抬重物后突然感到腰部疼痛,不能活动,转动时疼痛加剧,于是来我科就诊。经医生检查后发现陈先生的病是急性腰扭伤。据陈先生讲述,自己是出租车司机,平时因为工作繁忙而很少锻炼,长期久坐腰部经常会感到酸痛,活动受限。医生指出腰部肌肉长期痉挛因外力导致的急性损伤,如果处理不当或不够及时,很可能会变成慢性劳损。

急性腰扭伤是指劳动或运动时腰部肌肉、筋膜、韧带、椎间小关节、腰椎

关节的急性损伤,多为突然承受超负荷牵拉或扭转等间接外力所致。俗称“闪腰”。急性腰扭伤的病人一般都有这么几个特征:腰部肌肉保护性的痉挛,腰椎生理曲度改变,损伤局部有压痛,活动功能障碍等。治疗方法除了药物和推拿、针灸、理疗等一些常规的办法外,腰部牵引也能起到很好的效果。传统的牵引都是比较单一的,通过不间断的牵拉腰椎,增加腰椎外压力,以缓解肌肉的痉挛。我们现在采用的是间歇性的牵引手法。它与传统牵引有着不用的是就是

间歇性的牵拉腰部。治疗过程是对腰部进行牵引,当腰部肌肉感到抵抗时,保持位置不变三分钟,然后放松一分钟,再牵引三分钟,再放松一分钟,牵拉力量缓慢增加通过这样的反复牵拉,使腰部负重,肌腱挤压,以缓解腰部肌肉的痉挛。牵引一般为十次一个疗程,每天做一次,每次三十分钟。牵引之后我们再施以推拿治疗。

经过我们的牵引,推拿治疗后,陈先生的病情得到了好转,腰部酸痛有了明显的改善。由此可见,间歇性腰牵

引只要对牵引的力量、牵引的方式如牵引的角度、牵引时间及间隔时间等做出合理的调整,牵引就能发挥解除肌肉痉挛、甚至整复小关节错位的效果,对于慢性腰肌劳损的腰部肌肉痉挛、腰椎小关节错位也能起到一定的治疗作用。 针灸推拿科 潘庆辉



多措并举节能降耗

随着当今社会日益发展，作为人类赖以生存和发展的基础，能源的话题正在被更多的人所谈论、关注和研究。医院作为社会的重要组成部分，在承担自己重要义务的同时也在消耗着大量的能源。如何做好医院的节能，显得尤为重要。温州市人民政府要求我院今年能源消耗同比减少3%，在设备逐渐增多，病患逐渐增多，能耗不断增加的现在，这是一个相当艰巨的任务，医院的实际能耗情况往往与政府的意愿背道而驰，那么如何能在这一条荆棘满布的节能降耗之路上披荆斩棘，需要从各个角度入手进行努力。

我院现阶段主要能源消耗为电能，要节约电能消耗应该从两个方面进行考虑，一方面管理手段，可以通过加强对各类耗电产品的使用管理上进行节能，加大耗能设备的管理力度，提高职工节能降耗的意识，节能降耗作为医院的一项系统工程，需要有多方面的协调配合、共同推动。医院的领导对于节能工作是相当的重视，他们的



这种重视态度对医院开展节能降耗工作起着至关重要的决定作用。应该持续加强宣传动员，因为做好节能降耗，建设一个节约型医院需要全院各个层面形成节约资源的良好氛围，要增强全体职工的资源忧患意识和资源节约意识，需要全体职工的共同参与和共同行动。需要有精心的策划，在节能降耗工作领导小组的领导下，分工合理，责任到位。我们总务科更应该责无旁贷地对我科室管理的能耗产品进行重新梳理，对平时操作和使用中存在的合理和浪费现象进行调整，对一些设备老化、年久失修的耗能产品进行认证论证，结合节能提出整改和升级换代意见。还需要建立合理的规章制度，强化节能意识，加强节能技术改造项目的管理，做好设备改造前后用能情况的统计、分析、比较工作。严格记录日常的能源使用状况检查，对使用过程中的不良习惯和浪费现象需要反复检查、督促整改，需要有一套严格的节能考核奖惩制度。

