

致新同仁

◇ 瑞金医院 孙菊英

新同事,你好!首先要真诚地恭喜你一下!能成为一名瑞金医院的医生,很不容易啊。你必须从小就比同龄人优秀,比同龄人刻苦,还要比他们多那么点运气。时代骄子,令人羡慕与钦佩。

不过,新的征程从今天起又开始了。告别大学,踏入社会,现实与理想的差距,你能慢慢适应吗?你还能像以往在考场上那样百战不殆吗?在漫长的人生旅途中,你会永远是那个微笑不屈的强者吗?

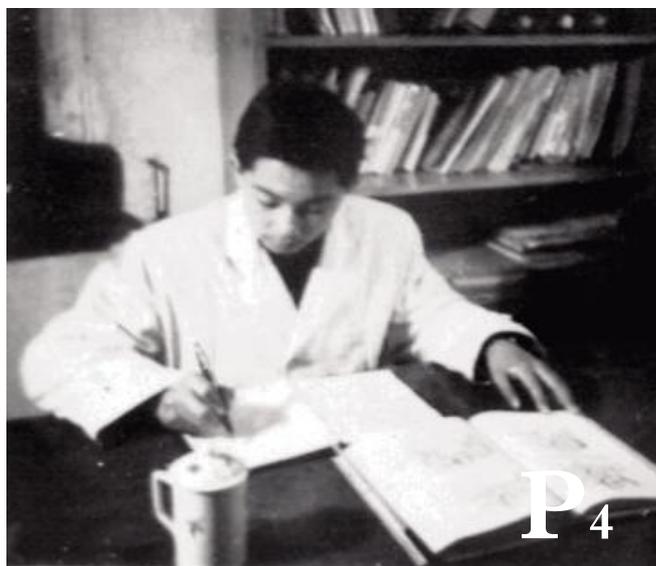
其实,我们每一代人都曾面临过同样的问题:如何建立信仰?如何确立人生目标和方向?只是有些人在寻找答案的过程中迷失了自我,而有些人最终得以超越自我。

要想成为一名好医生,可真是件说易行难的事。如何克服功利主义?如何杜绝哗众取宠?在困惑之际,尤其不能把医术变成职业式的技术操作,或者仅仅视作为一种谋生手段。要学会坚守医道,去追求自我生命的欢乐与自由,不断创造和更新,从而获得人生的真价值与真意义。

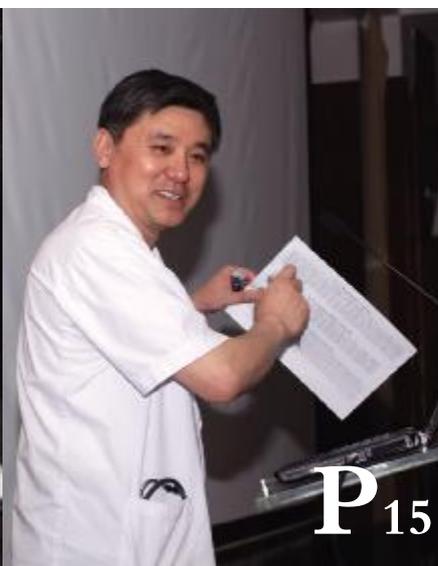
作为一名知识分子,或许还应当保持一份高贵的单纯和静穆的伟大。对学术,要有舍我其谁的承担;对工作,要有一股子呆劲、傻气和痴迷,能为之倾注整个身心。同时,要像婴儿一样,对世界、社会、学术永远有好奇心和新鲜感,并因而具有无穷无尽的创造力。这也就是沈从文所谓的“星斗其文,赤子其心”——多一点人文修养,绝无坏处。

鲁迅先生说过,无穷的远方,无数的人们,都和我有关。作为一名好医生,可不能只是咀嚼一己之悲欢。成大事者,胸怀天下大众。当然,于平日生活中,更须做到“想大问题,做小事情”,如此,方不愧是一代既目光远大,又脚踏实地的瑞金新人。

古人说,不为良相,便为良医。病人太需要你,你会让一个家庭重拾欢笑;医院太需要你,你会让它再续辉煌;社会太需要你,你会让它稳如磐石。所以,请努力做一名好医生吧!



P 4



P 15



P 23

卷首语

1. 致新同仁

□ 孙菊英

瑞金讲坛

4. 如何做一名好医生

□ 李宏为

热点透视

9. 培训·成长

单位人·行业内社会人·行业内卫生人
凝聚力量 熔炼团队 服务社会
带教最光荣
做好员工培训工作 促进医院文化建设
走在培训师的路上
入职第一课
记忆中的那年夏天

□ 邵 洁
□ 胡艳艳
□ 许 颖
□ 费 健 袁 青
□ 钱 莹
□ 樊 星
□ 朱 琤

精彩世博

21. 做一名服务世博的多面手

□ 贝 雯

23. 世博园日记

□ 李雯珏

26. 莫道老迈年高 豪气喜看世博

□ 蒋 琪

27. 文明是献给世博最好的礼物

□ 陈 洁

28. 我同世博共发展

□ 顾 萍

29. 双手书写世博文明

□ 徐金妹

30. 最美一家人 感恩世博情

□ 高海君

医院风采

31. 我们无悔的“首批”

□ 医疗队

34. 我们的眼里 生命是平等的

□ 许敬华

35. 大医精诚 坚守仁道

□ 薛文婕

38. 在电话线的另一端

□ 陈 旭

40. 在瑞金,吃得更放心

□ 周雯迪



P 52



P₁₁

P₂₇

医说医事

- 41. 医院数字化信息平台——合法合规开展住院医师培训的潜在利器 陆 勇
- 43. 以等级医院评审为契机 全面推进医院标准化和规范化建设 高卫益

医者手记

- 44. 轮转实录(连载一) 周剑平

热点资讯

- 46. 从“宣传”到“传播” 马 军

一事一议

- 50. 给人毅力和激情 吴云林

- 51. 人性化营造和谐 路玉玲

人在旅途

- 52. 非洲之行(二) 郭斯敏

看图说话

- 56. 色彩之力量 刘晓红

好书推荐

- 58. 多些信任 多一份爱 朱 凡

诗歌园地

- 59. 秋 韵 方培耀

心情故事

- 60. 有食堂真幸福 陈 刚

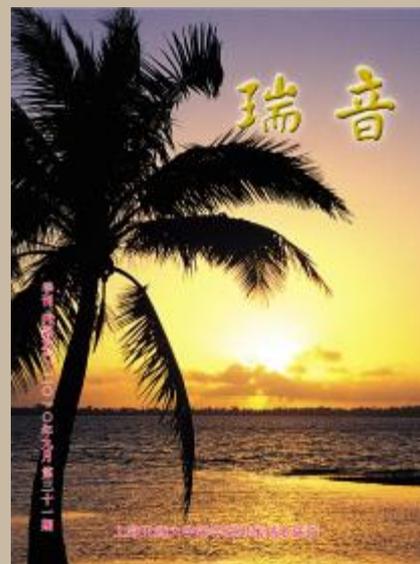
- 61. 不眠之夜为舟曲 韩晓霞

作品赏析

- 62. 《唐山大地震》观后感 班秋云

行业动态

- 63. 2010年第三季度行业动态 宣传科



封面照片 小涛 提供

《瑞音》编委会

- 主 任: 朱正纲 严 肃 李宏为
- 副 主 任: 杨伟国 胡翊群
- 成 员: 宁 光 沈翔慧 徐树声
顾 勇 倪黎冬 谢 冰
孙菊英

《瑞音》编辑部

- 主 编: 倪黎冬
- 副 主 编: 章米力 丁燕敏
- 美术编辑: 丁 芸 许海涛
- 责任校对: 朱 凡 管 樑

《瑞音》理事单位

- 上海交通大学医学院附属瑞金医院
- 上海瑞金医院卢湾分院
- 上海瑞金医院集团闵行医院
- 上海瑞金医院集团台州中心医院
- 上海瑞金医院远洋分院

编委会地址: 上海瑞金二路 197 号

邮政编码: 200025

联系电话: 021-64667172

021-64370045*665862

021-64370045*665828

传 真: 021-64667172

E - mail: milly_changsh@yahoo.com.cn

yymding985@126.com

如何做一名好医生

——在 2010 年新职工入职培训上讲话

📍 主讲人：李宏为



原瑞金医院院长、著名外科学教授、主任医师、博士研究生导师。现为瑞金医院终身教授、院长顾问，中华医学会外科分会门脉高压组副组长、中国医师协会外科分会副会长、上海市深化医药卫生体制改革工作市长顾问、上海市住院医师规范化培训专家委员会主任、欧洲科学院院士、法国外科学院外籍通讯院士、美国外科学院外籍院士、香港外科医学院荣誉院士。曾获法兰西共和国骑士荣誉勋章、全国优秀院长称号、中国最具领导力医院院长终身成就奖。

各位年轻的同道：

上午好！姜副院长交给我一个任务，和大家谈一谈，怎样做一个好医生，应该如何看待医生这个职业。

我觉得很遗憾的是，中国目前还找不到一本可以给所有医生、医学生看的书，但我相信，不久的将来，我们会有的，我们每个人枕边都会有一本书。在美国倒是有这样一本书，叫作《生活之道》。书的作者是威廉·奥斯勒（1849-1919），他离开我们已经有 90 多年了，直到现在美国大学生仍把这本书当作必读的书。虽然我没有看过《圣经》，但感觉里面的有些话很像《圣经》。当时去书店买，没有买到，后来花了九牛二虎之力，在上海图书馆借到了这本书。这本书在美国医学史上起到了很大的作用，对美国的临床医学教育产生了深远影响。它不仅是一本医学教育的书，字里行间也充满了睿智的哲理、深厚的人文素养与优美的古典英文。我摘选了其中的两句。一句是：“培养沉稳与宁静，善处成功与挫折。”现在的年轻人也许不会遇到什么大挫折，但是过了几年之后，你当了大医生、大护士，就应当有一种沉稳宁静的心态。有的医生在危机时刻就会慌了手脚，因此我们都应该培养自己的沉稳、宁静。虽然奥斯勒所处的美国是资本主义社会，但他还有一句话：“行医是艺术而非交易，是一种使命而非行业，在这个使命当中用心要如同用脑。”

今天我不准备讲基础研究，不讲外科的发展，也不讲医院的一些措施。我只是想谈一下自己在过去的年代里的一些感悟，和大家做一个交流。

忠于你的选择

给我的题目是《如何做一个好医生》。我想大家当初选择学医的原因可能是多种多样的。有的是真的向往、真的乐意来选择今天的职业，有的则不一定，可能是奉父母之命。但我想，不管你选择的原因是什么，

你都要忠于自己的选择。走进了医学的殿堂，你就要这样做。我也不是从一开始就选择好的。我在南京读的中学，我开玩笑地讲，是“糊里糊涂进了上海第二医学院”。填志愿时我选了三个，北医、上医和二医，最后被二医录取了。

学医这个过程是从兴趣到喜爱到追求，最后才坚定信念。兴趣是在工作当中、学习当中逐渐培养出来的，你的喜爱也是从日常生活中形成的。有了兴趣，有了喜爱，你才能追求。有了追求，才能坚定自己的信念。大家现在有机会进入瑞金，在这个报告厅开会。你们知道吗？二十年前，这个地方还很简陋，如今已是高楼耸立。但是，一个医院的好坏，不是看大楼，而是看头脑。Hardware（硬件）不是最重要的，software（软件）才是真正重要的东西。我感觉到：榜样的力量、老师的力量是无穷的。大家已经看到我们医院有两个铜像，一个是外科鼻祖傅培彬医生，一个是内科鼻祖邝安堃医生，他们为今天的医学发展作出了重要的贡献。我现在回头想一想，真的是在他们的培养之下，才走到了今天。教育其实就是环境对我们的潜移默化。我当时看到傅医生的时候就觉得自己很渺小，都要抬头看。他的一举一动都让人非常羡慕、钦佩。下图是傅医生在换药，非常仔细，

现在有几个高年资医生会在病床旁边给人换药呢？

傅医生曾经给我们这些学生讲过一句话：千万不要放下手术刀！所以我谨记这句话，一直没有放下自己的手术刀。可能有时候手术多一点，有时候少一点，但是从没放下过。因为我要忠于自己的选择。

大概有人会问，怎样才算一名好医生？回答的版本很多。外科老前辈裘法祖医生讲：“好医生先看片子再看报告，较好的医生先看报告再看片子，不好的医生只看报告不看片子”。放射科医生可能在片子上比临床医生有更多经验，但是临床医生通过与病人接触，了解病人的病史，可以获得很多的信息。傅医生当时做手术用的线是非常细的，他为什么要这么做呢？并不是要显示自己的医术高超，只是因为这样对病人的创伤更小。看傅医生的手术是一种享受，就像是在欣赏艺术。

我们当时的生活可以说是比较枯燥的，下班后回到寝室，就是看书。现在不一样了，晚上可以去卡拉OK唱歌、看电视、看电影等等。当时我们下班后听说有哪位老师要做手术，都很兴奋地跑去看，围了好几圈，想看清楚老师的操作，并为老师感到骄傲。在这个过程当中逐





步培养起了自己的执着、自己的向往。大家都知道苹果公司的 CEO 乔布斯,能把一个大公司管理好已经很厉害了,他是把四个大公司都管理得很好。他和比尔·盖兹一样,都没有读完大学,在上了一年学后就选择了自己开公司。他在一家大学的演讲上也提到了,一定要知道自己喜欢的是什么。他退学之后,反而更加自由,可以随意选择要旁听什么课程,这都是为他之后的事业打下基础。他说:“我喜欢的事情我就会一直去做;如果我不喜欢,我就会不断培养不断努力直到喜欢去做。”我觉得老师的熏陶很重要,但是现在可能部分医生并没有给我们作出一个很好的榜样,这就需要我们学生自己去培养,自己去学习,自己去努力。

谈到自己的理想,可能有人会说:不想当将军的士兵不是好士兵。可能你一进医院就想着要当主任。但是还是要安安分分做好自己的事情,不要老是想着明天模模糊糊的东西,把握好现在才重要。在工作中,你愿意人家怎样对你,你就应该怎样对人家,这就是以人为本,这也是我们医务工作者应当注意的地方。

可能了解我的同志都知道,组织上曾经叫

我去做上海市卫生局局长,被我谢绝了。让我做二医的校长,我也谢绝了。为什么呢?我离开了医院,就离开了手术刀。有人讲我聪明,有人讲我笨。现在看到我的人都讲我聪明,当时看到我的人都讲我笨。我自己评价自己:我聪明。因为我忠于我的选择。我最喜欢别人叫我的,一个是我的名字:李宏为,另一个是“医生”。有一次在路上碰到一个工务员,叫我“李宏为!”后来这事被他的领导知道了,说了他一顿:怎么能直接叫李医生的名字!我自己觉得,起名字就是要被人叫的嘛!后来无锡一家电视台采访我,问我最喜欢被人家叫什么,我当时就讲:医生。“医生”这个名字在我们看来是非常崇高的。几年前组织部来宣布我卸任,一排领导,西装革履,我就穿了一件白大褂。当时有人跟我讲:“李医生,你好穿得正式一点吗?不要穿白大褂”。但是我是有自己的打算的,我穿着白大衣,告别院长的职位,向大家表示感谢,然后就感觉 return to nature,回归大自然的感觉,外科就是我的大自然。所以我现在每星期都会做两三台手术。在这其中我享受生活,享受工作,也享受病人康复的快乐。有人问我:你作为医生最高兴的是什么?我回答说:最高兴的是看到我治疗的病人痊愈了。有两个职业一直都是崇高的:教师和医生。教师,永远都是人类灵魂的工程师。而医生,一直都会守护人类的健康、生命。

用心用脑学习为医之道

作为医生要终身学习,向老师学习,向同事学习,向护士学习,向病人学习。今天我站在这里讲话,是我们的相互学习。如果今天不需要讲话,我也不会有机会去阅读《生活之道》这本书。是你们促使我去学习、去看书。聪明可以与生俱来,但是智慧需要学习来达到。我现在做医生 49 年,明年就满 50 年。在这几十年当中,其实我碰到的每件事、每个人,都能让我从中学习、积累。

向老师学习是很重要的,傅医生经常领着我们查房。当时是六天工作制,但是每个星期天早上,傅医生都必来查房。跟着傅医生真的可以学到很多东西。我们当时没有电脑,没有文献,所有资料都是小心翼翼地写下来,整理成一本一本小册子。现在的条件好了,一上网可以查到很多资料,我们更应当充分利用条件,好好学习。

有人说过这么一句话:只看病人不读书,就像在大海上航行没有地图;只读书不看病人,

则是根本没有去过大海。后来傅医生不幸患上血液病,有一次要做一个手术,手术前他拿着标本,给我们讲解解剖知识。我想他不是为了自己,他认为作为一名医生,解剖非常重要。在外科中,助手其实也非常重要。有的人一上来就想主刀做手术,其实做助手是锻炼自己非常好的方式。傅医生在比利时的时候一直做助手,他一直观察老师的操作,不断积累、学习。后来有一次他老师有事出去,让他做主刀医生,他讲:我不行的,我一直都是做助手的。老师告诉他:你能行!因为做了那么多次助手,其实他一直都在学习、积累。从此以后他就单独做手术了。

成为一个好的外科助手是你成为一名好的外科医生的开端。在平时就要学。我当时会起一些“坏”念头,有时候我就希望手术会出一些状况,因为这样就可以学习到老师在遇到危机状况的时候是怎样处理的。在我们年轻的时候,就要注意从身边学习。

你们可以说是生逢其时,现在实行三年轮转制度,我觉得这是非常好的。比如说你以后留在了外科,在轮转中曾经在内分泌科锻炼过,那么这可能是你唯一在内分泌科学习的机会。

我觉得我们还应当向周围的人学习,比如

护士。我永远不会忘记护士对我的影响,护士对我的帮助。我在第一次做急诊的时候,来了一名年轻的女性,肚子痛。我还在考虑外科急腹症病种,一名老护士轻轻提醒我“是否请妇科医生来看看。”结果,果然是一例宫外孕病人。一个老护士长,这么对年轻的医生说,因为她们尊重你。那时候医院送来一例烧伤病人,烧伤面积达90%以上,重度烧伤。当时医院条件不好,没有什么先进的设备,医生治病就是靠平时的观察。观察病人的小便量、颜色,观察他的心率、脉搏,观察他的血压,从中看到他的电解质情况。所以,为什么烧伤面积90%以上还能被救活?我觉得就是靠平时的观察。所以很多东西,我们都应当向周围每一个人学习。

我们也可以向病人学习。我当时的老师说:你要给病人看病,他跟你配合,他可以讲一些他的病史给你听,他帮助你诊断,难道你不应该谢谢他们吗?有一次,我值班,交班时听说有一位病人情绪不稳定,急躁,并迁怒于医护人员,半夜他果真不停地叫喊,虽然前一段时间查体确实没什么异样,但出于责任心还是走到病人床前再仔细查看一下,拍了片子,肠梗阻了,立即手术。这件事让我印象深刻,我现在面对病人,还是说:宁可信其有,不可信其无。



到了临床之后,要多去看病人,要适应临床的环境。大家都要认真学习。我当时在年轻医生中打结打得比较快。有医生问我:“你为什么打结打得快?手术机会不是太多,没法锻炼自己打结。”我说:“永远不要依赖在病人身上练习打结。”我当时下了班就回寝室看书,然后把医院用剩下的线洗一洗,回到家里找一个图钉,一边读书,一边练习用线在图钉上打结。我以为,实践应当用脑和用心。

我们将科学与人文交融起来。现代医学要求我们有完备的知识基础,优秀的思想品质,有效的工作方法,和谐的相互关系以及健康的身心状态。在日常工作中,我们应当提高自己的行医品行,在医疗过程中的每一个环节都要体现对病人的关爱,这也是我们人文关怀的体现。

高科技给医生很多帮助,但也让医生和患者的距离越来越远,有了隔裂。曾经有一位患者对我说:有一次看病,大约五六分钟的时间,医生没有抬过头,他不知道我的样子。给病人做检查的时候,医生一边打讲电话一边给病人检查写处方。这时候病人躺在那里,他心里会

怎样想呢?医学实践中确实存在一些弊端,比如:历史洞察的贫乏,科学与人文的断裂,技术进步与人道主义的距离。所以,一名医生走上工作岗位,就要注重仪表,仪态上,尊重病人,也让病人尊重你。医生穿着很重要,不一定名牌,但一定要整洁,尤其不要穿短裤。有些人可能对事业成功的关键很感兴趣,我认为,事业成功关键的品质就是:知识与智慧。有人曾经说过:知识是自己所知甚多而骄傲,智慧是自己所知有限而谦卑。此外,我觉得作为一名医生,还应当做到忠诚、真诚、坦诚。举个例子:有一个中国人在法国,各方面成绩很好,但是被查出三次逃票,结果找不到工作。所以,要诚实。但丁曾经说过这么一句话:道德常常能填补智慧的缺陷,而智慧永远无法填补道德的缺陷。

我今天把自己的体会跟大家做一个交流。如果你们只追求利益,把一份崇高神圣的职业变成了卑劣的交易,一心只想致富,你们定会达到目的。但你们也会丧失了医生这份职业的神圣,丧失了自古以来医生治病救人的初衷。让我们共勉,为你们今后的未来努力! ☒

(根据录音整理,未经本人确认)



培训·培养·成长



单位人·行业内社会人·行业内卫生人

——瑞金医院住院医师规范化培训模式初探

◆ 瑞金临床医学院 邵洁

2010年7月底,随着第一批1831名由上海市卫生局统一招录的住院医师进入39家基地医院,上海市新一轮住院医师规范化培训的大幕正式拉开,标志着作为公立医院改革中的一项重点:推进住院医师规范化培训正在上海全面试点。回首半年多以前,上海市卫生局宣布“根据国家医改方案的总体要求,2010年上海将在全市范围内统一实施住院医师规范化培训制度”,即由政府主导,将所有有志于做医生的临床医学应届毕业生全部纳入基地培训1-3年,培训期间和培训单位签订劳动暨培训合同,培训合格进行二次就业。消息一出,顿时在上海的各大医学院校掀起一阵不大不小的波澜。网络是年轻人最热烈的交流平台,传递出的一个最简单的信息就是住院医师由以往的“单位人”变为“社会人”,没有行业认同、没有归属,甚至认为是“流落社会”,其中的焦灼、迷茫、不满可想而知。然而,此时的瑞金临床医学院的学生却显得理性和平静,因为早在两年前,也就是2007年底,瑞金医院已经开始了住院医师培训的“行业内社会人”探索,冠以“行业内”,体现的是医疗卫生行业对新生力量的认同,也是体制内的创新与突破,更有专家建议称他们为“行业内卫生人”。

瑞金医院住院医师规范化培训的发展过程

在2000年以前,当时每年入院的住院医生中本科学历占了较大比例,住院医师规范化培训方案仅规定本科生进行3年轮转,硕士研究生、博士研究生未完全纳入培训方案;2000年起,住院医师规范化体系进一步完善,医院将硕士和博士也一并纳入住院医师规范化培训体系,但是轮转时间也从半年到一年不等。2005年,上海市住院医师规范化培训管理方案和上海交大医学院住院医师规范化培训管理方案相继出台,住院医师规范化培训工作逐渐又上了一级台阶。

探索住院医师规范化培训“行业内社会人”模式的内在动力和外在要求

人才流动机制僵硬是目前卫生系统普遍存在的问题，瑞金医院同样存在人才结构倒置，住院医师处于倒三角的尖端。根据2008年医院人事部门提供的数据，2009年外科（包括普外、胸外、骨科、泌尿外科等11个病区）能提供的有编制的住院医师的岗位只有2个，内科系统（包括心脏、消化、呼吸、内分泌、肾脏、血液等9个病区）能提供的有编制的住院医师的岗位11个，有的三级学科住院医师的岗位为0。受编制所限，毕业生留在瑞金医院的机会极少，缺少新生力量的加入对学科发展、医院的可持续发展是极其不利的。另一方面，刚从学校毕业的医学生进入二级医院甚至更基层的医院得不到全面的临床技能培训，也很难成为一个合格的医生。

住院医师规范化培训既是医师成长的需要，也是医院发展的需要，住院医师培训基地工作的开展将关系到瑞金医院未来的发展。在这样的内因和外因共同推动下，瑞金医院开始了住院医师规范化培训“行业内社会人”模式的探索。

深入调研，寻求政策，稳步推进

住院医师进入瑞金医院培训基地，人事关系在卫生局人才交流中心，培训结束考核合格二次就业，对大多数学生、家长、临床医生、医院管理部门都是一个新生事物，不仅学生不理解，临床医生也疑虑重重。我们对应届医学毕业生、学生家长、临床医生、科主任、医院医疗、人事、财务等职能部门进行了调查，收回调查问卷443份，书面反馈意见40余条，归纳出以下几个问题：培训期间待遇问题、如何吸引优秀的生源进入基地培训、如何分摊培训成本、如何保证培训质量、如何实现培训价值、如何实现高质量的二次就业等。

我院人事、医务、教育三部门通力协作，逐一分析调研结果，积极寻求上级主管部门支持，以强烈的社会责任感和智慧，积极创新，采取了几项最基本的措施：用人制度上单轨制——全部与卫生局人才交流中心签订劳动合同；薪酬待遇上——同工同酬；临床培训上——培训目标和考核方式制度化；培训成绩——公平、公正、公开。

经过多次讨论，全院上下在思想上初步达成共识，住院医师以“行业内社会人”的身份进行规范化培训是公立医院的社会责任，也是发挥大学附属医院优势，为社会提供优质医疗资源的需要；是医院发展和人才储备的需要；是医疗质量和医疗安全的需要；是年轻医生自身成长

的需要。

在上述共识的基础上，切实解决待遇问题、户口问题、住宿问题，加强管理保障带教质量，完善考核，建立公开、公平的二次选拔机制，逐步打消了学生的顾虑。2008年底，招生工作如期进行，与以往一样的考试、面试程序，最终，成绩符合要求者以“行业内社会人”的身份进入瑞金医院。

2010年上海市全面开展住院医师“行业内社会人”模式的规范化培训工作，由于我们先试先行积累了一定的工作经验，招生工作进展顺利，应届毕业生报名踊跃，接受程度较去年明显提高。上海市卫生局、卫生部科教司、人事司领导先后来我院调研，高度认可了我们的经验。

完善制度，严格管理，确保培训质量

质量是住院医师规范化培训工作的核心。瑞金医院整合了分散在几个部门的教育资源和管理资源，将毕业前教育和毕业后教育整合起来，构建大教育体系，成立医学教育处，专门负责住院医师培训管理工作，由12名来自临床第一线、具有教学和培训经验的中青年医师组成的住院医师规范化培训工作小组，直接参与住院医师培训中的业务问题决策、质量评估和基地考核，突出专业人士在住院医师培训中的专业管理，另设由资深专家、基地主任组成的专家督导组，定期对基地培训质量进行督导评估。

住院医师考核评估、奖惩体系对培养目标的引导作用是非常重要的。我们建立了详细的评分体系，突出临床技能、医学人文素质的考核权重，弱化主观考核、非目标培养考核的权重；在考试方法上实现教考分开、成绩由师生双方分享。

住院医师进入培训基地，接受培训的同时也承担了大量的临床工作，如何保证带教质量，避免基地科室将住院医师当作纯劳动力是培训的核心问题。我们通过绩效核算，让科室承担部分或全部奖金，同时，发挥住院医师主体意识，自主选择病区；住院医师选择病区自然会考虑带教质量、医疗环境和自身培训需求，某种意义上说，这是通过供需双方自我调节的机制进行相互约束、相互制约。

初步成效

在没有政府财政专项经费投入的情况下，我们不等不靠，先试先行，探索住院医师规范化培训新模式，医院为此增加了一笔非常大的支出，

包括增加了的人力成本、培训成本、带教成本、管理成本。但是,这一工作切实体现了瑞金医院为社会服务、为社会培养合格医生的社会责任,也是瑞金医院自身发展的迫切需求。举全院之力,全面推进住院医师规范化培训工作,将住院医师规范化培训工作放在医院工作的重要位置,以质量为抓手,建立有效的管理制度和考核制度,切实高质量地开展住院医师规范化培训工作。

住院医师规范化培训制度的各项管理制度需要不断科学化,但是更为重要的是稳定,在稳定中逐步优化,包括培训对象、培训周期、培训目标、培训考核等。要和单位用人制度、职称晋升制度、学位申请制度合理衔接,体现培训价值。

期待解决的问题

住院医师规范化培训基地工作将会遇到很多具体的困难和问题,比如进入基地医院的住院医师明显增加,临床教学资源是否能满足培训需要?如何分摊培训成本?如何体现政府、用人单位、培训医院的职责?住院医师对自身的状态满意吗?对未来有信心吗?对基地有归属感吗?培训基地的质量的持续控制和教师队伍的建设;如何通过完善、稳定的政策制度保障培训价值充分体现?如何开辟顺畅、合理、全市联动的二次就业渠道?显然,这些问题单靠一家医院或者几家医院是难以解决的,只有政府、社会、行业协会、培训单位、用人单位、医学院校共同参与,才能形成合力,做大做强这件利国利民的好事。

强调“行业内”是因为我们的培训对象已经踏入医疗卫生行业,他们所接受的培训是医学终身教育的一个部分,是医生成长不可或缺的过程,而不是游离于行业之外,全行业有责任对新加入的伙伴予以关注和培训。☒



凝聚力量 熔炼团队 服务社会

——瑞金医院住院医师规范化培训管理模式初探

☒ 瑞金临床医学院 胡艳艳

自2008年,瑞金医院开始探索“行业内社会人”身份的住院医师培训新模式,到今年全市推行住院医师规范化培训制度以来,我院累计招收了170位住院医师,平均年龄不足27岁。

这是一支年轻充满朝气的团队,同时又是一支常年常新的团队。在医务处管理之时即已形成了良好的团队合作氛围和培养传统,在进入社会化培训制度之后,住院医师的队伍进一步扩大,归属于医学教育处管理后,原本的优良传统得以继续传承和发扬,并在新形势、新背景下积极探索新的管理和组织模式。以期青年医师搭建更为广阔的平台,帮助他们打下扎实的临床基础,努力提高综合素质,不断提升能力,使他们的职业生涯在起步时即能拥有一个较高的资质,为其在将来的二次就业中更好地发挥社会作用做出积极的贡献。

民主化管理 培养主人翁意识

年轻住院医师团队是医院人群中一个重要组成部分。青年医生的成长和发展直接关系到医院的发展和未来。在开展全市住院医师规范化培训后,我院作为全市39家培训基地之一,更多地承担起了为社会培养优秀医学人才的重任。虽然,他们目前是“行业内社会人”的身份,但作为培训医院和管理部门,我们始终将他们放在主体的地位,倾听他们的声音,鼓励他们为培训过程提供真知

灼见,对医院的发展发表见解。职后教育办公室赋予广大住院医生参与管理和民主的权利,在各项工作中都有住院医生的身影。例如,在2008年底的职代会,由住院医生代表呈上了有关内科轮转方案调整的提案,并在汇集各方意见后提出可行性的解决方案。定期的住院医师座谈会制度则能实时反映各科室临床带教的情况,对于出现的新问题及时关注、及时跟进、及时解决,并向科室及时反馈。住院医师在轮转过程中在接受科室和带教老师考核的同时,他们也有权对科室与带教老师的教学工作进行评价,其评价结果对于科室的考核、评定均有着重要参考意义,从而为推动医院整体教学工作的发展发挥积极作用。

每年度的优秀带教老师评选是由全体住院医生自主评出,他们的推选结果直接对临床老师产生重要影响,并在院内引起广泛的热议,具有一定的话语权。

在今后的管理中,我们将更借助网络平台,建立高效的管理评价系统和积极有效的舆论平台,使住院医生的主人翁地位得以更充分的体现,投入医院的各项工作中,为培训工作积累经验,总结问题,提出改善方案。通过这样的渠道,使我们全体住院医师从形象、到言谈、到举止都充分融入瑞金这个大家庭,并以主人翁的态度完成培训过程,无论最终在哪里就业,瑞金的精神和文化,以及所学专业将由这些住院医生播撒到更为广阔的天地。

项目策划人制度 发挥青年医生主观能动性

我们的住院医生,基本都已是80后的青年,他们有着活跃的思想,鲜明的个性特点,无限的创意和理念,这是团队的优势;而劣势在于医生的流动性太强,基本上两年为一个大的更替。因此,如何在最短的时间内增强住院医师间的熟悉度、相容性,是团队面临的重要问题。而且,怎样在具体工作中发挥这些80后青年的主观能动性,挖掘每个人的特长,是需要面对的新问题。通过一系列凝聚力工程的建设,在民主化管理的基础上,实施“项目策划人制度”,打造一个和谐、温暖、积极向上的住院医生团队。无论是沙龙系列,还是团队拓展,抑或年会的策划执行,以及技能大赛的组织筹备等等,均由住院医生自主申报,做项目策划人,开展具体的工作。

沙龙系列:作为一个青年医生的交流空间、展示平台,定期于每月中旬进行,由住院医生筹划组织,并采取“龙头”接力制。2009年的暖冬里开始了沙龙第一季活动,主题为“未来的日

子”。在这里,青年医生们结识朋友,交流思想,讨论热点,也可以宣泄情绪,感受到的是与临床工作完全不同的轻松氛围,有一种“家”的温暖。即使临床工作再忙碌、再辛苦,来到沙龙的青年医生们,都会暂时卸下重担,挥洒热情,释放情感。至今,沙龙已顺利开展到了第五季,已有15人参与了“龙头”的工作。在“龙头”接力制的支撑下,相信住院医师沙龙将会薪火相传,不断发展,继续发挥住院医生归属的强大功能。

团队拓展:以综合锻炼、立体培养全面素质的住院医师为目标,秉着“挑战自我,熔炼自我,展我风采”的宗旨,每年会进行1~2次的大型户外团队拓展训练。第一季拓展训练活动于东方绿舟举行,通过各项竞技游戏、和团队比拼的项目,使住院医生们不仅体验到了团队活动的快乐;也体会到了协作、互助后收获成功的喜悦。这样的团队拓展对于加强团队凝聚力建设起到了非常大的作用,同时也加深住院医生彼此间的熟悉和了解。

医生面对面:与门诊部联合筹办的“医生面对面”、“门诊月月讲”系列活动自今年7月正式开始。将某一个专题以科普讲座以及现场咨询的形式开展,每月举行一次,每次由不同专业的住院医师自主报名组成活动小组,负责当月活动的组织策划以及宣讲内容的准备,以团队的形式为病友及公众进行科普性质的宣讲。活动的目的是借助门诊服务的平台,发挥各科住院医师的知识和专长,在普及疾病知识的同时,拉近医师与病人的距离,同时也为他们提供一个很好的讲台,锻炼表达与沟通能力,并在活动的具体策划实施中学习组织和管理。

青年医师技能大赛:首届技能大赛的筹备委员会由9位来自内外科和全科医学的住院医师组成,其他的工作人员均是2010级住院医师。从大赛筹备初期方案制订、策划,大赛内容和器械的准备和修改,以及赛场物品的购置和布局,他们无不积极参与,全情投入,充分体现了他们的主人翁意识和责任心,强大的创作力、团队协作、严谨细致和主动积极的精神风貌。

“项目策划人制度”:由住院医生为主要负责人,策划组织各类大型项目、活动、课程、赛事等内容的具体落实,既是我们着力推广住院医生参与管理、自主管理和民主管理的重要保证,也有效地起到了挖掘青年医生的潜能与特长,发挥每位青年医生能力,全方位锻炼其综合素质的作用。



完善组织架构 搭建成长与发展的平台

今年开展全市的住院医师规范化培训后,共有 101 位新职工进入到我院住院医师团队,成为培训基地的医生。为使青年工作更为顺利地展开,同时为青年医生提供更多实践和锻炼的平台。我们完善了基地医生的组织架构建设,建立了培训基地党支部、团支部,各项工作始终围绕服务青年医生,为青年医生提供实践锻炼的平台和机会。

在各项工作中,住院医师的党团组织发挥了重要的引领作用,在各类活动中,党、团员青年总会积极投身参与。在今年医院第 22 届团代会上,支部选送了 3 名优秀住院医师作为候选人参加了此次改选,他们均顺利通过选举成为新一届团委委员。住院医师将在医院层面更多地发挥才干,反映青年医生的心声,同时更好地为广大青年医生服务。

在医院和社会的舞台中,我们的住院医师时常作为一支团队进行展示,总能以最为饱满的精神,最为优质的表现赢得认可。在 2009 年瑞金医院世博知识竞赛中,我们的团队经过高效率地明确分工,各司其职地展开了竞赛的各项准备工作,有条不紊地组建了一支青年医师队伍,在演讲、礼仪和世博知识赛程中出色地发挥了“来之能战,战之能胜”的风采,赢得了“世博礼仪知识竞赛”第一名。

关注职业发展,培养优秀的住院医师

培训基地住院医师的职业发展是我们始终关注的重点,作为社会人的年轻医生,在完成培训后将要进行二次就业,如何在培训期间帮助和促进每位培训医生业务得到提高,专业上有所发展,是培训工作成功的关键。因此,定期的

“对话”制度,通过座谈会和访谈,聆听住院医师的心声和诉求,了解临床各基地培训带教的情况,并进行及时反馈,促进临床带教住院医师的质量,使住院医师在培训期间得到有用有效的指导。

以住院医师为本,以职业发展为主题,定期开展业务讲座或培训,采用案例分析、PBL、CBL、场景模拟等授课形式,在进行专业授课的同时,更注重内容的临床应用性和实际操作性。其次,还邀请外籍教师进行授课,开展了急诊案例的系列课程以及 EBM 的专项课程。为住院医师创造各种内容和形式的学习,锻炼临床思辨能力的同时,提高各项专业基本技能的掌握程度,包括英语应用能力。

鼓励青年医生在业务上不断攀高,在专业上不断进取。自 2006 年以来,每年都有青年医生获得院“优青”和市“优青”专项科研基金,至 2009 年,共有 50 人,尤其在 2009 年一年中就有 20 余位医生获得该项目,较以往呈显著增长。其次,对于住院医师的出国交流及参加各类学术会议也予以鼓励和支持,并建立住院医师之间的业务交流平台,促进共同发展和进步。

住院医师规范化培训工作既是传统的,又是新生的,以往多年的轮转医生工作留下了很多的积淀,在这个体系中也培养出了很多目前在临床担当中坚力量的优秀青年医生,而在新的时代背景下,面对新的对象群体和身份,更多的挑战和机遇摆在面前。我们将一如既往地以住院医师为主体,将自主化管理模式深入推进,充实新的理念与模式,为青年医生搭建更为广阔的舞台,提供更多的实践机会,以培养出优秀、全面、高素质的青年医学人才为目标,真正为社会所接纳,服务社会、贡献社会。☐

带教最光荣

——一位带教老师的心声

◇ 瑞金医院肿瘤放疗化疗科 许 赅

“带教最光荣”——这句话是我参加与住院医生见面会时从大屏幕上摘录下来的，我不知道该“豪言壮语”的原创者是谁，但我深有同感。我负责科内的一部分工作，很多工作需要安排下去，但我感觉最好安排的工作就是带教，无论是安排上大课，还是将学生安排到各个组，我都乐在其中。其实，对医生来说，这些带教工作的收入并不高，甚至有医生在我发放讲课费的时候，会对我说：“你就替我用这费用买点冷饮请请大家吧”。这些医生为什么和我一样乐意承担带教工作呢？因为大家都认为带教是光荣的，有什么职业比既作为一名医生，又作为一名教师更神圣呢？“一日为师，终生为父”——中华传统美德将“师生关系”定位之高激励着我们这些带教老师，我们也不能误人子弟，面对“住院医师规范化培训”新形势下的带教工作，我们都准备好了吗？

态度决定一切。我院党委书记严肃在住院医师带教老师准备会上指出，住院医师学员最大的顾虑是学不到东西，他们希望有一支医德双馨的带教老师队伍。其实，我们自己也感到，从现在开始就住院医师的带教工作而言，与以往已大不相同。以往的住院医师，都是我们瑞金医院的同事，如果带教质量差一点，这些“小师弟”、“小师妹”也会包涵一点。而现在的住院医生，很多都是外省市的拔尖人才，他们离开自己熟悉的环境，离开自己的亲人，通过竞争，慕名来到我们瑞金医院。他们也知道他们中的大多数完成学习后不能留在瑞金医院，他们的目的很明确，就是为了在规范化培训的这几年时间内学到尽可能多的知识，为以后的发展创造条件，应该说他们学习的欲望更加强烈，不容置疑！如果以后他们在国家组织的统一考试不能取得理想的成绩，我们还有理由用“他们不想学”来推诿我们的责任吗？不能。这些住院医师就是我们铸造的特殊“产品”，他们中的大多数将前往其他医院工作，我们的教学质量最终是由其他医院来评价的。我们瑞金医院原本是“住院医师规范化培训”的倡导者，社会及其参加培训的住院医生对我们的期望值高，如果我们带教老师没有清醒的认识，在这里“萧规曹随”，不与时俱进，难免会留下遗憾。

我们准备好了吗？职后教育办公室在住院医师进科室前对我们带教老师进行了好几轮培训和动员，就我自己的感觉而言，其力度是既往所没有的。对我们带教老师从政策解读、医学伦理、人文教育、教学的方法和手段、带教老师职责和应具备的综合素质、企业经验等诸方面进行了培训。但我们离“博学多才、言传身教、为人师表”还有很大的距离，我们必须学而思，思而进。然而我们的目标是非常明确的、具体的，那就是严格执行瑞金医院住院医师规范化培训（第一阶段）管理办法，第一步先把最基本的工作做好。我们也在科室中做了相应的动员和部署，在生活上仍要把这些住院医生当医院的自己人看待，多关心，多爱护。在学习上、工作上更严格，如果出了一份乙级病史，不是简单的扣钱的事，对住院医师来说，年度综合成绩扣2分，这是非常不值得的。以往，肿瘤放疗化疗科轮转一个月的住院医师都不参与值班，现在我们都安排他们在上级医生带领下值班，其目的是让住院医师学到更多的肿瘤学知识，特别是肿瘤急症的情况。

我们能做得更好吗？在住院医生带教上我们能创出自己的特色吗？其实各个科室都有自己的经验和特色。我在美国接受过一年的住院医师培训，科室规定每天早晨住院医师必须提前半小时在一位上级医生的带领下，进行一个病例分析，坚持不懈，反复夯实住院医师的临床基础。我们科室每周四中午都有疑难病例讨论，病例涉及肿瘤的放疗和化疗、靶向治疗，我们也欢迎各位有兴趣的住院医生参加我们的讨论。就我知道，乳腺中心每周二下午、周四下午都有学术活动，每周五上午有固定的多学科讨论，每次讨论都是诊断、手术、放疗、化疗学术交流的机会，如果在相关部门的协调下让更多住院医师参与，这也是提高住院医师能力的机会。我想，在瑞金医院这些特色、机会数不胜数，如何开拓公共教学资源值得探索，这是我的一点小建议。

带教最光荣，带给我们的恐怕不只是光荣，更多的是责任。古人云“不为良相，则为良医”，我们只有不断地学习，在上级部门的指导下，同全科同事共同努力，才能完成新时期下的这份工作，培养更多的良医。☒

做好员工培训 促进医院文化建设

——瑞金医院员工培训工作的回顾与思考

☉ 瑞金医院人力资源处 费健袁青

21 世纪不仅是全球经济竞争激烈的时代,更是人才竞争尤为凸现的时代,加大人力资源开发、培养、利用已经成为管理者最为关注的问题。员工培训是人力资源开发、培养和管理的重要组成部分,员工们能够从中得到相关的知识和技能并改进了工作态度,通过培训还可以满足员工自我成长和实现自我价值的目的,同时提高组织竞争力并为组织的发展提供人力资源保证。瑞金医院是国内较早成立员工培训部的大型医院之一,经过 8 年多的探索和实践,结合自身特点形成了现今医院培训的课程体系。

《第三次浪潮》的作者托夫勒曾指出,当今世界已经进入了信息、知识和文化经济时代,当今经济竞争的核心已经变成了文化的竞争。现代

企业之间的竞争,不仅仅是财力、物力之间的竞争,更重要的是智力的竞争,是企业文化水平的竞争。一个医院的核心竞争力在一定程度上取决于其文化的构建,而构建一个成功的医院文化,则需要医院管理层引领每一位员工共同去建设。如果希望医院员工能够采取与管理层的要求相一致的行动,那么培训将起着至关重要的作用,它可以随时纠正员工思想行为上与医院要求的偏差,从而使员工的思想行为始终与医院发展方向保持一致。

一、培训是医院文化的一个组成部分

医院文化是企业文化的一种,其内涵非常丰富,不仅包括价值观、经营理念等精神文化因素,也容纳了医院制度、管理和行为等因素。如果一个医院没有自己的文化,那它就缺乏自己的价值、方向和目标。那么,培训在医院文化中属于何种层面呢?

从瑞金医院的经验上看,医院员工培训是由医院组织、医院领导和员工共同参与,受医院培训理念指导的一种活动。就培训形式而言,瑞金医院的培训是不拘一格的,不仅有课堂讲授,更多的是学员参与的训练、讨论、案例分析、角色扮演以及实战模拟等;不仅有医院内部讲师的培训,还穿插着嘉宾演讲、外请专家培训等;不仅在医院内部展开培训,也组织员工到院外参观、演练……因此,培训无疑属于医院文化的行为文化层面。就培训组织结构而言,瑞金医院已经具有一个自上而下的培训架构,具有本行业、本医院特色的培训体系和相关规章制度,固定、专业的内部讲师队伍,设备齐全的培训场地等。这样,培训又





体现着企业的制度文化与物质文化。

当然,医学专业领域的相关知识培训由医院的医务、护理等相关部门负责。员工培训部主要涉及医院价值观、经营管理理念、道德准则等方面的内容,是传播医学人文精神,指导员工的道德和行为,进行职业道德和理想教育的重要手段。瑞金医院已于2008年加盟中国医师协会人文医学职业技能培训体系,全套引进其人文医学培训课程并已培养了3名授证培训师,目的在于为人文医学培训课程的开设提供有力的支持。如此,培训又与医院的精神文化有着密切联系,成为沟通精神文化与行为文化、制度文化不可或缺的渠道。

医院员工培训关系到医院文化的诸多方面,体现着医院文化的重要内涵,也是医院文化的一个有机组成部分。认识到这一点,才能准确地设定培训在医院文化中的地位,提高领导和员工对培训的认识,从而使培训成为医院的一项重要的工作。

二、培训可以促进医院文化的建设

医院与企业不尽相同,但文化建设可借鉴、可参照。企业文化是一种无形的、隐含的、不可琢

磨而又理所当然的东西,但每个企业都有一套核心的假设、理念和隐含的规则来规范工作环境中员工的日常行为,这种潜在的文化能对企业的发展与兴衰起着潜移默化的作用。企业文化表达了员工对企业的一种认同感,如果新员工不能学会按照这些规则做事,那他就不会真正成为企业的一员。麦当劳、摩托罗拉、西门子、松下等世界著名企业都是以出色的培训举世闻名并赢得员工的认同的。

瑞金医院成立员工培训部以后,首先改革原先的新职工培训体系,将原先讲座为主的形式改为现行的系列培训课程,内容包括院史介绍、临时医院组建、职业礼仪形象、医院应急事件处理、团队实战模拟等;形式包括分组游戏、专家演讲、实战演练、参观学习和课堂培训等。为期5天的入职培训,因为新颖的形式和实用的内容,通过历届新员工的实践和反馈,已经得到了大家的广泛认可与欢迎。这样的入职培训模式,具有鲜明的文化特点和瑞金特色,强调员工的企业责任感、归属感以及团队合作精神,让新员工在最短的时间内熟悉和认同瑞金的的文化,寓教于乐的模式让他们在潜移默化中融入瑞金的大家庭。

人是企业的根本,医院文化的核心是“以人

为本”，即强调对人的尊重、理解、信任，帮助员工开发潜力，实现价值。要把这样的理念变成现实，需要长远规划，认真落实，而培训正是实现员工“职业生涯规划”的重要的方式和手段。因此，在新员工入职后的3年内，员工培训部还会根据其年资，不断推出沟通技巧、职业生涯规划、时间管理、演讲技巧、创造力培训等多个培训课程，让培训陪着员工不断成长。员工通过接受培训，不仅知识得到丰富，技能得到提高，综合素质得以优化，而且潜能得到充分发挥，既激发员工的工作热情，又增强员工的凝聚力、忠诚感和归属感。培训像一扇窗口，能够体现出一个医院的形象和风格，树立医院的品牌，增强医院的竞争力。通过培训，员工的沟通技能、精神面貌、服务意识都能显示出较为专业的水平，能够让病患感到满意和放心，使医院品牌成为大众心目中的名牌。

成熟的医院培训还有助于医院制度的落实和深入人心。在培训中，员工不断了解医院的价值观和使命，明晰医院的规章制度和经营理念，在工作中自觉地以医院办院理念为指导，模范地遵守医院的各项制度，进一步加强了责任感和使命感，使医院的规章制度化为员工的自觉行为，将有助于提高医院的管理水平和工作效率，从而对医院的文化建设起到一定的促进作用。

三、优秀的医院文化能为培训提供更好的发展土壤

优秀医院文化的价值观和经营哲学作为行业的灵魂，不仅决定着整个医院的发展走向，而且也指引着医院培训的方向。优秀的医院文化高度重视员工自我实现和自我完善的需求，并且努力建立与这种需求相适应的培训理念和制度，尽量满足员工的需求。因此，医院的培训体系和培训管理都体现着医院“以人为本”的精神，体现着人文关怀，培训的内容更加贴近员工的需求，培训的形式更加丰富多彩，最终形成具有瑞金医院特色的培训文化。

放眼当今世界，“投资于培训”已经成为许多大企业和公司的战略共识和投资重点。IBM公司一年用于员工培训的资金就达7亿美元，摩托罗拉公司从工资总额中提取2.5%的资金用于培训。许多国内外著名企业如摩托罗拉、通用电器、麦当劳、海尔等都建立了自己的培训大学。大量资金的投入，不仅改善了培训的硬件和条件，诸如培训的设备、工具、场地、环境等，使员工在参加培训时更能够集中精力，更方便快捷，更心情舒畅，更有自豪感；而且可以引进国内外先进的培训课程、软件、教材以及管理方法，引进高水平

的讲师，不断提升培训的品质和管理水平，为医院的发展提供源源不断的动力。

优秀的医院文化对培训予以高度重视并进行长远规划。瑞金医院倡导“广博慈爱、追求卓越”的医院文化，而面对当今医患关系紧张的现实情况，培训部不断根据院党委精神文明调研的反馈和门急诊及病房等各窗口员工的需求，先后开发了医（护）患沟通、客户服务、投诉应答等具有针对性的培训课程，以帮助窗口员工改进服务意识、提升服务技能。而今后培训部的任务要更关注员工的发展，从提升基本素质入手，更要着力于提升管理技能和人文精神。“百年大计，树人为本”，只有依托优秀的医院文化，培训才能真正着眼医院发展远景，培养医院发展所需要的人才。

综上所述，培训作为医院文化的一个组成部分，它对于医院文化的建设具有非常重要的作用。同时，优秀的医院文化能够为培训指引发展的方向，创造良好的条件和环境，使培训能持久、有效、健康地开展下去。二者互相促进、相辅相成、共同发展，如此医院培训才能不断进步、不断发展，具有更加广阔的前景；医院文化才能更加成熟、完善，真正成为企业的灵魂和支柱。☒