另一方面通过技术革新进行节能。我院现有传统型日光灯约2500只，按一只灯管耗电40w计算，总功耗为100000w，通过将其更换为28w的LED节能灯，可以节约功耗约为30000w，相当于节能30%，而且LED节能灯环保且无辐射，亮度比传统型日光灯高出30%，使用寿命较传统型长10倍以上，LED节能灯的使用将对于医院节能降耗起到很大的作用。我院去年将中央空调系统由溴化锂燃油机改为风冷热泵机组，将原有锅炉房废除，改用空气源热泵提供热水，蒸

汽发生器提供食堂烧饭用的蒸汽，将能源从用油改为用电，技改后今年5、6、7月份空调、热水、蒸汽耗电为462170度，折算成标准煤为56800kgcc，比去年5、6、7月份未技改时油耗为132.6吨，折算成标准煤为193211.46kgcc，技改后标准煤降低了70%，为我院节约费用为近37万多元，技改后节能效果是十分突出的。中央空调系统中的循环水泵耗电量也非常大，其水泵的耗电量占整个空调系统耗电量的10%左右，而且我院现有水泵除了中央空调的冷却水循环泵外，另外还有生活水泵、热水泵等等，水泵这块消耗的电量也非常大，相反，水泵节能能够挖掘的潜力同样也非常巨大，我们可以采用流体增压节能技术，利用循环泵出口瞬间高压、高流速，在流体进入增压装置后，在装置里形成负压，所产生的负压可以降低水泵叶轮吸水口背侧在告诉旋转时产生的摩擦力，这样就可以降低水泵的轴功率，达到节约能源降低设备运行电费的目的，该技术能使水泵功率降低30%左右。我院热水系统是使用空气源热泵设备提供热水，在这个基础上其实还可以开发太阳能结合空气源热泵提供热水，太阳能转换成热能主要依靠集热管，每平方米太阳能集热管可以产生相当于2.5度电的热量。

医院的“节能降耗”需要天长日久的恒心，“节能降耗”需要全体职工的广泛参与和自觉执行，“节能降耗”更需要运用科学管理方法和技术手段。

总务科 陈建

专家介绍

姓名:叶天真
科室:中医妇科
职称:副主任中医师
简历:



1988年毕业于浙江中医药大学中医系，一直从事中医妇科临床工作，擅长诊治妇科疑难病症，尤其擅长诊治青春期、围绝经期及育龄妇女的功能失调性子宫出血、痛经、闭经、围绝经期综合征、多囊卵巢综合征、子宫内膜异位症、不孕不育、急、慢性盆腔炎等各种妇科炎症等。
坐诊时间:周一至周六全天(除周三下午)

现代巫术

他总是担心有什么东西掉进厕所里了，所以反复去各个厕所检查。问他是什么东西，他说不知道。既然不知道是什么东西，掉了就掉了呗。他说，道理是这样，但不检查心里不舒服，担心某些事情发生。担心什么事情发生？他说，与平安、运气和学习有关。他担心如果不去检查，就会运气不好，发生意外，影响学习。学习是靠运气的吗？

咨询过程中，我发现他有些语无伦次，说明他逻辑性不强。他想通过检查厕所提高学习成绩，这是很不符合逻辑的想法。学习成绩只能通过努力学习而得到。他争辩说，虽然检查厕所不能直接提高学习效率，但是产生了心理作用，心里觉得踏实了，就可以安心学习了。我给他打比喻，如果路上有一个坑，你拿一张纸把它盖上，以为没有坑了，心里踏实了，以为自己安全了，可是坑实际上还在，危险还在。正确的做法是把坑填平，而不是用纸盖住，蒙骗自己。

那么，对他来说“坑”是什么呢？他真正怕的是什么？

他的强迫症已经有一年了，一直在他所能控制的范围之内。今年十一长假过后，连续上了七天的课，到了第六天，他失控了。这就是说，如果跟平时一样，上五天课休息两天，他是不会失控的。所以，我认定，他怕的是学习。

他争辩说，他把学习看得很重，他努力学习，他不可能怕学习、逃避学习。

我说，他不但怕学习，而且怕承认自己怕学习，怕承担怕学习的责任。或者说，他逃避学习，同时又不承认自己不想学习，不敢承担不想学习的责任。因此，表面上努力学习，一切以学习为重，背地里做一些事情妨碍学习。