走在培训师的路上

◆ 瑞金医院肾脏科 钱莹

清楚地记得 2002 年 6 月的某天下午，在经历了如同当年求职时的场面后（医院党政领导和人力资源处领导亲临面试），我“主动”和“被”选择地成为一名员工培训师，就这样一路无怨无悔地走下去，一走就是 8 年。选择我所爱，爱我所选择。“天、地、君、亲、师”，我们中国人已经把“师”放到仅次于父母的位置了，自己更应当自重、自律、自省。医院员工培训是一个新兴的职业，也是一个艰辛的工作，不登山不知山高，不入海不知海深。从业 8 年来，以下三句话时时在我大脑中萦回。

“慌张的乞丐，得到的饭不多。”

——邱永汉

员工培训师在培训中曾遇到许多难题：医生、护士们平时工作节奏快、强度大，对培训课程态度淡然，每次安排出席率低，尽管我们的员工培训课程生动有趣、内容和形式多样，但不久人们就淡忘了。中层干部培训，虽然有阵阵掌声，有赞许的目光，但参与交流互动的不多，独自冥想居多，细想一下，只是培训师自我感觉良好而已。高层培训更无从谈起。在我们培训的对象中，最固定和活跃的一分子就属每年的新职工了，我们的新职工培训项目也是我们最引以骄傲的“亮点”。

“临渊羡鱼，不如退而织网。”

——中国古语

这句话是我父亲的老师寄予他的，后来变成了我参加工作时父亲寄予我的。人们往往对培训有很高的期望，希望一次培训能解决工作中所有的“麻烦事”。因此培训师需要拿出 100% 的热情和知识，目的只有一个——帮助解决处理实际问题并得到别人的认可。即使是读过 MBA，留过学，有几十年的实践，这些都不足为道，任何人永远都不应该自我满足和自我标榜。作为一名培训师，学习和修炼是永恒的主题。踏上培训师的路越长，越是觉得我自己的修炼不足，需要不停的在实践中学习、思考、再学习、再思考。

“当你真像鸵鸟那么大时，小鸡才会心服。只有赢得这种‘心服’，才具备了在同代人中做核心的条件。”

——安德鲁·卡内基

如果你身边的人和同行都不佩服你，说明你不够“大”；领导不佩服你，说明你不够“深”；老板不佩服你，说明你不够“诚”。当一个培训师深度达到一定程度时，无论你走到天涯海角，你的培训课程都会有市场，都能启迪更多像老板一样的人。因此，我给自己定的目标是：把员工培训当事业做，要做好，做精彩。☒

入职第一课

——新职工培训随感

◆ 2010年瑞金新职工 樊星



新职工培训的很多版块都让我们耳目一新，记忆深刻。虽然已经过去一段时间了，脑海中还是会时常浮现出培训过程中的一幕幕。翻看着这些天的照片，不时莞尔，亦有所思。

【项目】分组组建临时医院

【画面】新职工培训的第一天，大家纷纷组建自己的临时医院，我们医院命名为“慈济医院”，我也荣幸地被大家推选为医院的院长。后来发现并不是只有我们对这个名字情有独钟，培训中居然还出现了同名医院。为了区分，我们第四组是大陆慈济医院，而第七组则是香港慈济医院。

【随感】“慈济”得名于广博慈爱，悬壶济世。钟情于它，是因为它代表了医疗的职业宗旨。我们相信，这个受青睐的好名字也会给我们带来好运。

【项目】紧急疏散演练

【画面】我们兴奋又迅速地转移了眼前的伤员，自认为大功告成，却没有读懂苏颂为老师那句王小丫式的问话：“确定完成了吗？”和他那闪烁着狡黠的眼神，结果第16名伤员被遗漏了。

【随感】不怕一万，只怕万一，做事要有圆满结果，看来还需要像《武林外传》中的台词所说的那样“三定”：确定、一定以及肯定。

【项目】包扎伤员演练

【画面】我们所有人都七手八脚地在三个伤员身上一番捆绑，只差伤员没有自己动手。虽然速度加快了，但绷带却因七手八脚固定得不够紧致。

【随感】一方面，众人拾柴火焰高，另一方面，人多也手杂。大家同时做一件事时，应该学会弹钢琴，分工合作，各司其职，才能多快好省。

【项目】灭火演练

【画面】这是我们当中的很多人第一次亲身体验灭火器的用法，几只灭火器同时猛喷的场景蔚为壮观。

【随感】胡适先生说“自古成功在尝试”，岸上学一百次游泳，不如下水实践一次。

【项目】模拟运营

【画面】从宣布开始的那一刻起，后勤部以

狂奔开始；到倒计时的那一刻止，市场部以狂奔结束；整个过程中，我们都在亢奋又紧张的状态中忙碌。从第一轮的亏损，到第二轮的赚了又被罚，再到第三、第四轮，随着慢慢调整而规范。每一轮下来，大家都筋疲力尽，连连感慨“看来只有当医生干活是最轻松的一件事情了”。当我们终于熟悉了各个环节而开始得心应手时，游戏也结束了。

【随感】麻雀虽小，五脏俱全，一家医院有N个部门，方方面面都要跟上，不然会功亏一篑；收益与用药之间的平衡也不能忽视，否则难以为继。要运营好一家医院，真是得三头六臂、十八般武艺在身。此外运营中有着那么多突发事件，需要我们在已经很繁忙的状态下去紧急处理，一不小心没做好，就可能引起连锁反应，带来更多的麻烦，这就是所谓的细节决定成败吧。

【项目】单项评分与总评

【画面】我们的医院从没有在单项中获得过第一的高分，常常是第二、第三的位置，我们曾开玩笑说自己是“千年老二”，但最终我们获得了总分第一以及“最佳医院”的称号，让我们倍感惊喜和自豪。

【随感】桶的容量取决于最短的那块木板，无论是对于团体结构来说，还是对于综合项目来说，都是如此。

我们在培训中一路走来，很多老师对我们这组的评价都是“中规中矩”，“没有太多的特色”。是的，我们这组人员总体上都偏于内向，也许没有第二组那样创意无限，没有第七组那样文化温馨，没有第九组那样气氛活跃，但我们的略显平淡，是在自己的位置上默默做好该做的那一份工作，踏实肯干，齐心协力，从而使我们的临时医院像一台精密机器那样平稳地运行。与这样一群可爱同伴之间的愉快合作，我想再对他们说一声：谢谢！

新职工培训结束了，我们的故事却才刚刚开始，并将继续。而瑞金医院新职工这个大家庭的交响乐剧序幕也才刚刚拉开，相信一定会精彩纷呈。 ☺

记忆中的那年夏天

◇ 瑞金医院急诊科 朱 玮

最近记性很差,常为了找样东西而翻遍办公桌,结果往往是有意栽花花不开,无心插柳柳成荫,无意中翻出了旧胸卡:泛黄的底版,褪色的照片,恶作剧地对着镜子比较照片上的我和现在的这张脸,却只剩感慨……

那年轻轻地和寝室道别,撕下代表实习的蓝条后,晃着标有工号胸牌的我一时还为自己的定位有些茫然。周围的一切依旧,只有我变了。可能是早就预料到我们这些大医院小医生的茫然不安心理,单位安排了为期一周的培训。

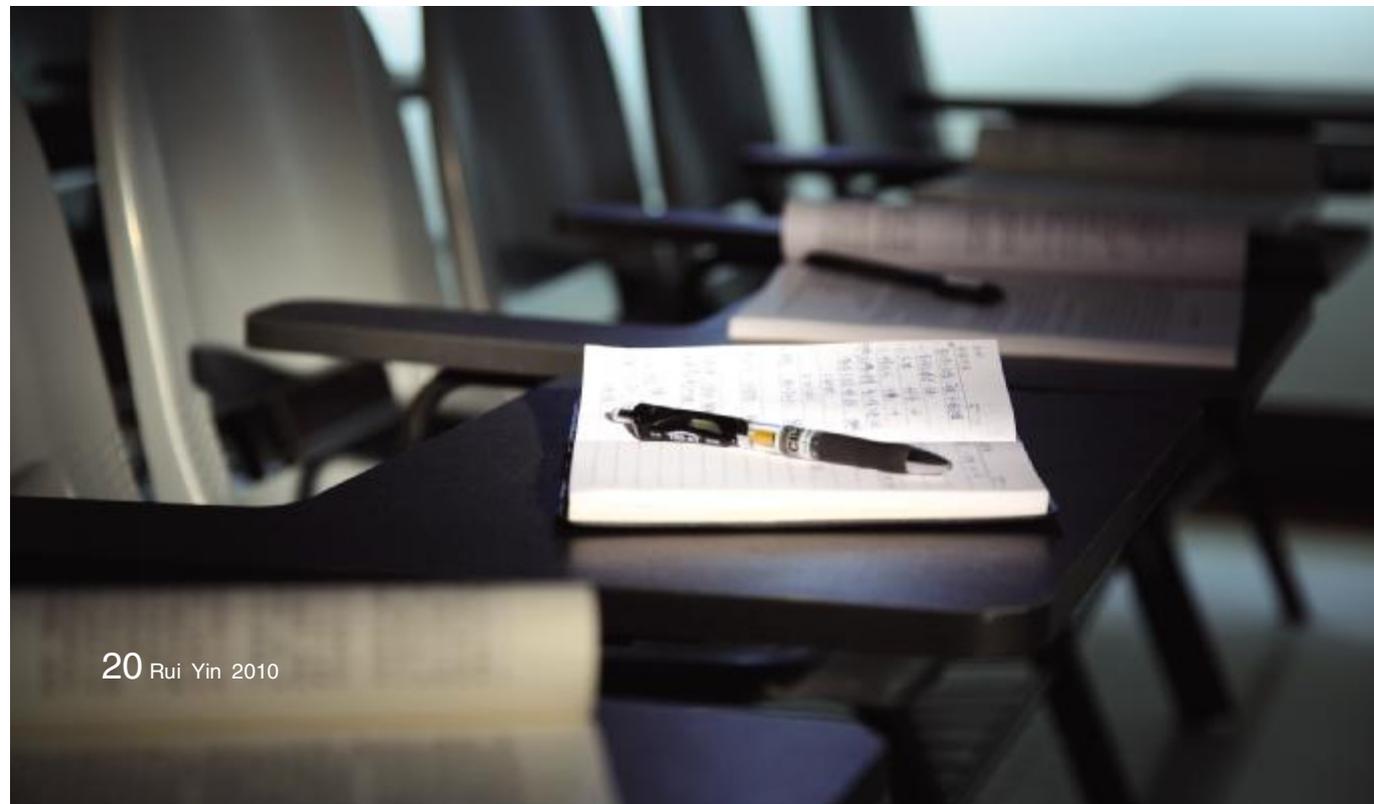
和概念中的新职工培训不同,从第一天开始我们就得到了惊喜。首先是按号就坐,诺大的会议厅被布置成以“虚拟医院”为单位的小组,我们被分散在每个“医院”,各自有分配的职责和工作,彼此合作努力经营:从设计院徽、院歌到切实的看病出诊,忙得热火朝天,不亦乐乎。期间由各自的“院长”领导,负责新职工培训的老师们出谋划策,帮助指导我们,每一天都在繁忙并快乐中度过。在最终的“最佳医院”评比赛上,大家更是拿出看家本事,充分展示自己才华。笑声、叫声、欢呼声充满整个礼堂,其实结果并不重要,过程中累积的友谊、感情才是我们最大的收获,要知道一下子认识这么多新朋友是件多么不容易的事。

还有不能不提的是在临近培训结束时安排的参观公安博物馆。从历史讲解到实战演习,不仅了解了火警时的救生技巧,每个人都亲身体验了一把,毕竟要从一层楼高的旋梯上滑下,没有专业的指导心里还是“吓丝丝”的。

快乐的时光是短暂的,天下无不散的筵席,一周的培训任务不知不觉就结束了,接着是真正地开始踏上工作岗位:查房、写病史、做操作,看文献、和家属谈话,当然还有无穷无尽的考试……

想来早几年的轮转时光真是一笔珍贵的财富。经历不同的科室;常见、不常见的病种;当然还有性格迥异的上级医师和又爱又恨的“属下”——实习同学,从自己写病史到修改同学的成果,从第一次独立做操作的“抖抖豁豁”到胸有成竹地指导同学实践,从刚开始值班的一日N拷到后来基本都能“搞定”,家属沟通的技巧越来越熟,语速却越来越慢,没了一开始工作的新鲜感,稳重和老练却是越来越明显,而每次都是好不容易把一个科室环境人物熟悉了却要离开,到下一个科室从头开始,生活犹如滚动的齿轮,周而复始,永不间断。

一年又一年,七月复七月,每年的这个时节,都让我回忆起那年的夏天,那年的自己……





做一名服务世博的多面手

——记瑞金医院世博园区医疗队费健医师

◆ 瑞金医院普外科 贝雯

费健医生是瑞金医院普外科的一名副主任医师,也是最早一批被确定派遣到世博医疗队工作的医务人员之一,2010年年初起他便和同事一起接受了大量的医疗急救、涉外礼仪以及应对各种突发事件的相关培训。4月15日起进入世博园区医疗站点开展准备工作,4月20日正式开展世博医疗救治工作。

做一名“健康世博”的医疗保障者

一个医疗站点就好似一个小型的医院,每次当班,费健医生总是早早来到医疗站,协助同事进行药物、器械的排放和清点立册等工作,等到9点钟正式开园,他便进入医生的角色,问诊、体检、换药、清创甚至缝合,一个个病人焦虑而来,满意而去。不忙的时候,他还主动帮病人量血压、量体温、发药甚至到物业搬运饮用水,从不计较是不是份内

的工作。由于园区的工作时间长且内科病人较多,同组的内科医生身体不适,费健医生还主动承担起更多的医疗事务,而让同事能够有一定的休息时间。由于医疗保障工作的需要,浦西园区在2号门入口处新辟了一个医疗站点,费健毫不计较,又积极地投入到新增加的工作岗位中。

费健医师根据多年的临床工作经验,同时针对园区内常见的外伤、上呼吸道感染、腹泻以及一些内科慢性病,与医疗队成员一起逐渐摸索出快速诊治的常规,同时联合站点内的120急救人员、疾病控制中心以及红十字会的工作人员,一同在应对超大客流以及恶劣天气时,力求做好病号不积压、不长时间等候,对于危重病人,制订了应急预案,各类应急医疗设备均呈备用状态,时刻准备投入抢救工作。这些努力打造

出了一个高效、便捷的医疗平台。

除了日常的医疗工作之外,他还配合上海市疾病预防控制中心的工作人员进行园区内传染病的监测工作,第一时间将各类疫情控制在萌芽状态。一有发现可疑传染病例,如团队游客中有三名或三名以上的游客同时出现相同症状,站点工作人员立即通知疾控中心的工作人员,协助他们共同询问并追溯其可疑传染源和传播途径。如果涉及园区内就餐后引起的群体腹泻时,除了通知疾控中心的工作人员之外还要联系上海市食品药品监督管理局的工作人员,配合他们追溯其各餐的进食地点和具体食物名称,做好网上各类信息的详细登记和异常情况的报告制度。他的严谨作风和迅速反馈也得到了疾控中心工作人员的认可和表扬。

做一名医疗团队的党务工作者

瑞金医院世博医疗站点的医护人员共 16 人,分为 4 组,其中共有党员 5 人,在进驻园区之前,医院正式组建临时党支部,由费健担任党支部书记。从接受到医院党委关于组建临时党支部的指示伊始,费健就在第一时间召开了党支部扩大会议,邀请 3 名入党积极分子参会,大家畅所欲言,对长达 6 个多月的园区工作进行了初步计划,决定充分发挥党支部在站点工作中的地位和作用。首先确定一帮一的党建策略,由党员同志与积极分子一一结对,进一步扩大党组织在工作人员中的影响。其次确定支部工作的互动、联动机制,由于站点工作为每天一组人,各组之间联

络较少,党支部打印并分发了站点全部工作人员的联系方法,决定通过短信、交班本以及站点小白板进行信息沟通。在园区工作开始一个月后,又有两名站点工作人员递交了入党申请书,党支部也为他们指定了一对一的党员联系人,三名积极分子也分别递交了思想小结,党支部的党建工作正在有条不紊地开展。

在他的带领下,医疗队的党员同志个个身先士卒、毫不计较个人得失,在群众中树立了良好的党员形象。

做一名健康世博的积极宣传者

八月,随着气温的持续上升,炎炎烈日的步步迈进,腹泻、先兆中暑或中暑游客人数逐步上升,费健医生在实施避暑降温措施的同时,也配合红十字工作人员发放风油精和清凉油等防范措施,并指导游客如何既能尽兴游玩世博各大展馆,又能有效防止中暑症状发生的注意事项,得到了广大游客的一致好评。

本着宣传世博,普及医学常识的理念,费健在接受上视新闻频道采访时,着重宣传了慢性病人观博的注意事项;而他在接受《家庭用药》杂志记者专访时,更是全面介绍了游客健康观博的各项要点;同时,由于他本人还担任世博志愿者培训师,在对世博志愿者的培训中,他也根据自身的优势,向志愿者们介绍一些急救方面的知识。他们的这些努力,一方面普及了医学知识,另一方面也为游客安全、健康地参观世博会尽了一份力量,同时也为世博的医疗保障工作做了宣传,为站点的工作增添了光彩。

做一名成功世博的志愿培训师

费健除了参加世博医疗工作以外,他本人还是世博会志愿者培训师,从 2009 年下半年起,他就积极参加到 2010 年上海世博会志愿者培训师的选拔并以优异的成绩被正式录用为世博志愿者授证培训师。

2010 年上半年,他针对《志愿者工作应急技巧》陆续开展世博志愿者培训课程 10 余场,参加培训的世博志愿者达 1400 人次以上,他以丰富的志愿者工作经验、资深的医疗工作者体会以及优秀的培训技巧,使他的培训课程深受广大听课的志愿者的欢迎。

目前,他正投入到针对志愿者的一门新的培训课程——《世博志愿者工作实用技巧》,继续为世博志愿者工作贡献着他的一份菲薄之力。☒



世博园日记

◇ 瑞金医院儿内科 李雯珏

作为一名世博医疗服务保障人员,我在园区医疗站工作了半年。以工作日记的形式,通过世博亲历者的视角,记录着那些不会在医院发生、不同于往常的点点滴滴,记录着工作中的真实和甘苦,以及和其他团队的协作与配合。

2010年5月15日

第一封表扬信

中午时分,由120救护车运送来一位病人。这是一名55岁的男性病人,在参观城市最佳实践区时感到胸闷不适。病人来到站点以后,全组医护人员快速接诊,我为病人做了心电图检查,打出心电图报告,确诊为室上速,频率180次/分;随后迅速准确地执行医嘱:生理盐水10ml、可达龙150mg、静脉推注、10分钟。抽取配置药液,选择静脉注射,连接注射器一系列动作一气呵成。在没有静脉推泵的条件下,一边看着手表计时,一边缓慢地推注药液,力求达到药液匀速缓慢地注入病人体内。时隔不久,病人写了一封表扬信以表达他的感激之情,这是世博园区所有医疗站点收到的第一封表扬信!

2010年7月14日

妙玉

经常从半淞园路3号门的车行出入口进入园区,少了蛇形通道的蜿蜒曲折。但是常能见到搜爆犬的身影。从外形看不止一种犬种,或伏或站,时在笼内、时在通道旁。未闻犬吠,很安静。初见妙玉是前几日上班进园区时,车辆安检,人员下车安检。随后经过安检门人工安检,刷卡通过匝机口,我第一次见到了妙玉。同组的医生对它很是熟悉,上前轻撸额顶,它昂起头靠近她绿色轻薄的衣裙,竖起尾巴,显出很亲近的样子。洁白的毛色没有一丝夹杂。尾巴处显得特别蓬松。我经过它身前,转头回望妙玉,见它湿润润



的双眼,仿佛舍不得我们离开,又添几分惹人喜爱的样子。

因名字不免使我想起十二钗的妙玉,气质才华孤僻。但是搜爆犬妙玉给我留下的记忆是它眼神露出的真切、不舍、依恋。

2010年7月17日

7月17日的第80位病人

每逢周六有个“星期六效应”,这一天常常是一周内游客人数较多的一天。当天的人园参观者人数达55.68万,这是世博开园以来人数最多的一天,也是开园以来第7个超过50万人的大客流日。

随之来医疗站救治的游客人数也随之增加。午饭后进入医疗站的游客就没有中断过,腹泻、感冒、中暑、摔伤是最常见的。我们在预检台前一字排开,分诊、就诊、信息记录、发药、游客签字确认一步到位。省却了病人来回走动的麻烦,也加快了就诊速度,及时分流,减少站内拥挤。40、50、60……病人总数节节攀升。这不免让我想起最近常在各类报刊媒体看见某某馆迎来第几百万个游客,喜获旅游、球衣、电器等各类奖品。我建议我们医疗站也效仿一下,来个第80位病人颁奖仪式。很快,建议得到了响应。随后大家为了拿什么做奖品讨论了一番,最后决定将一瓶盐汽水和一把扇子作为奖品,也算防暑用品。之后又进行了猜测,第80位病人是男是女?不久病人总数就达到了80,是位女病人。在询问病史,服药以后,我们向她递上了奖品,说道:你是我们医疗站今天的第80位病人,祝你身体健康。怕是意料之外,她涨红了脸,说了声谢谢,推门而出。反倒是大家的笑声充斥着整个空间,缓解了工作的疲劳,调节了工作气氛,有了苦中作乐的感觉。

2010年7月20日

缝线切瓜

上级部门来园区慰问,慰问品中有些8424西瓜。瓜蒂上留着新鲜的瓜藤,瓜皮上覆着白茫茫的一层,一看就知是新鲜的瓜品。

园区内禁止带锐器,医疗站也是如此。没有刀,切瓜成了问题。想象着一拳下去,西瓜四分五裂的景象,不仅样子难看,卫生问题也着实堪忧。以前见过同事用缝线切瓜,我也学着试试。先用缝针挖个小口,但是三面带快口棱角的缝针很难划出个和桌面垂直的口子,总是有点歪斜。手绕缝线紧贴瓜皮,有时手指的皮肤勒疼了也只能在瓜皮上留下个浅浅的勒痕。有时瓜会裂开,再顺

着裂缝勒开,将瓜一分为二。随后每瓣再分为十二份,不切到底,远望宛若绽放的大朵牡丹花。切好瓜后叫上120急救中心和疾控中心的工作人员、站点内的红十字志愿者“小白菜”,还有保洁阿姨。大家一起围站着,一边说笑一边品尝着西瓜。一幅温馨和谐,各个团队间其乐融融的画面油然而生。

2010年7月23日

徽章的流行风潮

把徽章别在通行证的挂绳上,远看五颜六色沉甸甸的一串。这在园区工作人员内已经成为一种流行风潮,坐在医疗站的预检台总能遇见这些徽章达人们。

世博会的徽章品种繁多。有些是世博会特许商店里出售的,更多的是场馆发放,各个条块的工作部门制作的,以及“小白菜”们批批相传或是自制的。医疗站属于红十字医疗站,最为经典的徽章是“钻石红十字”徽章。

工作人员间无论相识与否,见面后常会从徽章攀谈开去,继而互换徽章,瞬间拉近了距离。有的会向同伴们展示自己的换章成果,从腰包内或空的烟壳内倒出一把徽章,一一罗列,慢慢细数。徽章已经成为园区内人与人之间相互交流的方式,成为承载世博文化的一种载体。

2010年7月26日

39.6℃的高温日

今天是个高温日,上午8点赶到医疗站时,衣衫已经被汗水弄湿。走进医疗站视线被走廊墙上张贴的一张红色的宣传报所吸引,上面写着“8月的上海,骄阳似火……”原来是上海市红十字会送来的慰问信。今天确实体验了一把骄阳似火的气温。

随着9点正式开园,气温也越来越高,对面的“大烟囱”显示的温度节节攀升,最后连温度数字也消失,继而出现的是橙色闪烁的预警。虽然医疗站内的空调开足,但是没有一丝凉意。阳光直射在铁皮活动房屋上,隔热差加上人员的频繁流动,大门开关冷气外泄,站内的温度依然在35℃左右。高温日游园的游客更容易发生中暑等情况,狭小的候诊区域里挤满了游客。穿梭在病人之间,预检、分诊、登记信息、发药一刻不停。工作服被汗水印湿。体内水份随着汗液流失,从上午8点一直到下午2点都没有排尿,只觉得口干。虽然气温高,空间狭小,游客量大,自己的体力消耗也很大,但是工作规范丝毫不差,工作质

量分毫未减。

第二天早晨听了广播,报出的前一天的最高温度达到了 39.6 度。

2010 年 7 月 29 日

“索菲蜜丝”冰激凌

医疗站对面不远处有一家伊利专卖店。店面不大且是由活动房屋组成的。卖的都是伊利冷饮或是伊利牛奶。坐在预检台透过医疗站的玻璃门能清楚地看见光顾伊利的游客们。有一种名叫索菲蜜丝的冰激凌特别受欢迎。曾经看见一老外推着儿童推车,两手各拿一只,左右开弓式地舔着冰激凌,吃得津津有味。初尝索菲蜜丝冰激凌是因为 120 急救中心的伙伴请客。一面香草一面可味混合着,一边奶白色一边咖啡色交错着。入口是浓郁奶香和稠厚质感甜蜜着。此刻是高温炙烤,但吃了索菲蜜丝后暑气顿时消减了几分。

2010 年 8 月 18 日

向甘肃舟曲灾区捐款

8 月 8 日,甘肃省甘南藏族自治州舟曲县发生特大山洪泥石流灾害。消息传来,世博医疗队员们无不感到痛心。为了发扬中华民族“一方有难,八方支援”的传统美德;大力弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神,我院医疗站由费健牵头,大家纷纷解囊相助,积极捐款,为灾区群众奉献爱心,凝聚人道力量,面对此情此景,我也按捺不住,投入到捐款活动中去。虽然身在世博医疗站,但是心系灾区。捐款此刻已经成为帮助甘肃舟曲群众早日渡过难关,与灾区人民血脉相连的重要表达方式。

2010 年 9 月 22 日

月圆中秋,情满世博

世博开园的第 145 天,喜逢中秋佳节,这是一个团圆美好的日子,在世博园区内有很多特色

鲜明的赏月好地方,所以游客也是络绎不绝。

中秋节恰逢我在园区医疗站点上班,早晨 8 点到午夜 12 点的工作时间使得我无法和亲人们相会团聚。节日的园区有着精彩纷呈的各类活动,但是作为一名世博医疗服务保障人员,必须时刻牢记自己的工作职责,坚守岗位,耐心地向每一位寻求医疗服务的游客提供帮助。

之前的两年中秋节,因承担着援摩任务,身在万里之外,无法和亲人们团聚。如果说前两年体会了举头望明月,低头思故乡的离乡哀愁,那我今年体会的是近在咫尺却难以团聚的惆怅。2010 年的中秋别样的难忘,在世博会在医疗站留下了自己忙碌的工作身影。月圆中秋,情满世博。此刻舍小家为大家,用实际行动诠释着这样一份情感!