有的人逃避学习，但不逃避责任，所以公开宣布不想学习。而他，不愿意承担不想学习的责任，不承认自己不想学习。生病在家休息，他都感到内疚，因为别人都在上课。我问，如果老师宣布全体同学放假三天，他会怎么想？他说，他会非常高兴，心安理得地回家休息。我告诉他，真正热爱学习的孩子是舍不得放假的。

他终于承认，他并不是发自内心地热爱学习，只是觉得学习重要、非学不可，所以强迫自己学习。他也不想脚踏实地地学习，很想通过某种途径，一下子提高学习成绩。检查厕所就是这样一条途径，开始非常有效，十一长假以后，检查的次数突然翻了好几倍，没完没了了。

他还告诉我一件苦恼的事：他想出国留学，可是他怕坐飞机。

最后，他问我怎么办。我反问他，从明天开始，他能不能不去检查厕所？他吞吞吐吐，含含糊糊。我告诉他，检查厕所相当于用纸把地上的坑盖住，但坑还在，这是自我欺骗，我们需要的是把坑填平，而不是自我欺骗。学习必须踏踏实实，不能靠运气。所以，从明天开始，不需要再去检查厕所了。

心理科 黄国胜

剖宫产后妈妈饮食禁忌

剖宫产的妈妈术后6小时内应禁食，6小时后也要少进食。因手术使肠管受到刺激，胃肠道正常功能被抑制，肠蠕动相对减慢。进食过多，肠道负担加重，会造成便秘、产气增多、腹胀增高，不利于身体恢复。

手术后6小时未排气时，可先饮用一些白开水及半流食，半流食包括粥、鱼汤、猪蹄汤等。未排气期间暂不要吃难消化的食物，如煮鸡蛋、炒菜、肉块、米饭等。巧克力、红糖水、甜果汁及牛奶等甜食也最好忌食，它们会引

起腹胀。

忌食发酵及滋补类食物：
发酵类食物
剖宫产后腹胀很厉害。容易发酵产气多的食物，如糖类、黄豆、豆浆、淀粉类，应该少吃或不吃，以免加重腹胀。

炸、辣、热食物
剖宫产的妈妈产后由于腹压突然减轻，腹部肌肉松弛，肠蠕动缓慢，易出现便秘。并且会因伤口疼痛致使腹部不敢用力，而造成大便秘结。而油

炸、辛辣、燥热食物热量高，膳食纤维少，是易引起便秘的食物。

滋补类食品
剖宫产术前不能滥用高级滋补品，如高丽参、洋参等，鱼类食品也要少吃。参类含有人参苷，具有强心、兴奋作用，会影响手术中麻醉药的效果和术后新妈妈的休息。

鱼类特别是海产鱼类体内含有丰富的有机酸物质，它会抑制血小板聚集，对术后止血与创口愈合不利。

妇幼保健部 周景敏

萝卜的种子——莱菔子

萝卜是一种大众化的蔬菜，不但营养丰富，而且有很高的药用价值。温州民间有俗语“菜头出，郎中没”，意思是萝卜出了地，郎中没生意，有了萝卜医生都可以下岗了，这当然是一种夸张的说法，但是萝卜的药用价值可见一斑。

大家对于萝卜消食的作用都比较熟悉，但对于萝卜的种子则陌生些。萝卜的种子中药名叫莱菔子，是一味消食化积、除痰行滞的良药，尤以消面积食滞为特长。凡食积气滞见噎膈吞酸、甚至腹胀疼痛者尤为适宜。常配伍山楂、神曲、半夏、陈皮等同用。对于单纯性肠梗阻，症见腹胀疼痛、大便秘结，可配大黄、芒硝等，有较好的治疗效果。小儿便秘，用莱菔子研细末，每次取5-9g，加白糖适量冲泡后饮用，较小的婴幼儿可减量拌奶粉或稀饭食

用，发挥质润通便作用，易为小儿接受且无不良反应。

除消积除胀、行滞通便外，莱菔子还有降气化痰的作用，对于痰多咳嗽，舌苔厚腻，食欲不振者用之可谓一举多得。

莱菔子还可消除补药的药力，故善治由于“误服补剂”所出现的一些不良反应。据《清宫秘史》记载，光绪帝患有痰涎雍盛、腕腹胀痛之病症，要太医开补药吃。太医遵旨开了补药处方，光绪服用后，病情不但不减，反而加剧。后来，太医院的医生在煎药时，偷偷加了一把莱菔子，皇帝服后一剂病减，二剂身轻，三剂病愈。现在民间盛行育方滋补，如因补养失当出现食欲下降，腹胀乏力，不妨试用莱菔子以减轻症状。