2010 年 10 月 19 日

和“小白菜”的亲密接触

再过十来天,上海世博会就要圆满画上句号。随之最后一批“小白菜”也上岗了,医疗站内也有“小白菜”,他们是上海市红十字会的志愿者,来自上海各大高校的大学生们。

虽然身在医疗站,但是这些“小白菜”们也不轻松。夏天在烈日的炙烤下,要赶去轮渡码头分发扇子给游客,送上一份份清凉。每当游客不适需要服药时,他们也会适时端上一杯温水,让游客送服药物。遇到腿脚受伤、出园就医困难的游客时,“小白菜”们也会挺身而出,用轮椅主动将游客护送到 3 号出口处的出租车上客点。游客的脚部皮肤被鞋子磨破,这是医疗站内最常见的情况,此时他们会送上免费的创可贴,以解燃眉之急。

“小白菜”们张张朝气蓬勃的脸庞常常会浮现在眼前,他们青春活力,积极主动的工作态度也常常鼓舞着我,让我在工作中也带着那份热情,那份主动,服务世博,奉献世博。 ☒



莫道老迈年高 豪气喜看世博

◆瑞金医院离休老干部 蒋琪

我们是一群“在旧社会吃过糠，战争年代受过伤，解放上海度过江”的离休老干部，而今平均年龄已 82 岁之多。8 年前，当申办世博成功，我们无比兴奋，有些老干部把今生能有机会参观世博会作为毕生目标，谁知到了今天能一次又一次地参观世博会。不出国门看世界，低头沉思想未来，实在留恋这美好的人间，真想再活 20 年。

我们这一辈人，亲身经历新旧社会两重天，尝遍了酸甜苦辣咸的人生五味，最易激发回忆对比的畅想。一走进世博会，我们就被规模宏大、奇异的建筑和人山人海的情景而震撼，自豪感油然而起，我们的国家多么伟大，我们的上海多么耀眼啊！据说这次有 242 个国家、地区和国际组织参展，他们把在中国上海举办世博会作为显示自己国家和民族的尊严，文化底蕴、先进科技和未来发展的精彩舞台。众多的热门展馆，弯曲绵延的长龙队伍，缓缓走上五至六个小时才能入馆，特别是中国馆最热门，还有三十多座中国的城市馆和企业发展馆，中国已成为吸引全球人民向往的魅力之国。

走走，看看，想想，也许是我们老年人的一个特点。例如在希腊国家馆参观后，大家深为希腊的悠久历史，深厚的文化底蕴而赞叹。希腊曾是一个世界上人民福利最好的国家之一，可在这次金融危机的冲击下，竟然沦为飘摇欲倒的破产之国，甚至到了伸手求援的窘境。想想我们国家三十年改革开放的历程，没有简单地照搬任何外国模式，坚持独立自主地走中国特色社会主义道路，才没有被金融危机冲垮。经济蒸蒸日上，每年的 GDP 迅速增长，当金融危机席卷全球时，我国政府迅速反应，果断开展宏观调控，出台一系列扩大内需，促进经济发展的举措，从而在世界上率先冲出危机。据金融专家估测，在今后二十年，中国仍然可以 9% 以上的 GDP 发展，使中国更加富起来。

在上海举办的世博会，以“城市，让生活更美好”为主题，适应城市化进程的绿色革命成为世博会的主旋律，而最突出的是低碳减排。进入世博会到处看到大面积应用太阳能，在世博会园区的交通工具，都是零排放的新型无轨电车，超级电容与蓄电池混合的电动车。园区广泛应用节能设备，如 21 世纪绿色光源的半导体照明、应用资源循环技术、利用黄浦江水资源和地热源，特别是生态建筑，还有固体废物无害化处理等，令人称奇。众多国家馆采用的低碳减排新技术，值得借鉴效仿，如日本馆用特殊的高科技设计，使其成为一座会“呼吸”的展馆；西班牙馆由千万柳条“编织”而成，顶部利用太阳能；瑞士馆独具匠心，外墙由半透明铝网结构的帷幕覆盖，上面分布 1.1 万块发光元件，由太阳能电池制成，既能发电，又能天然降能。这些传播和推广低碳减排经济理念的示范区，必将对人类未来的生活产生难以估量的影响。如此年复一年，天空将更蓝，大地将更绿，水源将更清，人与自然将更融合，社会必然更和谐。

从世博会的历史看，它是推动文明建设的重大举措。据专家评估，某一个城市举办一次世博会，将使这个城市的文明建设加快十年。我们上海遵照国家主席胡锦涛的要求，以礼仪文明、环境文明、服务文明、秩序文明为重点，在筹建世博之初，就开展了广泛扎实的文明建设，强化中华民族的传统美德，培育良好的社会公德、职业道德、家庭道德和个人品德，如此全方位多形式的文明建设，把世博会看作文明建设的大考场、大舞台、大学校，努力形成文明建设的长效机制，使上海这个城市更加整洁有序，社会更文明更和谐。

试看我们老年人在这样一个国家昌盛、民族自豪、生态平衡、家庭和睦、社会和谐又文明的生存空间，岂不能延年益寿吗？莫道老迈年高，再活 20 年，甚至 30 年，我看决非奢望。☞

文明是献给世博最好的礼物

闵行医院 陈洁

世博盛会,几代中国人的梦想。终于在2010年,在上海这块热土上圆了十几亿炎黄子孙的梦。从清末的几份蚕丝参展到今天的“东方之冠”,让世人感之,叹之,这其中凝聚了多少心血,汇聚了多少希望与祝福。

是啊,感慨这一切来之不易。或许明天,“世博”将成为上海的新符号。曾有一位外国诗人说过:“人的一生有两样东西永远不会忘记,这就是母亲的面孔和城市的面貌”,一个城市,需要创造一些能够让自己引以为傲的东西,这样的东西就是城市的文化符号,它将成为人类集体的记忆。城市的符号就是城市的眼睛,城市的文化与文明程度直接影响到这双眼睛明亮与否。2010的世博正是为上海、为中国提供了向世人展示这双亮眸的机会。

白天的世博园光彩耀人,世博轴、中国馆、世博中心、主题馆、世博文化中心,园内的“一轴四馆”与参观者的秩序井然构成了一组华丽的乐章。那一抹亮丽的中国红引来了多少热忱的目光;夜幕下的世博园披上了光与彩的外衣,浦江两岸水景点缀,灯光中实物与倒影相映成趣。与其说那是一道亮丽的风景线,不如说是一份城市文明和谐的表现。

是什么为我们铺设了如此动人的画卷?它仅仅是一种繁华和艳丽吗?不,绝对不是。看到了吗?那一抹抹清新的翠绿每日为数十万参观者梳理秩序,“小白菜”们就如同烈日下的一缕清风,送来了凉意带走了烦躁;凌晨两、三点,摸黑奋战的清洁工人为园区的每一个清晨带来了清新,他们默默无闻,擦亮了城市的眼睛;还有那些不同国籍的露天表演者,顶着烈日,始终热情洋溢地伫立在自己的舞台上,谁说那背后不是一份敬业精神?一份爱国热情?

绿叶衬红花,是“小白菜”的翠绿映出了“红方之冠”的中国红,也是那些孜孜不倦的工作人员搭出了一个文明城市的写意。走近些,作为一名普通市民,或许你我没有机会成为世博志愿者的一分子,那就让我们力争成为一名文明的参观者吧;再近些,奉献于身边的本职工作,立足岗位,文明言行,做一名称职的白衣天使,又何尝不是走近文明的一种表达方式?

城市文明由小见大,点点滴滴勾勒出一个国家的风貌。“文明服务,文明观博,文明出行”不应该仅仅是一个口号。“城市,让生活更美好”的理念需要你我共同维护!这应该是献给城市最好的礼物了吧! ☒





我同世博共发展

闵行医院 顾萍

2010年5月1日~2010年10月31日,世界的文化聚焦中国上海,在这里,中国上海“城市,让生活更美好”掀起了绚烂的光芒。

2010世博会会徽以汉字“世”字图案寓意三人合臂相拥,可抽象为“你我他”的广义人类,人类正在这个平台上展现着世界的发展。不出国门,看遍全球,对于当代,这就是一种发展。

从原先的老街道周家渡到如今雄伟的世博园,城市告诉世人,时代在发展,生活在进步;从开园初期的垃圾满地到此时的优化环境,职责告诉世界,世人素质在提升;从原先到处可见的塑料袋到如今的美丽环保袋,事实告诉世界,精神文化在提高。世博带给人们的是发展的成果,人们还给世博的是世界文明的进步。

当马斯诺的基本需要得到满足之后,人们向着更高的需要前进着。面对日趋庞大的第三产业,作为从事服务业的工作者,文明服务是赋予我们神圣的职责与义务。在我们的岗位上,我与世博共发展,用我的实际行动证实自己,使文明礼貌不再是外加的约束,而是各自内化的自律。

长期面对疾患,面对哀怨,面对死亡,心情或许也随之黯淡无光,因此以往时不时会出现心烦意乱、怨天尤人。但如今我的心态在发展,如何调整良好心态,用自己的热情去感染病友从而乐

观向上才是最好的表现。因为,白衣天使在病友心中有着重要的意义,我们的一言一行寄托着他们的希望,不要把不佳的情绪带到工作中,又产生误解与错误的信息。

工作中,一缕微笑,拉近了彼此的距离;一句问候,驱散了彼此的隔阂。也许以往病友的哀怨,家属的挑剔,让你为之不满,为之愤怒。而如今,更多的是用自己的责任与真诚让他们看到你的认真,从而化解矛盾,添加认可。即使现实并不完美,但我们仍会坚持不断地发展与进步,我们给予的是重视,而非敷衍。

迈上护理事业,每一位医务人员用他们的职业理想,职业抱负鞭策着他们的职业道德,以“人的健康为中心”的伟大理念铸就了一个个康复的生命。在不断提升人文精神的当代,“健康,让生活更美好,细节,让服务更温馨”更写实了当代人的蕴涵与发展。

世博会开园以来,“三五行动”一如既往地进行着,在医护岗位上,我们用东道主的微笑、热情、文明传递着中国情;而那一头,世博园用雄伟、壮丽、祥和诉说着中国爱。

我们与世博同发展,我们与世博同幸福。因为护理有我们的真诚,因为世博有大众的参与携起手来我们一同扬帆起航……☺

双手书写世博文明

闵行医院 徐金妹

有人说,在我们世界上,有多少种不同的职业,就有多少种不同的手。石油工人的手,是铁打的双手,像钻探机一样,为祖国钻来了用之不竭的石油;农民兄弟的手,是呼风唤雨的手,像地图一样刻满了大地的渠道、丰收的田畴;世博志愿者的手,是和谐的手,为我们带来洁净的生活空间和良好的社会秩序;而我们护士的双手,就如同美丽的白鸽,盛满人间的情意,生命的温柔,搀扶患者走过人生的沼泽。

有人说,人与人之间最重要的是爱。但也有人,人是自私的,我们生活在一个五彩斑斓的世界,懂得爱的真谛的实在太少太少。是的,我们身为护士,对家庭付出的爱确实不多,儿女感冒发烧时,不能像其他母亲一样守候在他们身边;在爱人劳累时,不能及时准备一桌可口的饭菜。作为家庭的一分子,我们总是显得那么的不尽职,但是,我们却可以骄傲地说:我们懂得爱的真谛。因为真正的爱是一种无私的奉献,是用一个生命的关爱来点燃另一个生命的希望之光,我们时刻都在为生命的延续努力着,努力着。

有人说,有一种感动叫理解与包容。我们看到过很多患者与病魔抗争的情景,也看到过多次的濒临死亡的画面。我们接触过的病人中,有高级干部,也有下岗工人,有白发苍苍的老者,也有稚气未脱的孩童……我们知道,无论是谁,都有着对健康的渴望,都有着乐观、悲观、忧郁、躁动等情绪,因此我们总是希冀着用理解和包容去感动患者。纵然受了委屈,我们的脸上依然是灿烂的微笑,我们知道:这微笑是阳光,能减轻病人的疼痛;这微笑是雨露,能滋润患者的心灵;这微笑是翅膀,承载了千万个家庭健康平安的希望。

有人说,世博志愿者报名人数已超过10万,他们遵守道德规范,具有奉献精神、团队精神、爱国主义精神。也许我们没有世博志愿者这个称号,但我们也是世博的主人,也具备着世博人应该具备的素质。人人都在为世博做贡献,我们也不例外,作为医务工作者,我们倍感骄傲与自豪。在憧憬美好明天的同时,我们正在为世博会的精彩尽自己的一份力量。我们通过自己的双手,至诚至热的心和实际行动来实现上海对全世界

的承诺。我们落实着自己的服务宗旨,体现着现代医学的人文关怀理念,努力为患者营造一个温馨愉悦安静整洁的治疗环境。

在我们日常的医疗工作中,我们常常告诫医务工作者应以“救死扶伤,治病救人”为基本准则,可是在实际工作中却依然存在这样或那样不尽人意的地方,给正常的医疗秩序带来了不必要的危害。因此我们要让“城市,让生活更美好”这一主题得到充分体现,就必须从文明行医开始,摒除我们工作中的陋习。

作为闵行医院的一名护士,我深刻感觉到在树立窗口服务中的重点就是:足够宽容,以礼待人。人际的交往需要人们的交流与沟通,在人与人之间的交流沟通中,有时方式、方法不同,得到自己所需的结果也不同。面对每位患者,我们每位医护人员应多问问自己:我尽责了吗?我尽力了吗?我做到问心无愧了吗?现今,不少医务人员都这样说:“医生对病人的关怀、重视,是一剂能帮助病人用信心和毅力去战胜病魔的良药;同样,病人的理解、支持和配合,是促使医务人员更快成长的动力源泉。”

俗话说:“心有他人天地宽,换位思考心渐亮”。这句话阐述了“换位思考”的内涵,“心有他人”的真谛,这句话也适合用在工作中。平时工作时,我们只要换位思考,假如我是病人我会怎样?我会需要医生对我有怎样的服务呢?这样会使病人的满意率大大的提高,也改善了医患关系,使得我们的社会更加文明和谐。

因此,在窗口服务中我们要具备基本礼仪及学会应对技巧,面对患者疑问时进行沟通,为患者服务时要避免沟通禁忌与禁语,使患者化困惑为信赖。要了解患者抱怨发生的内容与原因;明白患者抱怨发生时的潜在需求;端正面对患者抱怨时的态度;学会处理患者抱怨的具体作法;正确有效沟通转化抱怨。

人人都在为世博做贡献,我们也不例外,作为医务工作者我们倍感骄傲与自豪。在憧憬美好明天的同时,我们也为世博会的精彩尽自己的一份力量,我们也要通过自己的双手,至诚至热的心和实际行动来实现上海对全世界的承诺。☑

最美一家人 感恩世博情

——世博故事普通人家

◆ 瑞金医院后勤保障部 高海君

说起汽车间驾驶员陆民权，世博年真给他带来了好运。首先，第一件喜事是十年等待，梦想成真，他妻子的户口从四川省迁到了上海，成了名副其实的新上海人。这份厚重的“世博礼”给这个家庭倍增了一份喜悦浓情，也了却了十年来埋在他心头的愿望。

陆民权是父母的独养儿子，按传统说法，早日结婚生子是他们的心愿。可陆民权偏偏找了一个四川妹，这可在他家庭里掀起了“大风浪”。反对声迭起，甚至赶他出门。小陆咬咬牙，坚定自己的选择，在搬出去住的日子里，他们的儿子降生了，这无疑给这个家庭带来了一份喜悦，孩子聪明可爱，爷爷奶奶也喜上眉梢。不久，小陆一家三口又搬回了父母的住处，小陆的妻子也找到了一份稳定的工作，收入虽不高，但夫妻俩通过勤奋努力，小日子过得蛮殷实。公公婆婆也慢慢接受了这个外来媳妇。但隐隐中总觉得有一份遗憾，“如果媳妇的户口在上海，该是多么和和美美”。

小陆看在眼里，急在心里，他的愿望何不如此呢？如今，十年等待，终于梦想成真，自己的妻子成了新上海人，了却了父母的心事。和美的家庭团聚再现了人世间那一丝情感之珍贵，那一份情意之美好……

第二件喜事是小陆今年买了新房，搬了新家。房子虽不大，却其乐融融。要知道，在过去的十年间，到处租房的滋味可不好受。现在儿子大了，却没有一个活动的空间，小陆又思量开了。经过家人共同努力，终于在今年，一家三口搬进了属于自己的家。他们选择的住房地址离父母家很

近，便于走动、照顾。这样一来，更拉近了婆媳的关系。平日里小陆夫妻俩上班，老俩口会把一切都安排得很好。看着日益改善的家庭条件，小陆上班思想集中，劲头十足，跑外地，出长差，他驾驶着方向盘跑得更欢。

第三件喜事就是他聪明可爱的儿子长大了。时间过得真快，转眼间他儿子今年已经十一岁了。别看他年纪小，他今年赶上了观博的好时光，小小年纪，一个人竟跑了100多个场馆。为了看中国馆，早晨4点多就起床，说是赶着去排队，谁也拦不住。为了确定行走路线，他会在隔天晚上做功课，自己看地图，设计行走路线。家里大人不放心他，他却回答：“下次世博会在米兰开，你们又不会带我去”。说着，一个人带着一瓶矿泉水，一只面包，转乘3辆公交车，参观世博会去了。他自己会拍照，会在护照上盖章，回家以后小心地把盖过章后的护照放进一个小盒子，这个小盒子谁也不准动。每次去的门票都是硬缠着大人给一百元（学生票），自己去购买。有一次他带着一百元去购票，被告知节日里要120元一张了，他只得两手空空转乘3部公交车回家，白跑了一次。他的母亲问他：“你去这么多次世博会，有什么收获？”，他回答：“妈妈，你不觉得我变聪明了吗？”童言无忌，世博会给人以智慧的动力和想象的力量。难怪他一次又一次乐此不疲，感染世博会给他带来的无穷遐想……

世博会给小陆一家带来的幸运却使他情愫满怀。“最美一家人，感恩世博情”。这是来自他内心的呼唤。☞



我们是无悔的‘首批’

◇ 瑞金医院对口援滇医疗队

Look inside you and be strong
And you'll finally see the truth
That a hero lies in you

——Mariah Carey “Hero”

上海交通大学医学院附属瑞金医院首批对口帮扶云南省怒江傈僳族自治州人民医院医疗队。

好长的名字，其实只是五个普普通通的 70 后。

首批，是先锋队。

首批，是奠基人。

首批，是试路石。

没有过显赫的名声，没有过出众的经历，也没有过令人眼前一亮的明星气质。

却注定从此之后不再平凡。

因为，我们来自上海。

因为，我们到了云南。

因为，我们是首批。

● 杨队

杨秋蒙是年龄最大、资历最老、党龄最长、报名最早的队员，冠以队长。

杨队是典型的上海宅男：不抽烟、不喝酒、不吃辣、不打牌，除游泳外不爱运动，吃白斩鸡都不蘸酱油。领导们都曾担心过，这样的队长到了云南少数民族地区，能适应吗？

结果，半年过去，杨队的生活习惯仍然不变，上到州长，下到医院普通职工，却无人疏远，个个都拍着肩膀热情地叫一声“杨队”。

杨队喜欢做预案，什么事情都要详细了解情况，预作准备。他把这种习

惯带到怒江州,指导外科的年轻医生们凡事多思考,平时多训练,遇到突发情况或疑难杂症时迅速理清思路,冷静判断,抓住主要矛盾。不管情况发生什么变化,杨队总是能迅速与各部门协调,拿出令人满意的解决方案。

吃饭时素不相识的病人走进来咨询,杨队可以立刻放下饭碗,坐在台阶上听病人讲述病情;半夜里一个电话,杨队立刻赶到病房指挥抢救;废弃的知子罗处处危房,杨队毫不犹豫地一脚踏进,看望行动不便的老人。下乡途中不慎从陡坡上滑落,髌骨挫伤,膝盖肿起长达40cm的血肿,杨队在加压包扎两天后又一瘸一拐地在病房、手术室跑来跑去,查房、会诊、讲课、指导手术,照样带领当地医生开巨大腮腺混合瘤、做胃癌根治术、开展泌尿内镜技术。贡山发生泥石流,杨队第一时间向州卫生局报名要求参加救援并带头捐款。忍受着眼角膜溃疡的巨大痛楚,杨队在回沪治病期间一周内三次向瑞金医院领导汇报怒江州的困难情况,争取到150万元医疗器械和医学图书的援助,在怒江州医院与瑞金医院之间搭起沟通的桥梁。杨队到州医院后,开展了大量新手术、新技术,当地病人纷纷前来就诊,该院外科月均住院人数上升了19.2%,每月手术例数上升了29.2%。

年轻的罗新城医生被派往瑞金进修,临行前杨队反复叮嘱,再三吩咐,要珍惜机会,好好学习;中途回沪时又单独约见,再次关心学习情况,并安排他到微创中心接受系统培训。宿舍里水、电出问题,杨队立刻联系师傅修理;病房里年轻护士自学考遇到难题,杨队主动辅导;杨队虽然不喝酒,却带领瑞金医疗队积极参加当地医院组织的集体活动,游泳、唱歌、跳舞、诗朗诵,和少数民族群众们融成一片。

正如怒江州卫生局长普永恒所说,“杨队就是咱怒江人!”

● 老杜

老杜之称不是因杜联军年纪大,而是指杜联军老实。老杜从不计较待遇,从不讲究得失,是只求无愧于心的杜联军。

老杜刚到怒江,就被委以放射科主任的重托,这确实出乎了我们的意料。少数民族地区,人生地不熟,这样做会不会有负面影响?因此老杜婉拒。

但是,看着州医院的放射科医生们用着落后陈旧、故障频发的设备为病人服务,看着病人焦急等待的脸,看着因经验不足而漏诊的病例,

老杜心软了。他答应用半年时间为州医院带出一支面貌一新的队伍来。

从此,老杜就一头扑进了机房。不堪重负的陈旧设备要罢工,老杜利用私人关系直接打电话到生产商的北京总部,要求他们马上派工程师来维修,以自己的信誉担保修好后立刻付款。每天50多张DR片、30多张CT片、10多张MR片,老杜逐张复核,及时指出错漏之处;工作人员家里有急事,老杜不假思索地自己顶上;半夜有急诊病人,老杜披上外衣就往机房跑。磁共振尿路成像、胆道成像、顺/逆行尿路造影、正规的告知制度,一项项新技术在老杜的带领下开展起来,病人不再需要跋山涉水跑到昆明去就诊,很多表扬信都提到州医院现在放射科的诊断准了,水平高了。

老杜还坚持在每周四下班后为放射科医生授课。就算只有一个人听讲,老杜也神色不变、风雨无阻地到会议室准时开讲。老杜的诚意感动了大家,现在不但是放射科的同志们无一缺席,就连相关科室的同仁们也都自觉参加学术讲座,如饥似渴地学习新知识。老杜的努力终于结出了丰硕成果。

老杜一心为工作、大公无私的人格让放射科平稳度过了原以为会有些麻烦的人事变更期,工作人员们不再斤斤计较,而把提高业务水平作为最重要的追求,工作中扯皮现象基本杜绝。双方医院的领导也可以感到欣慰了。

● 居居

居贞瑾是医疗队里唯一的女生。多愁善感,有些碎碎念的小妈妈。

女性的细致,女性的执著,女性的温柔,女性的坚忍,女性的耐心,女性的一切美德似乎都能在居居的身上体现。

初到州医院,居居在外二病房做护士,对医嘱、领药、排药、冲补液、打针、生活护理,样样有绝活,一下子就博得了大家的好感和钦佩。

随后她担任副护士长,协助护士长搞病房管理,事情安排得有条有理,又有效率,又讲公平,没有一个不心服口服的。

最后被任命为护理部副主任,总揽全局,制订各项规章制度,既熟悉政策,又体察民情。护理查房时一言就能道破问题的症结,同时又善意地提出改进方案。褥疮预报、深静脉护理、脉冲式冲管、正压封管……一系列新观念、新项目被居居带到了怒江这片古老的土地。当地的护士姐妹们在慨叹与大城市的巨大差距同时,心中也不免窃

喜,现如今我们也在迎头赶上,阶梯式跨越的契机就在眼前。

不管从事什么工作,居居总是那么的令人放心。

居居的儿子还没进幼儿园,正是需要妈妈的时候。每天通过视频看到可爱懂事的儿子在爸爸指挥下一本正经地保证自己会很乖,鼓励妈妈好好工作时,居居的心在颤动。母爱是世界上最伟大的爱,居居却把她的爱奉献给更多的人。感恩是世界上最真挚的心,我们却分明感受到怒江人民那浓浓的谢意。

●小贾

贾辰飞,来自内蒙古大草原的好汉。

同事们都戏称小贾是来自北方的狼,一到手术室,就从慢条斯理的君子变身为雷厉风行的斗士。平时一付淡定从容的样子,一遇到抢救病人立刻就会两眼放光。正如他自己说的,他就是喜欢麻醉这一行,让他不干都不行。

我们来之之前,州医院的技术力量较弱,手术量并不大,很多重病人都被转到外地治疗,麻醉科的工作节奏相对较慢。小贾到来之后,首先给他们密集灌输了全新的麻醉管理理念。他精心准备了20多套幻灯片,涵盖深静脉置管、液体管理、小儿麻醉、联合麻醉、术中监护、心律失常处理、呼吸机调整等各方面内容。然后又在实践中不断向年轻医生强调关键步骤,要求他们养成事先准备好充足的物品,预测各种情况,养成遇事不慌,忙而不乱的习惯。

他对于懒散疏忽深恶痛绝。如果是技术问题小贾可以原谅,帮助解决后还会主动解释指导;可如果不遵守常规,或者粗枝大叶造成病人的损害,那就等着承受小贾的怒吼吧!麻醉科的年轻医生们看到小贾都有些害怕,但又非常愿意在他的指导下工作,因为确实可以学到很多东西。好几次抢救重危病人,小贾都是从被窝里钻出来,一干就是一夜。小贾带来的新操作让当地医生们受益匪浅,一个个跃跃欲试,很多兄弟科室现在也愿意请麻醉科会诊,集思广益为病人制订最佳治疗方案。

● 闫焱

小弟弟闫焱,酷似林志炫的面容,堪比张信哲的歌喉,眼睛后面闪烁着智慧的光彩,是帅到让人心动的钻石王老五。

谁都不会想到他会主动报名来云南,为此他还退掉了在上海租赁的房屋,颇有破釜沉舟的意味。

他,就是想做点事。

怒江州医院的眼科成立不过2年,是一个典型的年轻科室,科主任37岁,护士长36岁,闫焱31岁,带领着一群年轻人,朝气蓬勃地一起努力,重新布局眼科手术室,严格消毒管理,大胆开展新项目。他们密切配合,有困难共同面对,遇难题大家商量。闫焱博士的学识、技术在怒江州充分发挥了作用。一名聋哑人因角膜外伤来就诊,原来可能会把眼球摘除,但经过闫焱的妙手,彻底清洗了创面,仔细缝合了角膜,保住了眼球,恢复了视力,为进一步治疗争取了时间,创造了条件。病人、残联写来了表扬信,感谢上海专家的高超技术。

眼科手术是一门精细的学问,不但需要稳定的手技,也需要专业的设备。闫焱自费购买了专业书籍、训练器和医疗器械,提供给州医院使用,手把手地指导年轻医生提高技术。为完成国家免费治疗白内障的任务,他一天要做三个白内障手术,有时耽误了吃饭就随便啃点饼干,或者泡一碗米线。眼科门诊病人都在他面前排队,他耐心地向大家解释:“大家是一样的,每个病人我都会关注的”。在他的细致带教下,州医院的年轻医生们技术水平有了很大提高,对常见眼科疾病的处理更趋成熟。

你我皆凡人,基因中却仍然埋藏着匹夫有责的英雄气概。一个引物就可能让它表达,迸发出闪亮的光芒。

不需要轰轰烈烈,只要有益于人。真心真情,爱心无价,虽无丰功伟绩,却已足以回味。

我们是无悔的首批! ☑



我们的眼里 生命是平等的

——记瑞金医院急诊抢救室

瑞金医院急诊科 许敬华

“心二联一套，静脉推；呼二联一套，静脉推……”

几乎每天都在上演这样的急救场面，这就是我们的抢救室。日日夜夜都有这样一群医护人员坚守在这样一个紧张的岗位上，奉献着自己的青春年华，尽自己的一切所能创造着人类生命的奇迹。

用“技术”创造奇迹

在抢救室这个性命攸关的无声战场，医护人员的技术水平至关重要。心肺复苏、气管插管、深静脉穿刺……每一个动作都是那么标准，每一次穿刺都是那么准确，这就是急救医生。冷静的思考，准确的判断，全面的知识，活跃的思维，这就是急诊科医生。在最紧急的时刻保持着最沉着的冷静，在最复杂的病情面前保持着最清晰的头脑。

用“执着”创造奇迹

如果你真的亲临我们抢救室，你还会质疑医生工作的神圣吗？我相信你一定会被急救医生的全身心投入所震撼！

70多岁的老太太，慢性肾衰患者，在家呼吸心跳突然停止，被救护车送来的时候就是一直线，我们的医生二话不说，心肺复苏、气管插管、开放静脉点滴，没有过多的询问，只是不停的按压。时间一分一秒的过去，没有人喊停，没有放弃，有的只是医生的汗水和家属默默祈祷，整整40分钟，不间断的按压，就在所有人都想要放弃的时候，我们的医生还是坚定地喊出“肾上腺素一支静脉推”，窦性的P波终于在持续不断的复苏下发出了微弱的光彩，“心跳有了”！生命的奇迹用行动谱写。

在这里，没有年龄、性别、基础疾病的差别，

只有执着的坚持，哪怕只有一丝的希望也要将它变成一束光芒，我们没有化腐朽为神奇的能力，但我们心中有着坚定的信念，有着对生命无比的尊重。

用“温暖”创造奇迹

在一个越来越物质化的社会中，人们的价值衡量标准受到了前所未有的冲击。老百姓看病难、看病贵成了医患之间尖锐的矛盾。尤其是那些弱势群体，受到了很多不公正的待遇。然而在抢救室，没有人去询问他的出身，在我们眼里，只有一种人，那就是病人。

一个精神病患者，长期无人理会，导致严重的营养不良、严重肺部感染，父母过世，没有妻儿，陪同的是患有肾病自顾不暇的姐姐，家境的难处可以想象。“办理欠费，我们不能见死不救，就算是精神病人也有生的权利。”费用问题就像挡在贫穷患者“生”前的一道门，残酷而无情。但我们没有过多的考虑和犹豫，只有一条路——救！联系行政值班，开启绿色通道，联系居委会，面对家属乞求的眼神，我们医生温柔地安慰：“费用问题你先不要担心，该怎么用我们就怎么用。只要是能救的我们决不放弃”。我们用我们的行动诠释温暖。

绿色通道是什么？不就是无条件地在第一时间开通静脉，保证有药可用，有血可输；在第一时间，紧急插管，保持呼吸道通畅，打开通向生命之门；在第一时间做好术前准备，减轻病人的痛苦，挽救患者的生命。

抢救室没有鲜花，没有掌声，听不到感谢，有的只是一张张呼吸微弱的脸，一声声克制不住的呻吟，但我们抢救室的医护人员坚守在这没有硝烟的战场上捍卫生命，捍卫健康。☒



大医精诚 坚守仁道

——记卢湾分院普外科主任王天翔

📍 卢湾分院 薛文婕

“夫医者，非仁爱之士不可托也，非聪明理达不可任也，非廉洁淳良不可信也。”医生肩负的是治病救人的大任。在我们身边，就有这样一位值得病人以性命相托的医生，他的双手传递着信念与力量，他的微笑照亮着无数病人的生命之路。他，就是瑞金医院卢湾分院普外科主任王天翔医生。他管理着一个 50 余人的普外科团队和一个学科工作室，他是一位培养了 10 余位硕士生的导师和教授，一位在无影灯下与病魔斗争的白衣战士，一位全心全意为病人着想的普外科医生，一名优秀的共产党员！

6 小时的奋战

去年冬天，一对沂蒙山区的年轻夫妻远道而来。妻子在年初被查出腹部有一个巨大肿瘤，此后夫妻俩颠沛流离，辗转于各地不断求诊，然而国内多家知名医院均表示，这样的肿瘤体积过大，早已是回天乏力。

他们带着最后的希望，千里迢迢赶来上海，王天翔医生在认真了解了患者的病况后，毅然决定施行手术。听到这个答复后，夫妻俩相拥而泣。然而所有参与讨论的医生都知道，这个手术的难度超乎想象。针对患者的病情，王天翔设计了一个又一个的方案，经

过反复的推敲和论证,又一次次地被否定,紧接着又有更多更新的方案和建议提出。一个多月的精心研究,慎之又慎的术前准备,无不体现着王天翔医生对病患的关爱,因为他知道,对一个重症患者来说,手术只能有一次,失败就意味着患者将永远丧失生存的机会,因此治疗的过程来不得半点的马虎。

手术刚开始进行得很顺利,肿瘤一点点地被剥离,胜利似乎已经在望。但突然,大家发现肿瘤已累及下腔静脉这根人体主要的大血管。怎么办?是就此结束手术还是冒险继续深入?这成了摆在王天翔医生面前最大的问题。如果就此撤出?手术医生几乎没有任何风险,但患者也就等同于被宣判了死刑;继续手术?下腔静脉的损伤可能导致大量出血而直接危及生命。慎重而短暂的思考之后,王天翔作出了一个让在场所有医生都为之震惊的决定——阻断下腔静脉,切除肿瘤累及段!于是,手术继续,战斗继续。在经历了6个小时的紧张奋战之后,手术以肿瘤被完全切除,画上了一个圆满的句号!

病人被推出手术室的时候,门外等候的年轻丈夫喜极而泣,紧紧地握住王天翔的手,王主任拍了拍他的肩膀:“手术很顺利,你可以放心了!”这,是多么简单,又多么有力的一句话啊!

正如他朴素的话语一般,王天翔就是这样一位踏踏实实、立足岗位、甘于奉献的优秀共产党员。

一百零六岁的胆囊

人到七十称古稀,八九十称耄耋,百岁老人称期颐。当外科医师面对一位百岁的老人时,又该如何决定呢?

有这样一位106岁老人,平素体健,思路清爽。由于剧烈的右上腹痛被送到附近的医院就诊,以“急性胆囊炎”收治入院,住院后保守治疗。但是三天过去了,老人的体温始终在38℃以上,疼痛的情况没有任何好转,由于担心和害怕,老人的精神状况也非常不好。更不幸的是,医生告诉家属,老人情况危急,很有可能会发生胆囊穿孔造成腹膜炎,进一步发生感染性休克。内科保守治疗已经无效,但要对如此高龄的老人实行手术治疗,医院又实在承担不起这个风险。

老人的家属都急疯了,大家围坐在一起商量对策,到哪里去找肯给百岁老人手术的外科医生呢?这时,老人的女婿杨荣想到了王天翔医生。原来,杨荣的妹妹患有直肠癌,前两年经王天翔手术治疗后,恢复得很好。之后,杨荣与王医生常有

联系,也一直很关注王医生的消息。有一次在《新民晚报》上看到一则新闻《肠梗阻病情恶化,瑞金分院悉心救治,99岁老人术后顺利出院》,说的就是王天翔医生为99岁老人施行肠梗阻手术的故事。杨荣的建议,让家人们顿时燃起了希望。

从救护车上被抬下来的百岁老人已经没有了往日的清癯,被疼痛折磨的身躯佝偻着。已与杨荣通过电话了解大致病情的王天翔医生,这时已经等在了病房。经过初步检查,老人已经出现了局限性腹膜炎体征和全身中毒症状。面对这样一例病患,王天翔医生准备了两套手术方案:如老人身体条件允许,则行胆囊切除,彻底清除病灶;如情况较差,或患者生命体征不稳定,则打开胆囊,取出结石,引流胆汁,以最短的时间解决战斗。

在家人期盼的眼神中,王天翔医生信心满满地走进了手术室,最后,这一场胆囊切除手术,仅用半个小时便顺利完成了。等在手术室门口的家人们得知这一喜讯时相拥而泣,欢呼雀跃。

这位百岁老人现在仍然健在,定期到外科门诊随访。老人的家属几次想要表达“谢意”,可都被王天翔拒绝了,他总是说:“你们的理解和信任,就是对我的感谢了。”

年轻人是我们的希望

王天翔经常说:“只要病人能够康复,我再累也是值得的。”小张医生在实习时就不止一次听到王天翔这样说,王天翔无私奉献的精神鼓舞着他,也坚定着他从事普外科事业的决心。一毕业,小张就跟随王天翔,进入医院普外科工作了。

可是,最近小张不知道什么原因总是情绪很低落,原本阳光朝气的他整天垂头丧气。细心的王天翔发现了他的变化,于是,专门抽了一天中午休息的时候找小张到办公室谈心。看着小张欲言又止的样子,王天翔亲切地拍了拍小张的肩膀:“没关系,你们就像是我的孩子一样,有什么想法都可以跟我说。”小张感动得眼眶里盛满了泪水,没想到平日里一脸严肃的王主任对自己那么关心。于是,索性打开了话匣子一吐为快。

小张平时在离医院较远的地方租相对便宜的房子住,每个月生活费、租金再加上寄给父母的钱,一直过得紧巴巴。可是最近房东说要涨房租,这对于小张来说无疑是一个噩耗。王天翔听了小张的情况后,和蔼地对他说:“你的情况我知道了,先回去吧。”

出了王天翔办公室,小张就开始懊恼了,主



任只不过问问情况,也没有必要把自己的苦处一股脑儿地往外倒呀。王主任每天工作那么辛苦,自己还说这些婆婆妈妈的事情,真是多余!

让小张尤为意外的是,一个月后,新的奖金分配方案公布了。王天翔说:“为了保护年轻医生的工作热情,也让年轻人多一点积累,经过科室核心组讨论和院领导研究通过,决定实行新的奖金分配方案,新的方案将把工作量作为评估个人奖金的重要标准。一线低年资医生的收入将有明显提高,年轻人是我们的希望嘛,应该让他们安心工作啊!”

无论是临床业务,还是科室管理,无论是学科建设,还是人才培养,王天翔主任把每一项工作都落到细处、做到实处,正是共产党员的先进性在鼓舞着他不断奋进,勇往直前!

平凡的伟大

王天翔的女儿到医院等爸爸下班,往往一等就是几个小时。那一天,原本约好了一家人夜游世博,看来又得推迟了。自从世博会开幕以来,王天翔就一直关注着这件家门口的大事,事先就抽空从新闻和网站中搜集了许多世博的资料,连游世博的路线都订好了,可一直到今天他都还没有进过世博会场馆。对此,女儿不是没有过埋怨。

年轻的女医生说:“我最怕和王天翔搭班,‘王天翔,忙天亮’,连喘口气的时间都没有!”实习生说:“你不要看王教授在病人面前永远都是笑眯眯乐呵呵的,对下面的医生可严格啦,连对我们实习的也管的很紧,又要上台拉钩,还要论文综述,折磨人啊!”对此,女儿也曾不理解过。

回家后疲惫不堪的父亲,节假日几乎没有空暇的父亲,女儿结婚前一晚还赶到医院进行急诊手术的父亲,这些都是女儿眼中操劳的父亲。当

爸爸告诉她:“做医生很累,但是做医生也很开心!”的时候,女儿似乎懂得了爸爸的坚守,作为医者的坚守,作为医者的自豪。

“你壮阔广博,但却永远低头把光彩都遮掩,宁静似最深邃的蓝绿的海,而我不懂如何去说……”生日的时候,王天翔的女儿给他唱了这样一首歌作为生日礼物。女儿希望爸爸能够多抬头看看医院外面的世界,也留一点精彩给自己。

王天翔在“创先争优”活动座谈会上这样说道:“当先锋、作示范不是口头上说说的,是要靠做出来的!”

王天翔主任自2003年由瑞金医院普外科调任到卢湾分院普外科工作,担任普外科主任以来,他将瑞金总院的管理模式带入分院,在区卫生局和医院领导的支持下,针对分院外科的实际情况,制定了“分级管理,责任到人”的科室管理体系。几年时间,普外科的手术量增长了近30%,门诊人次增长了70%,住院人数增长了45%。

王天翔曾多次获得市、区卫生系统、院级先进个人称号,和优秀共产党员、学科带头人称号。以他的名字命名的“王天翔工作室”也成绩斐然,不仅设计了新型差异化培养的模式,还成立了乳腺专科分支,建立了胃肠肿瘤标本数据库,组建了微创外科团队,先后参与国家级多个科研项目,完成了目前处于国际前沿的单孔腹腔镜的技术培训。工作室成员至今共获得区级课题6项,院级课题4项,发表论文13篇,参编专著1本。

医乃仁术,无德不立。王天翔主任正是如此,以他坦坦荡荡的胸怀展现了一种大医精诚的人生境界,以他赤诚的拳拳爱心谱写了一首动人心弦的生命爱歌,以他强健有力的双臂撑起了生命的蓝天! ☒



——你所不了解的医院话务班

◆ 瑞金医院话务操作班 陈旭

近期,后勤上下都在轰轰烈烈的开展“创建安全型班组”活动,作为一名年轻的职工,我也借此机会,班门弄斧地谈谈我们话务班的工作以及对安全的理解。

有人认为,安全与话务员貌似没有什么必然的联系。更多的是与其他保障部门,生产部门相关。但是我想告诉大家,在话务员这个平凡而又重要的岗位上,安全就是生命的底线,安全生产就是“天使”的利剑。医院总机是一扇无形的窗口,时时刻刻向老百姓敞开着,高品质的总机服务架起了一条医患之间的连接线。我们的工作职责就是确保医院对内对外的通讯畅通、确保医、教、研工作的正常进行。当无数无奈甚至绝望的病患者,怀着对生存的渴望,用颤抖的双手拨通生命热线的时候,一场时间与时间的赛跑,天使与病魔之间的较量就悄无声息地展开了。毫不夸张地讲,我们就是生命的引路使者,而安全就是我们手中的武器。

安全是什么?安全是一种责任。

作为一名话务员,成千上万的病患者将生存的希望交给了我们,我们只有凭借娴熟的业务技术和强烈的事业心、责任心,还有一丝不苟的工作态度,把患者的希望快速地转达,接送至最正确的科室,才算是一名合格的话务员。俗话说“安全责任重于泰山”,可见安全有多么重要。什么是责任?责任就是份内应做的事。安全、平稳、快速、有效地接听好每次电话,准确无误地完成每次转接就是我们义不容辞的责任。除此之外,我们也具有“节能重担众人挑,人人肩上有指标”的责任意识,善于发现,主动整改,从通讯工作实际出发,为节能降耗尽自己的绵薄之力,把节能工作推向深入,把安全工作落到实处。

安全是什么?安全是一种态度。安全,对我们医疗行业来说是放在首位的,因为我们的安全就是生命的安全。我们经常讲“安全第一”,这是态度,也是原则。安全是保证我们事业顺利完成的法宝,安全是我们取得效益的前提,安全对我们来说至关重要。因此我们就要事事讲安全、时

时讲安全,不重视安全的后果是无法估量的,也是要付出沉痛代价的。俗话说:“不怕一万、只怕万一”。我在部队服役5年,部队领导也经常教育我们“在位1分钟,干好60秒”。对于24小时与时间赛跑的我们,没有“万一”。两辆火车由于时间误点相撞,银行保安脱岗1分钟银行遭抢等等,许多血与泪的事实教育我们差之“万一”的时刻,却造成了不止“一万”的重大灾难。这些事例时刻警示着我们,千万不要存有侥幸心理,在突发事件来临时能做到从容面对,临危不惧。

瑞金作为世博定点医疗机构之一,在世博期间,一旦重要场所、园区发生突发事件,我院将立即启动应急预案,为来自世界各地的与会者保驾护航。在世博开幕式即将召开时,马耳他总统在下榻酒店不慎摔伤,需前来我院治疗,我院得知这一消息后,迅速采取行动,我们也按应急预案及时联络各相关医护人员,并及时为总统安装了通信设备,很好地完成了任务。常言道:养兵千日,用兵一时。对于我们话务员就是要守好1分钟的台,绷紧60秒的弦。

安全是什么?安全是一种荣誉。有的朋友会疑问:“安全怎么会是荣誉?”我可以坚定地告诉大家:“对我们话务岗位来说,安全就是一种荣誉!”我们没有鲜花,有的只是患者的期盼与希望,我们没有喝彩,有的只是三尺讲台。当病患者有烦恼,他可以倾诉,有痛苦,他可以抱怨。但我们也有委屈,我们也有泪水,却无法向电话的另一边诉说,只能默默忍受。甚至在遇到骚扰电话

后,也只能独自埋藏无奈和气愤。一根根冰冷的电话线后面是我们顶着巨大的压力,排除杂念和干扰,不分昼夜、不分节假日,全天候24小时孜孜不倦地为患者送出福音。为了提高大家的工作积极性,我们班组从去年开始每月进行服务明星的评比,根据班组成员的考评成绩和平时工作表现,评出当月的服务明星作为大家学习的榜样。因为有了考评,班组成员在工作之余认真学习、你追我赶、不断进步,整个话务班形成了良好的竞技氛围。在大家的共同努力下,我们班组去年荣获了后勤服务中心先进集体,这何尝不是一种荣誉的体现呢?但这些荣誉仅仅是对过去的一点肯定,我们还是本着“没有最好只有更好”的服务理念,争取更大的进步!

安全是什么?安全就是一切。有的朋友说了,这话说得大了,安全怎么可能就是一切呢?可以想到:没有安全,我们的生命就没有保障,我们的队伍稳定就没有保障,我们的医疗事业就没有保障。说得实在一点,保证不了安全,就保障不了病患者,那我们还何谈家庭幸福,何谈个人理想呢?我们瑞金医院之所以能成为值得病患者信赖的医院,成为上海乃至全国有名的医院,就是靠大家的共同努力,靠我们一起战斗,把握住了安全,我们才有现在的一切,才有美好的明天!

在此我想用两句话来表达对全体后勤人员无私付出精神的敬佩,也是对我个人今后工作的勉励。“工作传捷报,织锦描红抒壮志;安全呈太平,挥毫泼墨写春秋”。





我是一名餐饮分中心的营养师，今天和大家谈一谈食品卫生和公众健康。

首先，我想问大家，餐饮业是什么？也许大家认为就是烹饪。而我们营养师常被戏称为食堂大妈、大叔级人物。其实不然，它还包括管理、技术、礼仪等诸多方面。在这关系着千万饮食消费者健康的工作中，靠的绝不是一个人的力量，而是需要一个为之默默付出的团队。在以世博安全为主线，创建“安全型班组”的活动中，我们餐饮中心的工作人员高温战不怕，责任重泰山，安全记心间，服务你我他！

在日常生活中，餐饮中心的领导们以消除食品质量安全隐患为目标，对生产企业、重点产品、行业和地区等进行逐一排查，全面提升食品安全保障能力。在每周班组例会上，深入开展宣传活动，充分调动全体员工积极性，鼓励他们主动学习有关食物中毒防控、加工设备使用指导等方面的相关知识，对某些薄弱环节加强培训，形成人人都是安全员意识，保持服务先进性。

我们每一位员工以“确保公众健康安全”为出发点和落脚点，严格把好进货原料关，建立完善的监督体系，有效地贯彻和执行食品卫生安全方针。通过传唱食品安全卫生歌，提高供货商对食品腐败变质危害的认识，加强公众食品安全自我保护理念，逐步形成“食品安全齐监督，公众健康重如山”的良好氛围，紧密围绕举办“成功、精彩、难忘”的世博目标和要求，以“在岗一分钟，尽职六十秒”的服务理念，认清每一个岗位职能，重视安全巡检，认真填好每一张安全记录。

困难让人清醒，压力让人奋进！你们是否见过那些衣裤已被汗水浸透，仍埋头苦干的厨师们的身影？尽管环境艰苦，他们依旧任劳任怨地抓好食品生产的各个环节。在战高温、夺高产、保安全的特殊时刻，分中心员工展现出极强的凝聚力，以热情诚恳的态度完成每天共计达 7000 人次的餐饮供应。同时他们还承担起会议餐、茶歇、客饭等额外工作任务，精益求精争创一流业绩。信心有多大，力量就有多强。有一种信念始终支持着他们：齐心协力战高温，服务一线保安全！这是一份感动，滴滴汗水在奉献中闪光。

餐饮分中心以“想事、干事、干成事、不出事”为前进目标，精诚团结，勇攀高峰。我们每一位员工在平凡的岗位上展现出不平凡的精神品质，努力实现个人价值。他们能奉献的没有其他，只有热血、辛劳和汗水。因为他们的付出为我院餐饮服务构筑食品卫生“防火墙”，撑起公众健康“保护伞”。我想说，城市，让生活更美好；餐饮分中心让饮食消费者更安心！



医院数字化信息平台—— 合法合规开展住院医师 培训的潜在利器

◆ 瑞金医院医务处 陆 勇

随着上海住院医师培训基地工作的逐步深入,年轻的住院医师已成为了各大医院临床一线工作的重要力量。但在培训实践中,住院医师们常常会遇到不少尴尬的情况:

现象一:医师资质受到质疑。虽然基地培训医师到第二年的时候具备了相应的医师资格和执业资格,但轮转到公共学科时就有了麻烦。按照《执业医师法》和新近出台的《三级医院评审要求》,影像、检验、病理等专业的报告必须由具有相应专业资质的医师书写和审核。而临床轮转过来的住院医师只具有内外科的资质,并不具备相应的影像、病理和检验等专业资格,因此其书写的报告会受到患者的质疑。

现象二:临床操作受到限制。根据卫生部《医疗技术临床应用管理办法》要求,各医疗机构必须建立手术分级管理制度,不同专业技术职务任职资格的医师,开展不同级别的手术。医疗机构应在审核医师专业能力后授予相应手术权限。基地培训医师不具有培训医院的人事资格,也不具备相应技术职务任职,因此在三年时间里不具有任何级别手术的资质。在现实中,基

地医师一般充当着与原来实习医师类似的角色,临床操作特别是手术操作有较大限制。

现象三:《侵权责任法》的要求。今年新颁布的侵权责任法试图从法律角度对近年来出现的医患争议焦点问题进行责任界定和司法解释。但在缺乏实际判例的前提下,基地培训医师在临床责任问题上又产生了困惑。基地住院医师与患者谈话的结果是否具有法律效力?基地医师在紧急条件下实施的抢救如失败,是否需承担医疗责任?

本文并无意对以上法律问题进行探讨,只是说明在现有的法律体系和规章制度面前,培训基地不得不得将高年资医师挡在前面,基地医师在实践中也往往畏手畏脚,培训效果难以达到预期水平。而且培训要求与医疗风险的矛盾还将长期存在。如何化解?笔者认为,借助医院信息平台,应能为以上问题的解决提供一种思路。以下实例仅供参考。

案例一:

临床轮转医师如何学习书写影像报告?