现代药力研究显示莱菔子有降压及抗炎作用，对于链球菌、葡萄球菌、



肺炎链球菌、大肠杆菌、痢疾杆菌、伤寒杆菌均有抑制作用。临床上诊断为消化功能紊乱、急性及慢性支气管炎，符合其主治症状者可用此药。

莱菔子常用量为5-9g，生用量过大，可致恶心呕吐，所以药用时莱菔子须微炒捣碎用，捣碎是为了有利于其中有效成分的溶出。

中医科 林希

平时爱打羽毛球的,往往有这样的体会:他们体能有限,喜欢轻松一些的双打项目,却常常陷入搭档之间互相埋怨的困局。对抗失利,总以为是同伴的问题,尤其是当自己遭对方合力、连续的攻击时。羽毛球双打对抗最基本原则,就是集中攻对方弱者。

更添乱的是,旁观的也只凭自己一时心情发表意见,不管意见是否合乎羽球规律,往往认同勉强招架的队员,如火上浇油。不细想勉强救球,回球质量下降,招致新一轮攻击,直至被对手拍死的因果关系。

技术水平越差的群体,这种认知偏差导致分歧的现象越严重。群体活动普遍存在此类问题,不单羽球运动如此。

这种情况,不只普遍存在于日常生活中,还充斥在组织严密、讲究科学的经济活动单元内。比如,在知识密集型企业里,员工包括干部对企业的管理和发展的看法,往往都有自己的看法。而事实多半是,这些企业的管理人员都是由技术骨干充当,有的上岗之前经过培训,有的没有。这

些肩负管理新使命的技术人员,对管理科学的理解,远不如对专业技术知识的把握,更别说那些普通技术员工了。

的确,这些意见多数发自肺腑,他们深信这就是企业当前的最佳选择。可事实多半是,这些意见是建立在他们习惯的思维基础之上,是在个人的知道大厦里面堆砌起来的管理模型,明显有个人经验的成分。而企业管理是一门独立学科,汇集了心理学、统计学、伦理学等等诸多学科知识,是一个很专业、更科学的天地。

那些经验化的管理意见,融入了个人经历、知识,比较个性化。因此,不仅意见与意见之间往往分歧,甚至互相排斥。连企业推出的管理办法,也因事先抱定个性化的意见,而同样饱受诟病,不被接受。

员工参与企业管理,体现了以人为本精神,是有利员工和企业的双赢好事。但是,分歧的管理意

见纷呈,导致众说纷纭乱局,反倒使企业管理更加举步维艰。

认知差异导致的分歧问题,已经很大程度困扰我们的生活。今天,问题凸显出来,有商业文明席卷大地冲垮传统道德体系的原因,但是,根本原因还是在我们的文化传统上。中国文化自古重善恶轻是非,缺乏认知习惯。

我们的传统文化,是道德文化。在道德文化中,表达的语言,以“规约语句”为主。教诲人一种固定的行为方式,或促使人去实践一种人格价值。在这里,只讲善恶(或好坏),不讲真假。

从心灵表达形态来看,或者说从思想感情等精神体的表现方式来看,我们的传统文化以道德心为主,道德心的活动,以生命的问题为主。道德心活动的目的不在获取知识,而在成就人格、实践价值。换句话说,道德心活动指向的对象是道德学自己,所以是注重主体的。西方文化正好相反,以认知心为主,通过认

知活动对事物或自然有所知晓,注重客体。西方文化在科学方面效果最大,在现代获得高度成就。而中国文化在道德方面收获最丰硕。

从我们的传统文化和社会分工之间的关系来看,中国数千年里一直是农业文明,从来就没有经过商业文明的洗礼。儒家道德可以说是农业文明的精神结晶,轻视商业。商业社会对道德的负面影响甚至冲击是必然的,但中国政治历来使用排斥商业的做法。这种政策在遏制商业发展的同时,也使得传统文明没有能力容纳和接受商业文明。商业文明来临,传统文明对商业文明所带来的负面影响,没有任何免疫力。

今天,商业文明席卷大地,中国传统文化遭受巨大冲击,人与人之间由道德约束转变为竞争法则。道德文化的具体内容,那些规约,丧失了约束作用。然而,传统文化的一些结构特性,比如心灵表达形式的指向,却因