——影像医学在线虚拟报告系统。

前文提到的临床轮转医师在书写影像报告

时有潜在的资质问题。现在通过医院放射信息系统(RIS)开辟在线虚拟报告系统。轮转医师通过自身权限登录后,可同影像医师一样调阅图像和书写报告。但其完成的报告归入带教老师的待审核工作列表中,由带教老师进行审核和批阅。其他医师仍可照常进行报告书写,并不影响正常的诊断流程。该系统的前提是 PACS 系统上的图像共享,无论打开多少个图像界面,也不影响调阅速度和图像清晰度。在瑞金放射科实施该模块后,临床轮转医师可以按照要求书写影像学报告,带教老师则可实时跟踪评估年轻医师书写报告的质量,同时也不影响正式诊断报告的质量和出具速度。由于虚拟报告系统不会在医院信息系统中留下轮转医师的书写痕迹,正式报告中不会有轮转医师的签名,因此很好的回避了书写医师资质的问题。

虚拟报告系统是对现有 RIS 系统的深入开发,采用医师登录权限对所打开的界面进行调整,既保留了现有的影像诊断流程,同时又使基地培训医师在实际工作中得到了提高。目前在瑞金医院应用半年来,收到了良好的效果。

案例二:

基地培训医师如何看到更多的特征病例?
——医学影像特征资料库

人无完人。培训医院病例再多,也有很多病种无法看到。特别是如今综合性医院专科化倾向非常明显,血液科看到的就是白血病,消化科看到的就是胃肠镜。这直接造成了基地医师能见到的病种较为单一。如能利用医院间信息平台,将经过确认的特征性病例归纳整理后,相关临床、病理和影像资料向全市的基地培训医师开放,则将成为非常宝贵的公共教学平台。如果病例数足够多,资料库也可以成为临床实训考核题库。

目前这一设想正借助上海医联中心平台逐步实施中。在覆盖全上海 23 家医院的信息平台上进行海量查询和临床、病理确认,将符合条件的特征病例按照 ICD10 编码归纳为树形目录结构,再放在医联平台上实现共享。这样各医联单位医院的基地培训医师就能进行调阅和在线学习,同时也为带教老师提供了很好的教学参考资料。

案例三:

如何提升基地医师的“三基”操作水平?
——数字虚拟人平台

心肺复苏、血管穿刺等“三基”操作可谓是住院医师培训的基石。但小医生们平日里不可能在患者身上进行训练,带教老师也没有太多的办

法说服患者来接受不太专业的操作。但如在患者身上操作前,先在模拟人身上进行操作就简单多了。其实现在不少医院都有了虚拟人操作平台,可以模拟重症监护、分娩接产、血管穿刺、心肺复苏等基础而重要的临床操作。现在要做的就是建立一套相应的模拟操作培训考核制度,对医师们在模拟操作时的表现进行评估,通过考核的可以正式“上岗”。

案例四:

如何让住院医师从繁重的文字工作中部分解放? ——住院医师工作站系统

在中国的大医院,住院医师做的是最多的秘书和文员的工作。病历书写、各种谈话记录、出院小结、申请报告的撰写都是住院医师的日常工作。而且随着举证倒置的长期实施和侵权责任法的逐步推行,医生们恨不得从患者进入医院大门开始就全程录像录音,病历文书也日趋具体和复杂。如何化解这一矛盾?医师工作站可能是个办法。

举北京协和医院的例子:协和不是国内最早实现工作站体系的医疗机构,但它的医生工作站,特别是住院医师工作站建设却会给全国同行带来广泛的影响。其首要特点是信息集成,住院医师们能够方便地找到和应用医嘱信息、实验检查结果、影像和病理信息,甚至还有影像后处理的重建图像等。其次是友好的界面。住院医师们不仅能在信息系统的提示下完成医嘱录入,还能查询各种检查的预约状态、手术安排信息和医嘱执行情况。结构化的电子病历系统也为刚进入临床的住院医师提供了学习的机会。第三是辅助诊疗功能。例如在医嘱录入时,系统提供了用药控制、联机警示和临床诊疗规程的规范等内容,医师能得到用药咨询、自动检查药品配伍禁忌等,遇到药品无库存、剂量过大等情况时系统会自动提示,提高了医生开医嘱的准确性和有效性。协和在推广过程中,还将系统培训作为重要内容。医院安排了专门的培训教室给主治医师以下(包括主治医师)进行培训。培训完后,医师统一参加考试,考试合格后颁发证书。有合格证的医生,才能使用医生工作站系统。这样就保证了医生们能熟练地运用工作站。

以上案例仅是近年来各大医院在住院医师培训过程中借助医院信息平台进行的一些有益探索和实践。“实践是检验真理的唯一标准。”只有做了,才知道其可为不可为。只要医患双方能多给我们的住院医师一些理解和宽容,在新技术手段的支持下,新一代大医就能逐步成长。 ☐

以等级医院评审为契机 全面推进医院标准化 和规范化建设

瑞金医院医务处 高卫益

上海市医院等级评审工作于近日全面启动,本次的评审工作与国家医院评审工作同步启动,其评审标准基于并高于国家标准。

等级医院评审是国家进一步推进我国医院标准化和规范化建设的一个重要手段,是规范医院的诊疗行为,加强医院内涵建设,提高医院管理水平的重要举措。其实医院评审可谓历史悠久,早在90多年前,医院评审就已起源于美国,并在欧洲、亚洲普遍实施,如JCI、ISO9000、IQIP等都是国外成熟的医院评审标准。在我国,评审工作始于20世纪80年代末,迄今只有短短的20年,虽然在制度建设、标准制定上正在趋于成熟,但是事实证明医院评审确实能起到改善医院管理,强化持续改善患者医疗安全和持续改进医疗服务质量的作用。本次上海市等级医院评审的重点为医疗服务、医疗质量、医疗安全、医院管理和绩效五个方面,以卫生部最新制定的《三级综合医院评审标准》为框架,引入JCI(国际医疗卫生机构认证联合委员会)的评价理念。评审标准分为改进医院服务管理、患者安全目标、医疗质量管理与持续改进、护理质量管理与持续改进、医院管理、医院运行基本数据和医疗质量评价指标六大部分,其中又细分为数十个评审模块、数百个评审项目和要点。

医院每年都要接受来自不同条线的上级卫生行政部门的督查,每次检查,都有不同的主题和侧重点,或者直接是专项检查。但本次等级医院评审不同,评审标准内容全面,详实,标准明确,具有很强的可操作性,因此对于医院来说,无疑是一次很好的全面规范管理、改善服务,提升内涵的契机。为此,医院领导高度重视此次评审,目前已成立医院等级评审领导小组和工作小组,以加强组织领导保障。也要求各部门要依照下发的评审标准,根据科室分工和特点进行认真自查,为迎接上海市医院等级评审检查、争创国家

级百所优质医院做好准备工作。

对此,我们还应深刻地认识到,光有领导层或职能部门的重视,没有广大临床一线医务人员的参与,那“以评促建、以评促改”就只能是一句空话,而不能触及深层,换句话说不可能使医院有明显的改善。因为医务人员都是广大病患的直接服务者,医院的服务质量、服务水平甚至于管理水平都是从他们为患者的服务中直接体现出来的,因此我们每一位医院员工都应以主人翁的姿态、全局的观念看待此次评审,把它看成是在激烈的行业竞争中保持医院竞争优势的有效手段,并以此为标准,结合医院工作的实际,逐步建立一套基于并高于标准,能促进医院持续改进和提高的科学管理体系。

仔细阅读并对照评审标准,我们可以发现在我们的实际工作中还有很多方面需要改进和提高,还有很多工作需要进一步落实,说明我们目前还有很大可以改善或提升的空间,我们还能做得更好。年初,医院领导提出了医院要上三级特等医院的宏伟目标,这不是可望而不可及的,我们医院有百年的文化积淀,有深厚的技术传承,也有很多学术上的竞争优势,在国内外都有着良好的声誉,我们已具备很好的基础,只要我们思想上再重视一点,行动上再积极一点,相信没有我们做不到的事。

等级医院评审只是一个手段,促进医院标准化和规范化建设,更好地为患者提供安全、有效、便捷的医疗卫生服务才是终极目标,因此,我们现在要做的就是认真学习领会评审标准要求,与实际工作结合逐项对照,认真自查,发现问题及时纠正、改进和完善。以本次评审活动为契机,继续突出“以病人为中心”,注重服务、安全,坚持质量持续改进,进一步加强医院内涵建设,提高管理水平和医疗服务质量。☑

轮转实录 (连载一)

瑞金医院呼吸科 周剑平

前言

时间这件东西,它总是无孔不入,无论你在做任何事情的时候,它都如影随行,跟在我们的左右,生气时,郁闷时,开怀时,沉默时,这或许就是时间的魅力所在了。

有一位同龄好友是这样评价他过去轮转的时光:轮转可以让我们这些年轻人彼此认识,彼此了解,更让我们这些青年医生们成为好朋友,而这段友情才是轮转最重要的收获。

有一个良师益友是这样看待我们的轮转:轮转学不学得到东西,每个人的情况不一样,也不好说,但轮转却真真实实地给予了你们一段属于自己的自由时间,希望这段时间可以成为你们每一个人成功的开始。

轮转的这两年,必将是值得回味的两年,也会是在我们漫漫医学人生道路起航之两年。在这两年的时间里,我们身份上要经历从一名医学生到医生的转变,我们生活上要经历从群居到独居的转变,我们思想上更要经历从学生到工作者的转变。这两年的时间里,我们会经历每一门学科的出科考试,我们要迈过执业医师考试实践操作和理论考试的两道门槛,更要扫平第一阶段考试的荆棘之路。

轮转的汽笛已经拉响,而我的轮转之船也就此正式起航。

一、回归“母科室”——呼吸科轮转

从国外回到国内,从那所僻静的乡村医院的小家庭回到繁荣的瑞金医院这个大家庭,轮转生活真正开始的时间定格在了2008年12月1日——距背井离乡的那天过了整整395天的时间。而让人极其意外的是,轮转的第一个科室就是我的“母科室”——呼吸内科。

回“家”的感觉真好

回“家”的感觉真的很好,这种良好的感觉

主要来自于两个方面:第一,我对“家”是充满感情的,毕竟在这个“家”里留下了太多太多的回忆;第二,这是开始轮转最理想,也是最适合的地方,毕竟国外和国内的很多情况有所不同。而在国外留学的一年,也包括我在国内研究生阶段的学习,都只是在专科内进行,对其他学科的了解还只是停留在十分基础的阶段,因此知识层面的欠缺那是不言而喻的。而作为职业生涯中的第一份真正意义上的工作,一个好的开始将会对我的自信心有非常重要的帮助。对于轮转以“家”开始,轮转结束又能回归“家”的过程让我充满了期待和激情。

投石问路,摸索前进

果不其然,回到了“家”的我如鱼得水,显得异乎寻常的快乐。眼前的一切还是那样的熟悉,耳边的声音还是那样的温暖,接触的那些病人居然还有能够认出我来的,并对我异乎寻常的热情,这也着实让我好好地感动了一把。

当然,态度决定一切,我依然遵循着“一丝不苟、认真负责”的态度,对于自己负责床位的病人总是倾注很多精力和关心,我正是在这样的工作过程中洋溢和播撒着自己的热情。记得那个时期和我在一起轮转的迟医生也为我的工作热情所感染,但同时十分善意地提醒我:对于未来漫漫的工作之路,现在的热情很可能是回国之后的余热,到了轮转结束之时,或许我就不会这样全情地投入了。我没有回答,也没有当场急于表明决心,更没有反驳她的观点。我的工作热情究竟会不会随着时间而消磨殆尽?我在心里默默地埋下了这个问题。其实,我也很想知道离开呼吸科轮转于其他科室之间的自己又会变成怎样的一个人呢?我想之后的实践一定会给我一个明确的答案。

工作之中,我也发现,国内不同于国外,体制、思路以及工作方式都有非常大的差异,在这

样的过程中,我们很难在新的工作岗位上实现完全独立的临床处理。但即便如此,是不是意味着我们就不能有所作为,继续保持前进的势头呢?我一直在思考这个问题。可是,有一点我始终相信,一种制度的存在必然有其存在的意义和原因,就像我们在国外的日子里,环境是无法改变的,需要改变的是我们自己。不要给自己任何不适应的理由,因为这里就是自己工作和事业的主战场。

我告诉自己,这一切不过是一个开始而已,摸着石头过河,在工作中摸索属于我自己的工作方式,向着自己的远大目标不断前进。只是,当这些豪言壮语还在耳边回荡的时候,两个月的轮转时间已经结束,即将离开自己熟悉的科室,虽然不知道不久的将来,自己是否一定能够回到这方热土,也不知道这轮转之旅的过程中会遇到些什么,看到些什么,思考些什么,最后又能收获些什么,这一切的一切在现在的这个时刻是绝对不能想象的。突然间,我想到了个荒诞的比喻,这好比是“唐僧师徒四人西天取经”,但我所走的两年之路,体力上,他们强过我,而心理上,我却不输他们,他们心中有一个“求取真经”的理念,而我的脑海中也会有一个“实现自我”的目标。未来的路,我没有设想,只有目标,但或许在这轮转的岁月中,我会找到属于我自己的理想,雕刻自己的梦想,让自己全身心地投入。

二、与“心电图”的亲密接触——病房心电图轮转轻松不放松

心电图,这是我之前一直梦寐以求的科室,因为我知道自己临床技能上的薄弱环节之一就是心电图,而轮转恰好给我这样一个扫盲、更新和提高的机会。

过去,对心电图一直不“感冒”,就是因为我怎么也搞不明白,为什么我们的心脏活动和这条起起伏伏的曲线有着这样或者那样千丝万缕的关系,而且这张由无数个小方块组成的图纸在心脏病中起着举足轻重的判定作用。虽然,之前经过非常多的自学和努力,但似乎始终没有找到属于自己的那种看图节奏,似懂非懂的状态就这样陪伴我度过了实习,跨过了研究生,终于走到了住院医师轮转阶段。应该说,对心电图的轮转,我是充满期待和诉求的,而之后所学到的东西也使我感到这次轮转“物有所值”。因为,在这里,总是洋溢着一种轻松的氛围,这种氛围是适合学习的,我可以肯定,在这样的环境中,那些想学习,爱学习的同道们才能释放自己

的学习潜能。病房心电图的生福妹老师永远都是那么的和蔼,永远都是那么的亲切,你可以问她任何关于心电图的问题,她总是可以帮你找出问题的答案。当然,偶尔的一些人生常识,她也会细细地帮你解读和分析,这奠定了我们病房心电图轮转的基调——轻松学习,快乐生活却又不失严谨的工作。

克服惰性结交战友

或许是在这样的轻松的环境里,或许也是因为人本身总是存在惰性的,不经意间居然会产生些怠慢工作的想法。不过,很快,我调整了自己的状态,我告诉自己:有空闲不等于可以浪费时间。也就是在这个时候,2009年度第一篇的病例报告新鲜出炉,有点小小的成就感。虽然我明白,这不是什么了不起的事情,但我又何尝不知道,再大的成就也是平地而起的,也是从这一件件的小事,小的成就开始,我一直以来都是这么认为。

轮转过程中,总是让自己觉得很有趣的事情之一就是可以在不同的地方遇到不同的人,而更有趣的是,在不同的地方遇到相同的人,而每一次这样的相遇总是可以让我结识到更多的朋友,而这些朋友,在这个阶段可以叫作战友,而到了以后的阶段,或许就是一些需要求教的专家学者了。对于这样的相遇,我总是显得异常兴奋,乐此不疲。

在呼吸科轮转的时候,先是遇到了迟老师,我们在工作中成为了很好的朋友;接着,又认识了徐同学,她来自仁济临床医学院,这个素未谋面的同学,起初的印象让我有些大吃一惊,她的快人快语着实让我有些难以招架,但很快,在马同学的“桥梁”作用下,我们也成为了很好的朋友。当然,由于她的专业问题,又由于病房里恰恰有一个需要血透的重病人,我们的沟通于是从理论到实际,从工作到生活,我们结下了深厚的友谊。而到了病房心电图,我认识了吕同学——又一个肾脏科专业的住院医师,他来自复旦大学医学院,一个外表大大咧咧的男生,而实际上也是一个心思细腻的人。记得在病房心电图的时候,他电脑里的新婚照片透露了他幸福的来源,这种幸福让人很羡慕。

欢乐的时光总是短暂的,病房心电图的一个月转瞬即逝,我带着这里的收获又要匆匆上路,国外生活的影子似乎从这个时候开始不再似刚开始那么浓烈。我明白,我的道路只是刚刚开始,我要继续加油了!下一站急诊科,我想我准备好了! ☑

(未完待续)



马 军

中国“国家形象”推广走到今天，实际上经历了数次阶段性的发展道路，同时也是中国发展之后的必然产物。

新一代韩流明星 Big Bang、朴时厚、金范、韩彩英和李多海近日成为最新的“韩国面孔”。据媒体报道，这些明星将在韩国旅游名胜宣传片中亮相。而这类宣传片一般会突出韩国的活力四射与历史悠久，人物多以老中少三代家庭为主，强调韩国团结向上的精神以及儒家文化的内涵。

几乎与此同时，一套含有 50 余张“中国面孔”的中国国家形象宣传片也将制作完毕，近日将在海外播出。

“韩国面孔”与“中国面孔”，将二者联系起来的，是它们都属于国家形象推广的产物。

中国政府的国际公关，被认为是近些年的新鲜事儿。但接受采访的数位国际关系专家表示，中国“国家形象”推广走到今天，实际上经历了数次阶段性的发展道路。

1949 年之后，新中国在对外宣传方面，起用过两个重要人物——前美国记者斯特朗和爱泼斯坦。其中斯特朗从 1962 年起，在周恩来的建议下，每月写一篇文章给那些想了解中国现状的外国人，标题就叫《中国通讯》。长期住在北京的她，以个人通信的形式诠释中国的政策，反映中国的动向，被视为“红色宣传人”。她娓娓而谈而非说教的叙事口吻，对当时的中国对外宣传来讲是一种突破，但她仍受到美国同行的批评。《纽约时报》曾揶揄她“向全世界兜售共产主义”。

“在改革开放前的毛泽东时代，我们的对外宣传主要强调政治和意识形态，是一种战斗的、革命的形象。”北京外国语大学国际关系学院院长李永辉教授对《中国新闻周刊》说。

1978~1979 年是一个转折点。邓小平出访美国，戴着一顶牛仔帽出现在美国人面前，亲和力很强，无疑起到了一种国家形象宣传的作用。此时的中国正逐步致力于经济发展和改革开放，积极融入世界，总体而言在外交上保持着一种韬光养晦的低调形象。

从上世纪 90 年代中期，中国开始认识到公益广告的价值。如 1998 年中国用公益广告的形式宣传抗洪救灾。1999 年，政府有关部门曾推出科教兴国的广告。现任中国传媒大学广告系主任的何辉教授，当年作为策划人参与了这个广告的制作。据他回忆，当时这个科教兴国短片请了三名科学家作为形象代言

人——时任北大校长陈佳洱，汉字激光照排系统创始人王选以及著名化学家邹承鲁。该广告片在“深交会”上播放，在某种程度上也可以看作国家形象宣传广告。

也就是从那时开始，中国开始进一步认识到，广告在推销商品之外还可以用来塑造国家形象。

进入21世纪，由于国力提升、角色变化，中国在心态上更加积极，在姿态上更加自信，特别是近几年，开始对外展现一种“负责任的大国”形象。

在众所周知的申奥过程中，中国大量使用了公关和广告手段。只是那时还未称作“国家形象广告”，而是叫作“申奥宣传片”。“但在本质上，所有这些都是国家形象宣传的一种方式。”何辉教授解读。

2001年上半年，在中国国际公关协会为北京奥申委专门举办的研讨会上，当时作为奥申委副主席的时任北京市副市长刘敬民指出：北京申奥本身就是一个大的公关活动，其目的就是塑造北京新形象。

与上一次申奥相比，这次申奥广泛接触了国际上著名的公关公司。据说，北京奥申委出资2400万美元专门用于申奥公关。包括伟达、奥美、博雅等众多国际公关公司都参与了北京申奥的整体形象包装。由于这些海外公关巨头的介入，决策过程变得更专业化、国际化。

中国国际公关协会常务副会长郑砚农对《中国新闻周刊》回忆说，他清晰地记得何振梁2001年7月13日在莫斯科陈述会上所作的最后陈述词。这篇陈述词就建立在普惠公司提供的公关文稿基础上，几经修改，从国际文化思维的角度来陈述。比如，“无论你们今天作出什么样的选择，都将载入历史。但是，有一个决定必将创造历史”——这段话并不符合中国人传统的讲话方式，但却能打动外国人。

在北京申办2008年奥运会的过程中，专业公关公司介入政府活动，既是中国因国家崛起而不得不在意国家形象的一种选择，更是政府全能主义的一种姿态转变，由包办一切转而对专业分工、专业价值的认可和引入。

清华大学新闻与传播学院副院长史安斌教授介绍，也就是从奥运会筹备的过程开始，中国把国家形象的推广和品牌塑造列为一项“国家工程”。其中一个最大的突破就是从“宣传”转变为“传播”。

史安斌教授认为，中国长期以来都只是单

纯的宣传观念，“对外宣传”工作做了几十年，从中央到地方设立了专门的“外宣办”，投入了大量的资金和人力，但效果并不理想。主要原因就是在“宣传”体制和模式下，信息传递是单向进行的，信息传递者以自己为核心在“自说自话”；而“传播”则以受众为核心，实现双向互动和沟通——不仅要让对方“听见了、看到了”，还要“相信了、接受了”。过去的“外宣”模式往往只能达到第一个层面，而没有达到第二个层面。

“危机”后的转折

2003年春天的“非典”，对中国公共传播来说，同样也是一个里程碑式的转折点。

在许多人看来，这次危机使中国的国际形象遭到巨大破坏。之后，中央开始推行政府新闻发布制度，从中央到地方的政府部门设立新闻发言人，主动和积极地与国际社会进行双向的沟通和交流。一个显而易见的事实是，在“非典”之后，“对外传播”这个词逐渐替代了“对外宣传”的说法。

在2003年4月20日，国务院新闻办举办了第一场“真正意义上”的新闻发布会，把当时疫情如实通报给公众。随后在2004年初，中央各部委、地方各级政府启动了新闻发言人制度，各级新闻发言人培训也逐步展开。大学的公关学者、外国公关专家开始走进政府公务员培训的讲堂。史安斌教授本人就曾多次为各级政府部门新闻发言人授课。

“非典危机”是一场教训，它使中国政府认识到，采用专业的公关方法来应对突如其来的危机，具有重要意义。2008年“5·12”汶川地震，中国政府带领全国人民积极应对这一场空前的灾难，在反应机制、方案实施、信息反馈、传播管理以及灾后重建等方面都令人称道。当时凤凰卫视一位主持人曾称赞这次震后的新闻披露“让那些西方媒体无话可说”。

在2008年遭遇了一系列诸如“3·14”事件、奥运火炬传递被扰、毒奶粉等公共危机之后，中国在西方主流媒体中的形象被认为受到了损害。据《国际先驱导报》报道，2009年2月英国广播公司公布的一项调查结果显示：中国在2008年经历了一连串难忘的大事之后，导致全球民众的正面评价下降了6个百分点，跌至39%。

就是在这种国际环境之下，中国政府开始紧锣密鼓地行动起来。

有报道称，国家有关部门从2009年2月全

面启动国家公关战略,计划耗资 450 亿元人民币,推动它的几大媒体——中央电视台、新华通讯社及《人民日报》等向海外发展,其主旨是改善中国的国际形象。

其中,中央电视台本来有 4 个国际频道,在 2009 年又推出阿拉伯语及俄语频道。到 2012 年之前,央视计划实现 7 种语言 11 个频道的国际化战略。

政府耗巨资来扶持对外的媒体传播,在国际上本非新鲜事儿。2005 年 12 月,俄罗斯政府就耗资数亿设立了“今日俄罗斯”英语电视台。其主要创办者——俄罗斯新闻社获得克里姆林宫的直接支持,目标是要成为俄罗斯的“CNN”和“BBC”。该电视台拥有几千万美元预算资金和数百名新闻工作者,向北美、欧洲、亚洲和非洲用英语 24 小时滚动播报新闻,传播俄罗斯的声音。

2006 年,时任日本外务大臣的麻生太郎呼吁日本开设英语国际频道,更加积极地向海外推广日本文化。2009 年 2 月起,日本 NHK 正式推出面向海外观众 24 小时播出的英文电视频道。NHK 表示,建立这个英文频道是为了让全世界更好地了解日本。

用“专业”公关

中国耗巨资推动媒体海外扩张,有着深刻的世界格局变动的大背景。

中宣部部长刘云山在 2009 年 1 月 1 日出版的《求是》杂志上撰文指出,发展和中国国际地位相称的传播能力已经成为一项十分紧迫的战略任务。“在当今时代,谁的传播手段先进、传播能力强大,谁的文化理念和价值观念就能更广泛地流传,谁就能更有力地影响世界。”

2009 年 7 月,中央召开了第 11 次中国驻外使节会议,在讲话中,胡锦涛总书记第一次代表中央提出要加强中国的公共外交和人文外交,开展各种形式的对外文化交流活动,扎实地传播中华优秀传统文化。

“中国制造”广告,正是在这种大背景之下推出。

从去年 11 月 23 日起,在商务部积极推动下,国内四家商会制作的以“中国制造,世界合作”为主题的 30 秒广告片,在美国 CNN 连续播出 6 周。广告集中展现“中国制造无处不在的身影”:清晨跑步的运动员所穿的运动鞋是“中国制造”,但“综合了美国的运动科技”;冰箱上印着“中国制造”的标签,但“融合了欧洲风尚”;iPod 的 MP3 播放器上用英文标注“在中国制

造”,但“使用了来自硅谷的软件”;法国顶级模特所穿的知名品牌服装则是“中国制造、法国名师设计”。

据何辉教授介绍,从申奥以来的一系列宣传片,都是相对狭义的国家形象广告,往往针对很具体的事件。直到商务部指导推出第一个如此明确的国家形象广告,才格外引起全社会的关注。

“中国制造”这一广告的出台,其实有着非常特定的舆论环境。近几年,有关“中国制造”的麻烦不断,这其实是自中国加入 WTO 后众多国际贸易纷争的继续。仅就中美贸易问题看,美国国会拥有表决权的 500 多名议员中,大多数人对中国的了解知之甚少,也不知道“中国制造”为广大美国人民和经销商带来的利益,而是热衷于“中国制造”、贸易逆差、人民币贬值等问题的恶炒。

“推出这个广告,确实有重塑中国产品形象的意图。”何辉说,当时商务部意欲主推的理念是:这些产品不仅仅是中国创造,而是由中国同世界人民一起创造。如今评价这个广告成功与否,离不开这一点。

2010 年中国的一件大事是举世瞩目的上海世博。按杨洁篪外长的话,“世博是今年中国公共外交的重头戏。”不仅国家馆和一些地方馆,包括航空等专业场馆,都特地聘请了国际公关公司来做推广。

中国国际公关协会常务副会长郑砚农对《中国新闻周刊》说,今年上海世博对国际公关公司的使用,规模之大前所未有的。“这也意味着,中国在对外传播时,使用国际公关公司已经成为一种常态。”

国际知名的公关公司加入到奥运和世博的推广工作当中,带来了许多新的理念,把对外传播从自我中心的“政府行为”转变为更符合国际受众需求的“专业行为”。清华大学新闻与传播学院副院长史安斌教授说,这次即将播出的中国国家形象宣传片就是一个例证——它是由专业的公关机构和传播工作者(而不是外宣干部)参与策划和制作的。

模糊的“中国梦”

从 2009 年底“中国制造”广告推出到现在,中国的国际形象公关进入了一个新时期。外交部将公共外交处升格为公共外交办公室。学界也比以往更加关注,包括清华、北外等高校最近都成立了专门的机构,推动相关研究。

在学者们看来,在国家形象推广的背后,隐含着中国把握国际话语权的意图。这在一个大国崛起的过程中不可避免。由于中国同一些发达国家在意识形态和文化上的差异,彼此抱有不同心态和认知,自然会引发一些程度不同的摩擦。

“中国正致力于现代化,更重视经济发展;而欧洲早已进入后现代社会,更重视社会问题,强调道德价值,追求生活质量和幸福指数。双方价值取向不同,难免引起某些冲突。”至于中国和美国,李永辉教授说,从现实主义的角度看,中美两国似乎正陷入现有大国和崛起大国近乎宿命般的历史性冲突。“美国梦”的光环不像之前那么耀眼,与此同时有人则提出了“中国梦”的概念。

李永辉教授介绍,前几年在吴建民大使的倡导下,中国国际关系学会、外交学院、北京外国语大学、天津外国语学院曾多次召开关于“中国梦”的高层研讨会。但李永辉也承认,所谓“中国梦”的内涵,现在还远远没有形成共识。“当前中国亟须一个巨大的转变,即文化软实力的积累和张扬。但目前的现状却是,中国的软实力落后于硬实力的发展。中国在持续多年GDP的两位数增长后,需要认真考虑的下一个问题,就是如何真正提升国家的软实力。”他说。

上个世纪90年代美国学者约瑟夫·奈发表了《国家软实力的研究报告》,认为一个国家的政策、文化、价值观在世界范围内的影响力就反映出这个国家的软实力。为了增强软实力,不少西方国家不断通过文化、艺术、体育、民间外交等各种渠道来扩大影响力。

“《大长今》在中国的流行,就是因为韩国做了文化营销。”郑砚农认为应该用更软,却更直击人心的方式来施加文化影响力。

“有没有普世价值?我认为有。北京奥运会上,当一名德国运动员夺金后,他站在领奖台上,一手拿着金牌,一手拿着他亡妻的照片。这幅画面感动世人,不分国界和种族。这就是普世价值之所在。”郑砚农说。

在郑砚农看来,前些时候热映的《唐山大地震》,分外感人,就是可以对外输出的文化产品。只是这样的作品还太少。我国的大量文化产品在写作上、制作上还是传统的宣传思维。

中国输出什么

文化传统和当代社会的主流价值观,是衡量一个国家软实力的两个重要指标。但这两方面的问题都绝非一次奥运会所能解决。接受《中国新闻周刊》采访的多位专家都表示,目前中

国国家形象的传播主要还是政府在背后推动,比较单一,远远没有形成政府与民间协作的“系统推广”。

史安斌教授就表示,目前的国家形象塑造虽然取得了巨大的进步,但还没有把它作为一项“系统工程”来做,还比较零散,今天做一个大的活动,明天做一套宣传片,后天开一个新的卫星电视频道,缺乏统一的规划和战略构想。世界许多国家都制定长期性的“国家(地区)传播计划”,有专门的机构进行协调,动员了政府、企业、民间各个层面的力量。

“必须动员民间的力量,比如NGO组织的力量。另外,每一个公民都可以成为一个公共外交家。甚至一个公民到外国旅行,都可以看作是一次公共外交活动。”李永辉说。

再比如文化交流,可以在国外建立中国文化中心、孔子学院,举办文化年、文化月等活动。但在文化交流内涵的拓展方面,仍然还有很多需要提升的空间。

近一两年来,孔子学院在一些西方国家受到过部分人的抵制和指责。史安斌认为,原因就在于“孔子学院”背后浓厚的“官方色彩”和鲜明的“政府行为”,不符合这些国家的受众习惯,因此会影响其进一步的发展。在史安斌看来,“孔子学院”的“去官方化”和“民间化”,是中国在对外传播文化软实力过程中下一步努力的方向。

此外,在当今全球化竞争的氛围下,许多国家都在宣传推广本国产品的“国家形象”,如美国推介的“国家形象”是“创新”,日本推介的是“品质”,德国推介“完美”,意大利推介“吸引力”,法国推介“时尚”,瑞士则推介“精确性”。去年底交由CNN播放的30秒广告围绕“中国制造,世界合作”主题,强调中国企业为生产高质量产品,正不断与全球各国加强合作。有论者认为,这样一个主题固然体现了全球合作共赢的理念,但体现中国最“本质”的东西仍然没有表达出来。

“中国处在社会转型期,改革了一些不合理的制度,但是我们仍然没有形成一个真正稳定的价值观。”清华大学新闻与传播学院公共外交研究室主任周庆安此前在接受媒体采访时说道。

中国社会科学院亚洲太平洋研究所所长李向阳教授也对《中国新闻周刊》说:中国作为新崛起的大国,它的核心利益诉求究竟是什么,政府表述还有待明确。

——摘自《中国新闻周刊》

给人毅力和激情

——忆胡耀邦同志谈加快现代化建设

瑞金医院消化科 吴云林

今年4月15日是原中共中央总书记胡耀邦同志逝世21周年，全国各地人民都用不同方式怀念胡耀邦同志，温家宝总理也在《人民日报》上发表了《再回兴义忆耀邦》的纪念文章，情真意切，催人泪下。

全国科技大会是在1978年3月召开的，邓小平同志在这次大会上第一次提出了“科学技术是生产力”的重要论点，全国掀起了学文化、学知识，将“文革”和“四人帮”造成的损失夺回来，加快四个现代化建设步伐的高潮。1978年初，徐迟先生的《哥德巴赫猜想》发表，全国轰动，原先“牛棚”里的白专人物陈景润成了科学的代名词，科学家一夜间成了最时髦的职业。而“文革”后复出的胡耀邦得知中科院数学所大科学家陈景润仍住在六平方米宿舍里，他对那些极左派们发出了愤怒的吼声，“你们于心何忍！”这样为民族疾呼的领导同志给我们留下了极其深刻的印象。

我曾两次见到胡耀邦同志。一次是在1978年10月16日下午中国共产主义青年团第十次全国代表大会开幕会上，多位党和国家领导人参加了大会，华国锋、邓小平、叶剑英、李先念、汪东兴、宋庆龄、聂荣臻、胡耀邦、邓颖超、王震等同志在主席台前排就座，我坐在台下前排中央，看得十分真切。开幕会上，李先念副主席代表党中央致辞。会后，国家领导同志们还和我们全体代表合影留念。

前后三天，我们听取了陈慕华、康世恩、方毅三位副总理的有关形势、经济和科技报告后，1978年10月28日上午迎来了时任中共中央组织部部长的胡耀邦同志“青年们努力，加快实现四个现代化”的专题报告，这是我第二次见到胡耀邦同志。

胡耀邦同志首先讲，“毛主席离开我们已经两年，但小平同志明确指出，我们党的水平没有降低。加快实现社会主义四个现代化是最重要的当务之急，踏踏实实用17~18年的时间赶上去。北京虽好，也不是久留之地，会议结束后我就催你们回去，要大干快上。困难很多，不要总诉苦，有的时候不要等支援，也不要谁支援，自己干！正确的以后会有人理解、有人支持你，要敢于同困难作斗争。我们要搞四个现代化，但要杜绝四个‘话’，那就是空话、假话、大话、套话！我们要少讲空话，多做实事。我们要懂得自己懂得太少，要努力学习，懂得多一点。”

胡耀邦同志接着向我们介绍了激烈争辩中的“实践是检验真理的唯一标准”的核心思想“青年人还要接受三大考验，现在（指1978年）至1980年，拨乱反正；1980年~1985年，打好社会发展的基础；1985年以后，努力建设四个现代化。你们是跨世纪的人物，要努力啊！我如果没有特殊意外，能过拨乱反正第一关，第二关要挣扎了，第三关要淘汰了，但不要紧，可以接受马克思的再教育。什么叫高举毛泽东思想伟大旗帜？搞四个现代化建设就是高举，所以我讲的是，不怕困难，全干实事，带头学习，不断前进。我等待你们的好消息，我们后会有期！”

胡耀邦同志极富激情的讲话，让我们这些青年代表们人人热情澎湃，更博得了长时间的热烈掌声，他的讲话表达了老一辈革命家对青年一代的寄托和期望，使我永远难以忘怀！

胡耀邦同志在结束“文革”、为刘少奇同志等无数冤假错案的平反昭雪以及冲破两个“凡是”，夺取真理标准的思想理论斗争的胜利中作出的贡献是无可取代的。回想起“文革”以及极左路线下混乱的中国社会，我充满着对胡耀邦同志的无限敬意。

1989年4月15日，胡耀邦同志突发心脏病去世，遵照他的遗愿，安葬在他上世纪50年代曾与上海等地垦荒青年共同战斗过的鄱阳湖畔——江西共青城。后来去江西共青城参加学术讨论会，我择时去瞻仰了胡耀邦同志陵园，简朴的陵园摆满了鲜花，足见人们没有忘记这位人民的总书记！正如胡耀邦同志先前说的两个没想到：没想到会担任那么高的领导职务；没想到退下来以后，还有这么好的名声。当然，胡耀邦同志更没有想到的是，他去世21年后，人民群众对他的思念还是那么绵绵不尽。

中国这三十多年发生的翻天覆地的变化，足以证明党的路线是正确的。我们这些亲历者，打心底里拥护党的改革开放政策。我作为胡耀邦同志报告的亲聆者，回忆这些年我们国家的成就，由衷钦佩老一辈革命家的深谋远虑和卓越才智，是你们让我们这些当年缺知少识的盲从青年渐渐走上了学知识、学技术，实实在在为人民服务的社会主义道路。

时代在发展，我们这些当年风华正茂的青年也已到了退休年龄。回忆以往经历，我深深地感觉到历史的经验值得重视，只有不断学习才能跟上时代的步伐。☐

人性化营造和谐

◆ 远洋分院 路玉玲

近日,读到一则故事,一位侨居加拿大的华人陪其母在加逛街,走到一家档次很高的品牌店,作者被橱窗里模特身上的新颖搭配所吸引,便进去叫营业员取来那橱窗模特身上的衣裙。那件橘黄色鸡心领套衫是棉与丝的结合,细腻柔软,手感一流,当然价格也不菲。接着她请营业员取来和裙子面料一样的腰带。店员让她连同裙子一起试一下,笔者讲她只是想更仔细地看看这套衣裙,并没有购买计划。因为在橱窗里她无法得到手感,所以才进去,现在她已有了切实的感觉了。那位店员一边收拾摊了一台面的衣裙,一边连连声道谢,还说希望她再光临。接下来是笔者母亲的话,颇让人感慨:“你给人家摊了一台子,还占用了人家那么多时间,最后啥也没买,人家怎么还一直说谢谢你呢?而且脸上的笑也不是假装的。如果是国内的营业员,即便没说出你到口袋里有没有钱,那看轻你的目光也让你很不好受了。国内营业员眼睛跟刀子似的,厉害着呢!”其实,据了解国外营业员通常也是底薪加提成,但人家为什么并不是那么急吼吼地推销到脸上?这则故事带给我们的是如何提倡人性化服务的问题,如果没有真正搞懂它的内涵,也就无法真正为企业的发展带来经济效益。

人性化服务到底是什么?这则故事其实已讲得很清楚,当顾客感觉自己的需要得到满足,自己的人格得到尊重的时候,人性化服务也就功德圆满了。人性化服务其实是一种思维方式,是对一个企业、一位员工综合素质的集中考评,它以尊重别人和尊重自己为起点。

人性化就是在提供服务之前,考虑到你所提供的设备与服务,其使用者是人,包括行动不方便者。因此,应该细心地替人设想,让人在使用的过程中感到舒适,并且能保持尊严。

人性化就是考虑到人性的许多弱点。譬如说:人都有惰性,因此你的服务与设计就应该尽可能让使用者一次“OK”,能让人家一趟就办完的事不要让人家跑两趟。人们大都爱面子,所以你所设计与提供的服务,应该要让人不会有感到窘迫、出丑的可能。

人性化就是考虑到人性的差异。人的个性是相当多元化的,最基本的人格特质就有很大的不同,有人外向、有人内向,有人保守、有人灵活,有人善思考、有人凭感受,人就是这么多样化与差异化。

人都有自我防卫的心理,因此,人性化就是尊重这种自我防卫的心理,尊重个人的隐私权,尊重个人的不愿被指指点点的心理。

医疗行业是特殊的服务行业,优秀的服务是医院发展的根本。目前医疗市场竞争日趋激烈,各大医院也充分意识到竞争的残酷性,真正能够为医院赢得竞争优势的是服务,只有优质的服务才能让医院赢得患者。医院要积极转变观念,主动顺应时代发展的要求,在激烈的市场竞争中求得生存和发展。未来的竞争是服务的竞争,如何使医院的服务占领市场,医院对患者应该提供什么样的服务?医疗对象首先是“人”,其次才是“病”,因此,如何关怀患者,如何为患者提供优质的服务已成为各医院创造医疗技术和设备以外最主要的竞争策略。实施人性化服务,是医疗服务的最高境界。

人性化服务是一种“想患者所想,急患者所急”的细心设计,它应该是让患者觉得合心意的,体现患者对轻松、自然、方便、简单的要求,体现人性。

人性化服务是一种事先的精心安排,体现出一种主动。是变被动为主动再到感动的服务,是注重细节的服务,是细心入微的体贴,更是一种能抓住患者的心服务。

人性化服务是让患者处处感受到热情、真诚与关怀,是一种充满关心、爱心、同情心和责任心的氛围,更有一种像家一样的亲切归属感。

人性化服务是换位思维,是对隐私权的尊重,对知情权和选择权的维护,是贫困与富有的平等。更是社会文明与和谐的表现。

人性化服务是聆听、沟通、关怀、亲切、关爱、是医德、医术的展现,是人文关怀的体现。是一种追求目标,是一种思想理念,更是广大医务工作者将必须达到的精神境界。☞



非洲之行 (二)

◇ 瑞金医院感梁科 郭斯敏

疟疾——阳光下的阴影

非洲是世界上日照最丰富的地方，我们在乍得的这段时间里，天天都是艳阳高照，让人觉得心情也十分阳光。然而，令人难以接受的是，在这如此灿烂美好的阳光下，人们的生活却并不是那么平静。疟疾像一个毒瘤一样在这里肆虐，每分钟，甚至每秒钟都有人发疟疾，都有人因为疟疾而死去。疟疾是这个国家致死率最高的疾病，在这里，它就像感冒一样普遍，不，比感冒还要普遍！曾经在乍得参观过一个当地的医院，内科和儿科病房里住满了重型疟疾病人，这还只是冰山一角，大量的民众因经济困难而无法得到诊治，而且在当地，轻型的疟疾患者几乎从不就医。不知道为什么，每当看到疟疾患者，甚至回到国内以后，每次诊治疟疾病人，我都会忍不住想到非洲的阳光，他们也曾经沐浴过这灿烂的阳光，在他们享受阳光的时候，是否想到过这种叫疟疾的疾病在今后可能将威胁他们的生命？天真烂漫的非洲儿童——他们是否意识到自己正处于疟疾的威胁之下？

我们此行主要在两个非洲国家工作——乍得和布隆迪建立起中非合作的抗疟中心，而乍得的抗疟中心，将是我国在非洲建立的第一个疟疾防治中心。

2007年12月29日，我们的抗疟中心成立了。乍得卫生部长乔纳和公共卫生部国务秘书加纳都参加了中心的挂牌仪式，还参观了我們亲手建立起来的实验室。

由于当地实在找不到一间像样的会议室，于是就在我们刚建好的抗疟中心的实验室门口

举行了隆重的揭牌仪式，参加人员包括我国驻乍得大使馆和经参处领导、乍得公共卫生部长乔纳、乍得公共卫生部国务秘书加纳以及其他官员，很多当地的媒体也来到现场。

我们工作的地方设立在乍得的自由医院内，自由医院是我国上世纪60年代援建乍得的一家医院，到达乍得的当天（我们是凌晨抵达的，早上8点就去上班了）我们就去看场地，才知道原来乍得方面给我们安排的办公室和实验室原来是两间旧仓库，里面空空如也，地上积着厚厚的一层沙，水、电都没通。这让我们大吃了一惊，我们的揭牌仪式已经订好在29日举行了，我们都以为相关工作早就准备好了，只要检查检查设备，调试一下仪器就可以了，这是怎么一回事啊？一打听才知道，原来非洲人的办事效率极慢，国内集装箱运来的捐赠物资辗转了好几个月才运抵恩贾梅纳，当地海关办事效率又低，物资还在海关那里扣着呢；至于其他办公设施，他们还等我们自己解决呐！我们一听可急了，这可怎么来得及啊？赶紧联系大使馆和经参处，请他们通过外交途径要回海关扣押的捐赠物资；而办公设施我们只能自己想办法了。最终，在大使馆和经参处的协助下，国内运来的物资终于运到仓库，在中国医疗队和自由医院的帮助下，院长派了水电工把电路也弄好了。而我们也从医院里找来了一些桌椅和柜子，搬进了我们的“办公室”和“实验室”。

12月28日那天上午，我们一到“实验室”，再次傻眼了，东西是运到了，几十个大箱子像几座大山一样堆在门口。我们立即像陀螺一样忙开



了,搬东西的搬东西,开箱的开箱,安装仪器的安装仪器,打扫房间的打扫房间……照片上是我们忙碌的情景。

经过整整一天的埋头苦干,我们的“办公室”和“实验室”终于初具规模了。

我们的任务之一是给当地的疟防人员和医务人员传授中国的疟疾防控经验,我们还带来了各种仪器设备和最新的疟疾诊治方法。

初次见到德里斯

德里斯(Driss)是我们在乍得的司机,土生土长的乍得人,有着厚厚的嘴唇,黝黑发亮的皮肤和明亮的眼睛,喜欢穿一身白袍。他原在乍得卫生部当差,也算是当地的公务员了,据说这是一个肥缺,在这里也算是中产阶级了。到了乍得后,Driss被乍得卫生部指派给我们作为此次在恩贾梅纳工作期间的专用司机,他因此也成为我们在乍得期间接触最多的黑人之一。

就像大多数非洲人一样,德里斯性格直爽,每天在路上总是不停地说话,这可苦了我们,因为每天我们只要一上车,就得不地陪他说话。有时我们几个中国人在车上说得正欢,顾不上跟他说话,他还有些不高兴,会不悦地问:“你们中国人在说些什么啊?”不过,也得益于他的健谈,我们对非洲了解了很多。

Driss说话时有一个特点,就是说话的时候必须要把头扭向说话的对象,眼睛十分专注地盯着对方,即使是在开车的时候也不例外。举个例

子,作为驾驶员的他如果我们要和我们坐在后排的人说话,他的头必须180度向后转,但这丝毫不影响他开车,他甚至可以几分钟都不看前方,我们常常为此担心不已。乍得路况极差,汽车大多数时候是在颠簸的土路上行驶,我们总是生怕他因为注意力分散而影响了开车。

记得第一次见面时,Driss就问我对恩贾梅纳的印象怎么样?以前在欧洲,人家这么问我,我通常都是这样开头的,“这是一个美丽的城市……”而这次,连我自己也觉得,如果这么回答他的问题实在是太不真诚了!这里黄沙覆盖,几乎寸草不生,虽然是首都,却几乎看不到什么像样的建筑……实在是难以用“美丽”来形容。



司机德里斯(中)



我思考了一下之后告诉他,恩贾梅纳是一个很特别的城市,不管是建筑还是人,都很特别……没想到听到这么评价他的城市,Driss 十分开心(看来爱国之心人皆有之),立即打开了话匣子,话题从乍得的政治局势、社会治安、风土人情到他的家人朋友的情况无所不包。

德里斯轶事

从他口中,我们得知:

这里的男人可以有四个老婆,但是法律规定要有一定经济实力才能结婚,所以真正拥有三妻四妾的老百姓并不是很多;他的女朋友是苏丹人,现在乍得政府和苏丹关系紧张,他们见一次面很难;这里的 Libia Hotel,全国最奢华的地方,是乍得总统和利比亚总统共同投资办的。

非洲人喜欢自由,生活比较闲散,所以如果他们跟我们约好了时间,晚个把小时去绝对是不算迟到的(怪不得他老是无缘无故迟到,甚至还不时放我们“鸽子”)。

由于当时正好刚刚发生了法国人贩卖乍得儿童事件,路上还不时可以看到反对法国人的标语,有些是阿拉伯语的,Driss 一一跟我们解释,他还说,法国人只懂得掠夺,中国人才是真正的 ami(朋友)。

当地的治安不是很好,一般人出门随身都带“家伙”,有钱人都带枪,一般人就自带武器防身,他还给我们看他防身用的宝贝,是一把一尺来长的匕首,很锋利,带着铜质的刀鞘,上面刻着一些奇怪的图形。听说我们随身不带“家伙”,他惊奇地张大了嘴巴,为了安全起见,我们只好神秘地对他说,我们不带这个,中国人是会功夫的,他听后若有所思地点点头(从此以后,我和小王出行的时候便经常就把各自唯一的一把水果刀随身带着)。

Driss 告诉我们,这里经常打仗,民间的枪支散落很多,一百美金就可以弄到一把,很多外国人都来这里买枪,还问我们是否有需要,他可以找路子帮我们“买”一把。

他甚至告诉我们,乍得有很多人,尤其是穷人喜欢,甚至盼望打仗,因为一打仗,社会就乱了,他们就可以随意抢劫有钱人,社会财富就能重新分配。

我们还得知,现在是乍得的旱季,这个季节没什么水果,等到雨季快来的时候,是芒果成熟的季节,一美元可以买一大堆……说到水果,还有一个有关水果的故事——来非洲以前,我们都以为这里会有很多热带水果,等到了乍得以后,我们才发现,这里除了西瓜和香蕉之外几乎就没见过其他水果。据说当地的主食就是香蕉,香蕉可以烤着吃、炸着吃、煮着吃,干吃,还有很多吃法,做成香蕉饼、香蕉泥、香蕉球、香蕉片,以至于有些在当地生活了一段时间的中国人回到国内看到香蕉就想吐……

有一次,在载我们去上班的途中,Driss 不知从哪里掏出一个绿色的乒乓球大小的果子,在长衫上蹭蹭就塞进嘴里嘎嘣一口,在乍得难得见到水果的我们十分好奇,这种果子特奇怪,绿油油圆溜溜的,绿得发亮,像是画上去的颜色,我还傻乎乎地问了一句这是什么,是枣子么?没想到他看到有人对他手里的小果子感兴趣,十分兴奋,偏过头来,说了一个我从没听过的单词,还说这果子可好吃了,又脆又香,不信你试试,说完就把他咬了一口的果子递过来要我试。我这下可傻眼了,忙说不吃不吃,没想到他把果子推到了我面前,说你吃啊,不吃怎么知道它好吃!我赶紧说,我知道它好吃,但是我不想吃。Driss 突然变得有些生气,好像我辜负了他的好意,不停地追问为什么不吃,我一时语塞,不知道要说什么好。Driss

就一直扭着头等待回答,眼看他的视线离开前方已经经过超过半分钟了,车子都开歪了(还好乍得基本没有所谓“马路”和“人行道”之分,不然肯定早就开到人行道上去了),大家都不住提醒他看路,方向偏了,可是 Driss 还是不依不饶,始终偏着头,盯着我问道“为什么不吃?”最后,他一把把果子硬塞到了我手里,气急败坏地说“吃呀!真的很好吃啊!”,然后就往我嘴里塞,实在握不过,我只好忍着恶心,小小地咬了一口,真是又苦又涩,难以下咽,又不敢吐出来,真是有苦说不出。Driss 这下总算满意了,说道“怎么样,我说好吃吧!”我只能苦笑……

等我们更熟悉一些后,他就开始不断地对我们提出问题。近年来,随着中非接触的增多,越来越多的非洲人开始听说中国,他们对远在地球另一面的古老神秘的国家也充满着兴趣。在 Driss 眼里,中国是一个发达国家,对他来说是一个遥不可及的地方,那里有着比 Libia Hotel (有十几层楼,是乍得最高的建筑,也是当地最豪华最奢侈的宾馆)更高的楼房,他的梦想就是能和中国人做生意,赚大钱。Driss 常常好奇地问我们,中国是什么样的?北京和上海(这是他仅知道的两个中国城市)是什么样的?每天我们在上下班的路上他都要跟我们商量,要求和我们一起合伙做生意。为了使他专注于开车,我们只能哼哼哈哈地应着,实在被磨得不行了,就问他,那做什么生意好呢?他就会歪着头想一想,然后说可以把中国的东西卖到非洲来,这里什么都缺,一定好卖(那倒是实话,由于常年战乱,这里几乎没有任何工业,所有的东西都靠进口,各种日用品价格十分昂贵。但是这里政局腐败,治安混乱,又常年打仗,也鲜有人愿意承担风险做进出口贸易);有时候他又会说在这里开个汽车维修店,肯定赚钱,还说下次要和我们详谈,不过还没有等到他的“下次”,战争就爆发了……