为没有像那些道德规约那样,遭到商业文明最直接、激烈的冲击,依然凭借其文化特有的惯性而延续。我们不再依赖传统道德处理问题了,但还是像以往那样习惯于凭印象发表意见。而不是像现代科学文明那样遇事先究其事理。结果,普遍的认知差异和盛行的我行我素做派交织,频繁引发矛盾。浪费精力,破坏情绪,困扰生活。

不过,这个问题日益凸显,也显示传统文化的结构特性,也已遭受继续深入生活的商业文明的冲击。而有破就有立,这预示着相应的变化即将来临,一种符合社会群体共同利益新的文化已经临近。

今天,文化在综合国力竞争中的地位和作用更加凸显,我们国家把文化建设放在党和国家全局工作重要战略地位,新近结束的第十七届中央委员会第六次全体会议就是一个“文化强国”的专题会议,国家为此在努力。

我们为了自己,没有理由不多多个心眼,慎免坏习惯作祟,先问个为什么,再发表意见。

孙成兆

缺乏认知习惯之乱象

飞镖比赛

10月7日,我院工会组织的硬式飞镖比赛在门诊7楼会议室进行。10多位飞镖好手经过3个多小时逐靶逐镖的激烈争夺,最终产生冠、亚、季军。冠军:潘庆辉(针灸推拿科);亚军:夏建克(特检科);季军:姜峰(信息工程科乱象)。同时,我院女选手们更是巾帼不让须眉,也取得了较好的成绩。

孙成兆



视觉窗

木木村的白桦树
孙成兆/摄



对季节的喜恶每个人都有自己的理由,以前同事曾对我说她不喜欢秋天,秋天不但让人皮肤脱水干燥,而且满地的落叶太伤感、太萧条了,更可恶的是秋天的蚊子最狠毒,叮得你心神不宁,严重影响睡眠质量。她还说一到秋天就老提不起精神,大概得了所谓秋愁症,不是说秋风秋雨愁煞人吗?我说她是无病呻吟,为赋新词强说愁。

对我而言,秋最能激发人的灵感,是最适合写些什么、画些什么的季节。秋天的美,美在一份明澈。有人眼睛像秋,有人眼神像秋,这才有了“秋波传情”的美妙。代表秋天的枫树之美,并不仅在那经霜的素红;而更在那临风的飒爽。当叶子逐渐萧疏,秋林里显出了它们的秀逸。那是一份不需任何的点缀的洒脱与不在意俗世繁华的孤傲。最耐寻味是秋日天空的闲云。那么淡淡然、悠悠然。秋天的风不带一点修饰,是最纯净的风。那么爽利地轻轻掠过园林,对萧萧落叶不必有所眷顾——季节就是季节,代谢就是代谢,生死就是生死,悲欢就是悲欢。

闲云野鹤是秋的题目,只有秋日的明净的天宇间,那一抹白云,当得起一个闲字。野鹤的美,远如秋水,无法捉摸的那么一份飘渺,当得起一个逸字。闲与逸,正是秋的本色。也有一些人,具有这份秋之美。也必须是这样的人,才会有这样的美。这样的美来自内在,他拥有一切,却并不想拥有任何。那是由极深的认知与感悟所形成的一种透彻与洒脱。

秋是成熟的季节,是收获的季节,却也是惨淡的季节。它饱经了春之蓬勃与夏之繁盛,不再以受赞美、被宠爱为荣,它把一切的赞美与宠爱都隔离在秋光外,而只愿做一个闲闲的、远远的,可望而不可及的秋。

秋天像我最喜欢的散文,随心所欲,信笔拈来,在这落英缤纷的季节“夜半无眠听雨声,清凉自在是秋风”看“那满树秋枫红漫漫,春花他年笑东风”。秋是红叶纷飞,层林尽染,美不胜收的画廊,对秋的斑斓,我们是如此神往……

张品南

关爱动物保护环境

周末,我们家长带着孩子们参观了由温州市民刘鸣投资创办的以动物标本为主的民营自然类博物馆——金洲动物博物馆。金洲动物博物馆建在温州市瓯江口灵昆岛,紧临温州湾湿地,是全国最大的民办动物博物馆。展馆以动物为主题,分海豹、走进亚热带、无脊椎动物、温州湿地、鸟类、哺乳动物等几个展厅,栩栩如生的动物标本展示了生物多样性保护自然的重要性。

活动当天,我们一行人经过半小时车程,从灵昆大桥进入楠溪堆的村落,而后沿着田间小路步行前进,约摸十分钟的路程,我们走到小路的尽头,拐过转角,前面就是一座4层楼高的淡绿色大楼,金洲动物博物馆几个金色大字赫然映入眼帘。馆长和解说员在门口热情迎接我们队伍的来到。据说,馆长刘明老师从小酷爱动物并学习制作标本,这里所有的标本都是馆长刘明老师几十年来苦心收集的。

进入一楼大厅,首先映入眼帘的是5条大型鲨鱼,讲解员说多年前在温州

的外海,渔民一年可以捕100多条这种大型鲨鱼,近年来,随着社会经济快速发展,大型港口建设、填海围垦,鲨鱼的生存空间急剧减少。有一种长尾鲨鱼猎食鱼类时会很聪明地把鱼群赶成一个球状鱼群,然后用尾巴狠狠拍击鱼群,导致鱼群晕厥,从而利于吞食。另外,还有毒性很强的海蛇,人被咬后会迅速致死。展览墙壁的方形玻璃器皿中浸泡的是袖珍鲨鱼,我们的脚下是用钢化玻璃铺就的透明地板,里面陈列着大小不一颜色各异的贝壳。转过回廊,地板上出现了各型陆生龟类还有各种蛇类,我们仿佛穿梭在原始海洋和森林中。

走上二楼,一边是海中生物、水母和各种蟹类,最大的蟹有一张办公桌大小。转过玻璃隔栅,我们进入了昆虫世界,这里有色彩斑斓的美丽蝴蝶,还有很强伪装能力的蛾类,解说员告诉我们蝴蝶歇在树上时是闭合翅膀的,用艳丽的颜色伪装自己,蛾类停放时则是张开翅膀的,很好地隐身在枯树之中。沿着楼梯走上三楼展厅,看到凶猛的金雕,据

说金雕能用爪子把擅长在岩壁上奔跑的大型岩羊钩落,使其掉落悬崖摔死,进而饱餐一顿。我们还看了熊、狮子、金猫、华南虎、麋鹿、金丝猴、金钱豹等动物的标本。讲解员说近几十年人类过度砍伐森林,已经导致很多动物灭绝了,尤其是雪豹,由于人类的接近,地球温室效应,雪豹领地快速缩小,严重影响了它们的繁殖,已经快接近灭绝边缘了。最后,我们参观了湿地展馆,在这里,我们才真正明白了湿地是候鸟的天堂,鸟类的家园。近年大量的围垦滩涂,大量的湿地消失了,鸟类失去了它们赖以生存的家园,导致候鸟在温州过冬的数量已经从原来每年4000只迅速下降到1000只了。

展馆展示了自然界的各种动物标本,从中可以一窥五彩缤纷的生物多样性,同时也告诫我们要保护好自然,人们才会拥有更加美好幸福的明天。

皮肤科 潘毅

齐心协力 全院动员 备战等级医院评审

温三医 优质服务核心策略

服务愿景：打造温州优质服务第一品牌医院

核心理念：在三医，每个人都能得到尊重、关爱和帮助。

服务理念：用心服务，用爱感动；我只需多做一点点，病人就能方便许多；服务质量，重在细节。

关怀准则：尊重、关爱、主动、沟通

员工关键行为标准：

1. 要保持良好个人形象，着装整洁，仪态得体，佩戴胸牌；
2. 每次与患者接触要微笑，至少保持2次目光接触；
3. 要注意对患者的称呼，不直呼床号，要用如阿公、阿婆、先生、女士等称谓；
4. 当和患者共进电梯时，应先礼让患者；
5. 当患者正在等待服务时，要避免在工作现场闲聊；
6. 当正在为患者提供服务时不随意接听电话，特别紧急时应先向患者告知；
7. 为患者提供尽可能全面的信息，如让患者知道病况、治疗过程及预后情况；
8. 保护患者隐私，不在公众场合谈论患者病情，诊疗时杜绝不相关人员在场；
9. 当遇到在医院迷惑的患者时，要主动询问、给予帮助，指路时要用手掌指明方向；
10. 如果遇到患者提出的要求一时难以满足，不要轻易拒绝，而是要尝试提供其他解决方案让患者选择。