离 别

清楚地记得,最后一次见到 Driss,是 2008 年 1 月 31 日,这天意外的是 Driss 早早地到了宾馆外面等我们(平时都是我们等他,而且一等就

是半天),其实几天来我们已经意识到局势的紧张了,我们的住地上空总是不断传来侦察机的轰鸣声,宾馆房间隔壁甚至还住了几个叛军分子,使馆也打电话来,让我们这两天不要随便外出(但我们还是上班去了,因为我们当时还以为上班不算“随便”外出),随时等候使馆通知准备撤退。1 月 31 日这天早上参赞通知我们下午到大使馆召开紧急会议。

这天的街上也显得特别不同寻常,一向平静的路上一下多出了许多来来往往、行色匆匆的人们,不时还有一辆辆军车驶过,上面载满了荷枪实弹的乍得兵。Driss 神色凝重地告诉我们,人群出来抢购食品,军车意味着就要打仗了。他还告诉我们,具体局势他也不清楚,晚上 8 点以后就收不到当地电视和电台新闻了,不过以他的经验,战争马上就要开始了。在接我们下班回去的路上,他离开的时候忽然严肃地跟我们说,“这两天你们尽量不要出来了,外面很乱的。如果听到枪炮的声音,千万不要呆在楼上,也不要离开宾馆,赶快跑到一楼躲避一下,楼上容易被炸,一楼通常最安全……”

这是他跟我们说过的最后一番话,当时的我们并没有意识到,这也许就是 Driss 的告别方式。从那以后,Driss 就消失了,战争开始后,我们再也没有见过他。

从来没有想到,会以“逃难”这样一种方式离开乍得,对于曾经天天相见的非洲朋友 Driss,我们甚至没有机会道一声珍重。当我们几天后在 CNN 的新闻里看到恩贾梅纳战后的废墟,大家就会忍不住想到 Driss,想起他那憨厚的笑容,说话时专注的神情,那一口带着非洲口音的法语……

一直很想给他打个电话,问问他好不好,不知道战斗打响的时候他在哪里,是否也和我们一样,离开了恩贾梅纳,逃到一个更遥远的异国他乡……可惜在匆忙的撤离途中他的联系方式和我们的行李一起留在了乍得,此后便一直没有他的消息。

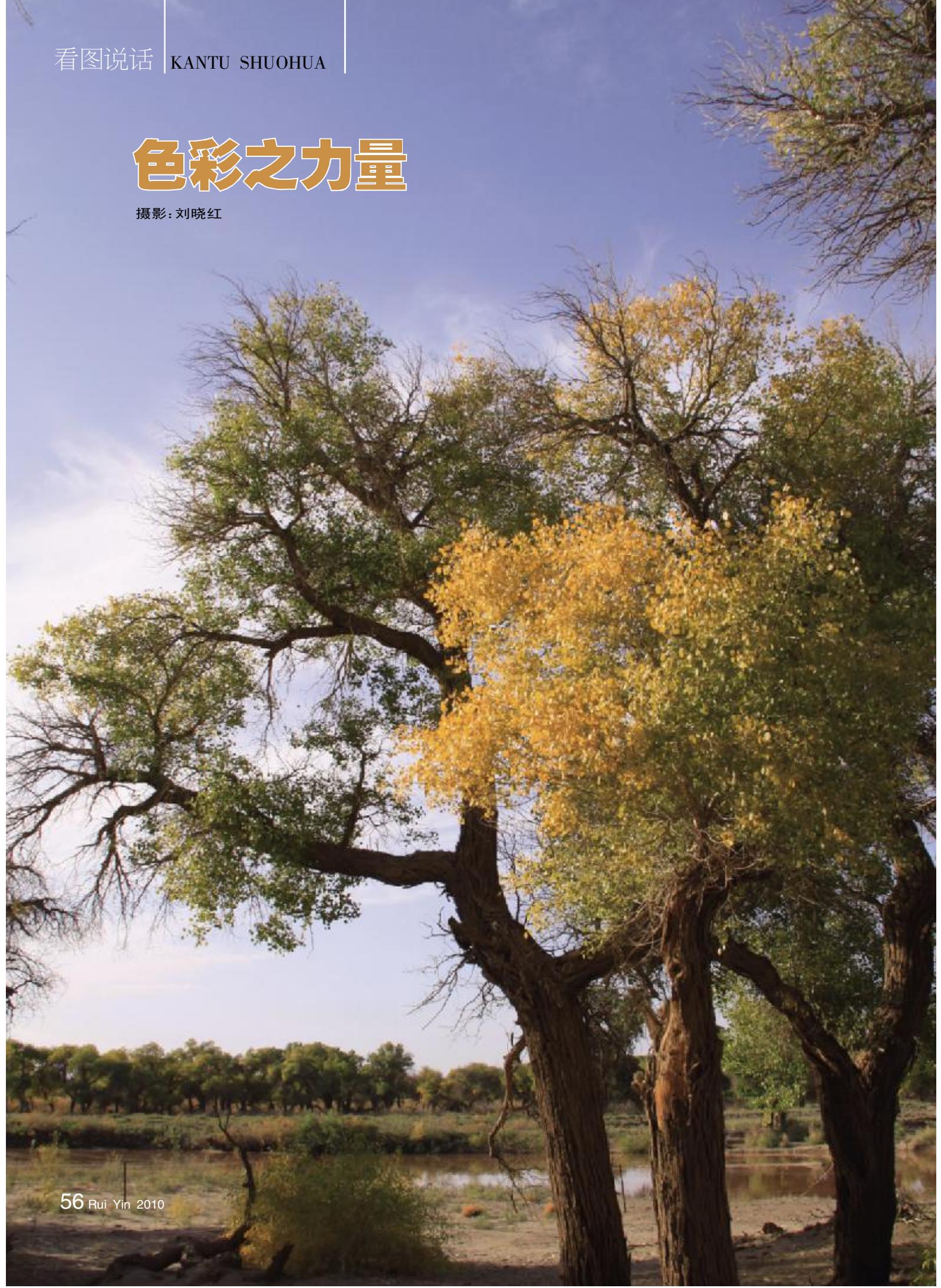
遥祝他一切都好……☹

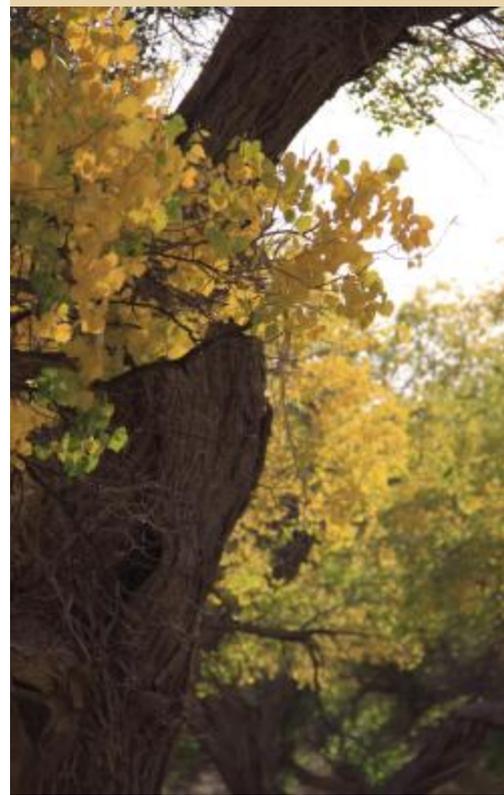
(未完待续)



色彩之力量

摄影：刘晓红





多些信任 多一份爱

——《心术》读后

◇ 瑞金医院宣传科 朱凡

在家翻看《收获》的时候发现期待已久的小说《心术》赫然在内,其时已经子夜,但我欲罢不能,一口气读完了。这是一个少见的从医务人员角度描写医院“内幕”的故事,虽然很多情节我们都能在日常医疗工作中遇到,但是从别人的口中娓娓道来,平白增添了很多乐趣和被理解的欣慰。《心术》能尽量做到客观、公正,“将医务人员正常化”,着实很不容易。

作者六六一向笔锋犀利,前段时间热播的《双面胶》、《蜗居》都是她的作品,这些故事曲折的情节、深刻的内容无不深深震撼普通市民的内心。此次《心术》创造性地使用“博客体”来描述几名年轻医生在理想和现实间的挣扎,还在文中穿插了网站论坛上与网友相互交流的内容,彻底打破了以往传统的小说写作方式,而且语言文字温和幽默,形象地表现了医务人员仁心仁术、治病救人的真实一面。

《心术》以上海某医院神经外科医生郑艾平第一人称的口吻,从他的视角看医院、看科室、看病人。郑艾平是一个拥有理想和抱负的年轻医生,但是理想往往与现实相差巨大,“这是我当主治的第四年,还没有机会看门诊,依旧在手术室和急诊间里混迹,甘当无名英雄。”他和大师兄刘曦、二师兄霍思邈三位年轻医生性格迥异,共同的理想却都是做一个好医生。但在如今社会舆论对医疗战线一边倒的现状下,医患关系紧张、医闹胡搅蛮缠、医疗纠纷层出不穷等现实问题一次次地打击着他们。在这种巨大的压力下,年轻的医生们仍然在为理想拼命挣扎:郑艾平的护士女朋友小蕾因为医闹被打伤后愤然辞职,也因此两人分手;二师兄霍思邈身为名医之后,与演员小芹热恋却遭遇娱乐圈“潜规则”,好心救治重症病患赖月金虽然手术成功,却最终没能挽救其年轻的生命;大师兄刘曦宅心仁厚,处处为病患着想却时常招致误解与非议,自己的女儿还因肾衰竭徘徊在死亡线上。

《心术》中还有一位有趣的医务处长陈医生,他医术不高但情商很高,与病人沟通交流非常融洽,所以得到众多病人的信任与追捧。还有



一位漂亮的外科医生“孤美人”,以前因为对病人冷漠、不苟言笑而遭致很多投诉,在自己经历了甲状腺癌手术后,因为亲身体会了病人的苦衷而性情大变,对待病人热情周到。从这些情节也间接看出其实病人对我们医生的要求并不高,只要注意沟通,“他痛苦的时候你皱眉头,他气愤的时候你表示同情,说话的时候语气客气点,病人哪还好意思投诉你?”我突然想起有一个调查结果显示,小朋友们都知道的礼貌用语——“你好,请,谢谢,对不起,再见”十字文明用语在医生这个群体却缺失了。其实病人推开门时我们医生说一声“你好”、“请坐”,病人走的时候说一声“再见”,这些都不是难事,但都能体现我们医务人员具备这种“尊重病人”的意识和素质。

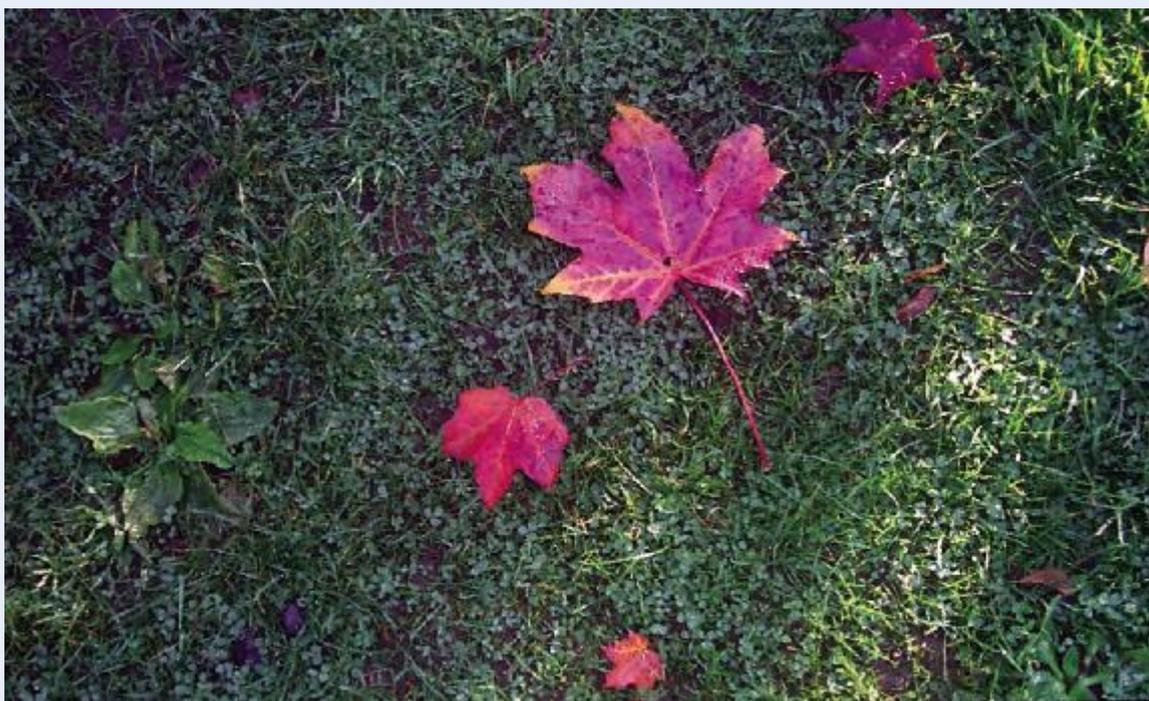
据说作者六六分别以患者和医生的身份“卧底”上海的大医院半年,试图去揭开中国医患关系恶化的根源。几个月的蹲点考察,在与医生、护士、病患等近距离接触后,六六说,“我想做的就是消融医生和患者之间的坚冰,现在,医生形象有点儿被妖魔化了,无良医生不是没有,但大多数和你我一样,是一群有道德素养、善恶分明的人。我想,鼓励和赞美的力量远远大于批判。”

如今医患关系的紧张对立是因为缺乏信任,而缺乏信任又是从隔阂开始的。《心术》作为一种有效的沟通载体,呼吁多一些信任多一份爱,把缓解医患矛盾寄托于人际信任伦理关系的重建,这是一种值得推荐的方式。◇

秋 韵

◇ 瑞金医院灼伤整形科 方培耀

枫叶红了
 晨露的凝重终于让它们回到了大地
 朝晖透过枫林洒落在这些枫叶躺着的草地上
 秋天来了
 这个让人们开怀的季节,它有着丰满的收获
 这个让诗人感伤的季节,它有着萧瑟的时光
 一年四季,春夏秋冬
 春蓬勃向上一片生机盎然
 终被万物鼎盛的夏所取代
 但果实却在秋天才能获得
 虽然寒冷的冬天不日而至
 冬天难道是时间的终结者?
 伟大诗人 Shelly 如此感慨:
 If winter comes, can spring be far behind?
 (冬天来了,春天还会远吗?)
 大自然生生不息,似乎没有让我们悲观的理由
 于是,红红的枫叶飘落在洒满晨光的翠草绿地上
 带给了我们美的感受





有食堂真幸福

◇ 瑞金医院核医学科 陈刚

每天早晨,为了获得宝贵的车位,总是早早地就来到医院。时间早就能去食堂,来一碗热腾腾的粥,加上两个包子,就着酱菜或是咸蛋吃得很舒服。也可以换换口味,花卷、油条、大饼、小馄饨都有。葱油饼是稀罕货,每一出炉,总是被一抢而空。每天都在食堂吃早饭,总也吃不厌。

中午饭还是在食堂解决,喜欢曝鱼面加块素鸡,地道的上海口味,很快、很方便。偶尔晚归,晚饭也能在食堂吃,虽然晚上的选择少一些,但吃饱肚子不成问题。

犹记得在二医读大学的时候,3角7分的大排加4分钱的菜汤,4角1分的中饭至今回味无穷,食堂对于每个读书人来说都不是陌生的。

曾几何时,我们告别了学生时代,许多高中同学都成了白领。工资不低,但吃午饭却成了问题,因为没有食堂。这时的我总是心中窃喜,因为我们的瑞金医院有值得骄傲的食堂。曾经有朋友来找我做体检,完了我请她吃饭,她一定要去我们食堂吃。我问她为什么,她说医院的食堂让她放心,仿佛特别安全似的。也是的,在这吃什么都有点担心的今天,我们瑞金的食堂还是很令人放心的。

我们每天吃着食堂,可能已经有点审美疲劳了,但设想一下没有食堂的生活还真是不方便,也费钱。亲朋好友听说瑞金医院有这么大的食堂,总是很羡慕的。其实在瑞金食堂吃饭的人中有些就是附近的居民,我就认识这样的一个人,住在医院附近,每天早饭都是在我们食堂吃,我们的食堂真是功德无量啊。

吃着食堂,感受着作为瑞金人的温暖,幸福的感觉油然而生……◇

不眠之夜为舟曲

◆ 瑞金医院神经外科 韩晓霞

2010年8月7日夜22点左右,我刚到医院准备接班,这是我作为新职工的第一个夜班,此时正是大家即将入眠的时刻,不幸又再次无情的降临,舟曲特大山洪泥石流灾难爆发了……

2010年8月15日5时28分,天安门广场下半旗,对甘肃舟曲特大山洪泥石流遇难同胞表示深切哀悼。这是继2008年5月汶川地震和今年4月玉树地震后,国旗第三度为普通国民而降。

一大早接班前大家就在说:唉,甘肃舟曲发生山洪泥石流,天哪,这灾难何时能停一停啊?所谓天灾背后,究竟有没有人祸因素?今后能否避免甚至杜绝类似这样的悲剧再度发生和上演?没人知道,作为医务人员的我们只能尽力而为,做一些自己应有的努力和贡献。

下班打开手机,上网就是一条条令人心酸的报道和照片:武警战士王伟,在爱妻生命面临威胁的最后时刻却无能为力,堂堂男儿在救援现场热泪长洒;一位伤心的父亲在失去几乎所有的亲人之后,为遇难的爱女最后一次扎起辫子;一位英勇的母亲在绝境面前,为她年仅4岁的幼子,不可思议地完成8小时的生命托举……一幕幕感人至深的画面令人唏嘘。而国家领导人,以古稀之龄在满目疮痍的灾区不停地奔走、呼吁、勉励、喊话,那充满焦虑的面容,那动情真诚的关怀,使躺在床上的我久久不能入眠。似曾相识的画面,给我的感受尤其复杂,不禁在心底又一次为这些不幸罹难的生命悲呼哀叹。

每逢这样的国难当头,我总极度痛感于自己的渺小和微薄,虽然医院也组织各科室捐款,大家能尽一点绵薄之力,但我们至少拥有这么一颗为他们深深祈祷和祝福的热忱的心。

我一直都坚信,经历对于个人来说,不论是幸福还是磨难,始终都是一笔不可或缺、弥足珍贵的财富。当突如其来的灾难不期而至地降临,生生毁灭掉一座座原本和谐美丽的家园,拆散一个个甜蜜、温馨的家庭,夺去如此众多鲜活灵动的生命,我们何幸,竟然可以健健康康、团团圆圆地生活在这个或许并不十分完美的世界!

作为护士有无数个不眠的夜晚,而这个夜晚却是终身难忘! ☒





《唐山大地震》 观后感

◇ 瑞金医院骨科 班秋云

唐山,这个城市在我的心灵深处始终是最牵挂的地方。33年前,我作为第三批救灾医疗队到了地震灾区的第一线——唐山,历经了9个月的抗震救灾工作。

唐山,这个原来并不熟悉的名字,并不了解的城市,但是30年来我时常想起它,只要有唐山的新闻报道或是报刊杂志,我都要看,因我很想知道现在唐山人过的好吗?经历过地震的唐山人好吗?我们救治过的病人好吗?唐山建设的怎么样了,因为1978年医疗队离开的前夕新唐山的选址及建设已经开始了,那时候就特为唐山人高兴。在物质匮乏的那个年代,这个建设速度已经算很快了。

30多年后的今天,冯小刚导演将这灾难性的事件搬上了大银幕,电影《唐山大地震》上映了。1976年那时没网络没电视,人们并不完全了

解当时的唐山大地震给予我们的震撼。许多看完电影回来的人们都说电影是如何的感人,如何的催人泪下,甚至有人说他从电影一开始就流泪了,一直哭到结尾。于是带着期待和兴奋,我也走进了电影院。

故事以唐山大地震为背景,讲述了一个家庭在经历灾难后的聚散别离。这个家庭在经历了大地震以后,每个人的命运都发生了改变。母亲失去了爱她的丈夫和她心爱的女儿。姐姐流落他乡被别人收养,心中留下了被母亲抛弃的阴影,也是她这辈子心中最深的伤口。弟弟在地震中失去了一只手,成为了残疾人,也让母亲觉得愧疚不已。虽然母亲在大地震中毫发无伤,但是心灵的创伤却是最大的,用剧中人的话说就是“心死了”。

就当所有的观众都为他们的境遇感到悲伤的时候,峰回路转,老天冥冥中安排了他们的重逢。当女儿最终原谅了母亲并向她下跪忏悔的时候,我的眼泪夺眶而出。时空似乎倒转,带领我们回到那时候的唐山,让人们重新回忆起那悲伤的过往。我想起了那些我们在抗震医院里救治过的病人,我真希望他(她)们能像电影里的故事一样找到亲人,得以团聚。

影片的结尾处播放出了一面纪念墙,密密麻麻得刻着那些逝去的人们名字,在缅怀那些人的同时,更提醒我们珍惜现在,珍惜我们幸福的生活和美好的生命。

走出影院门口,我的眼眶依然是湿润的。作为一名曾经参与过唐山大地震后医疗支援工作的医务工作者,我内心的感触与别人又有了许多不同之处。当年,我作为骨科的护士来到唐山工作,面对的是满目疮痍的大地和身心俱创的病人。在那个缺医少药的时代,我与我的同事几乎每天都超时工作,积极救治因地震而受伤的患者。虽然环境很差,条件很艰苦,可我们依然忘我地工作,因为我的脑海中时时刻刻在提醒自己,与那些在地震中遇难的人和那些失去亲人的患者相比,我所吃的这点苦又算得了什么呢。如今虽然已经过去了30多年,但是往事历历在目。特别是观看了这部电影以后,让我感觉回到了那个曾经大家同甘共患难的地方,那个奉献自己青春和热情的时刻。经历地震后的唐山人让我最记忆深刻的不是他们的悲伤和绝望,而是他们坚定的眼神和勇敢面对未来的勇气,正是这样可贵的精神才让他们建设起了新唐山,同时也激励着我的工作。

唐山始终是我牵挂的,有机会一定去看一看! 📺

2010 年第三季度 行业动态

◆ 瑞金医院 宣传科

7 月

7月3日,中共中央政治局委员、中央书记处书记、中央组织部部长,中央创先争优活动领导小组组长李源潮同志主持召开了医药卫生系统创先争优活动座谈会。他提出,开展创先争优活动关键在于发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,做到有动力、好参加、见实效。

——《健康报》

卫生部委托国家食品安全风险评估专家委员会系统评估了我国不同地区居民碘营养状况的潜在风险。评估结果表明:从人群尿碘水平和膳食碘摄入量两方面评价,我国除高水碘地区外,绝大多数地区居民的碘营养状况处于适宜和安全水平,沿海地区也不例外;食盐加碘并未造成我国居民的碘摄入过量;我国居民碘缺乏的健康风险大于碘过量的健康风险。因此,继续实施食盐加碘策略对于提高包括沿海地区在内的大部分地区居民的碘营养状况十分必要。

——卫生部网站

7月18日,第18届世界艾滋病大会在奥地利首都维也纳举行。来自世界各地的政府代表、专家、医务工作者、非政府组织和企业界人士等约两万多人出席会议。会议的主题是“行动起来,维护权利”。联合国秘书长潘基文发表了电视致辞。他们呼吁各国继续高度重视艾滋病防治,并尊重和保护艾滋病患者的权益。

——卫生部网站

7月28日是世界卫生大会决议通过的第一个世界肝炎日。我国在首个世界肝炎日着重关注丙肝。卫生部有关部门负责人表示,针对丙肝感染人群逐年增加、公众对丙肝认识不足、医务人员丙肝防治意识不强、丙肝基础研究相对薄弱等问题,下一步我国将加强对公众的健康教育工作;建立完善丙肝病毒监测检测体系,以实现丙肝的早发现、早诊断、早治疗;加大对高危人群的干预力度,控制丙肝经血、经性途径传播;加大对

医疗卫生人员的技术培训和院内感染的控制;加强丙肝科学研究等。

——《健康报》

为总结全国免疫规划、消除麻疹和疟疾工作进展,交流各地工作做法和经验,全面部署下一阶段工作,卫生部于7月29日在贵州省贵阳市召开全国消除麻疹和消除疟疾工作会议。卫生部部长陈竺出席会议并讲话,卫生部副部长尹力、世界卫生组织总干事陈冯富珍、贵州省省长林树森等出席了本次会议。会后,陈竺部长及陈冯富珍女士出席了媒体见面会,就记者关心的问题进行了作答。

——《人民网》

8 月

为深入贯彻落实中央关于深化医药卫生体制改革精神和决策部署,全面完成2010年度医改工作任务,卫生部近日作出部署,要求各地加紧落实疾病预防控制和农村卫生服务相关工作。在疾病预防控制方面,卫生部提出,一是要精心组织,促进医改疾病预防控制工作任务全面落实。二是要科学管理,全面提升履行疾病预防控制职责的能力。三是要积极探索,认真研究解决医改工作中出现的困难与问题。在农村卫生服务方面,卫生部提出,一是要提高乡镇卫生院门诊利用率。二是要开展农村卫生人员培训。三是要推进乡村卫生服务一体化管理。四是要建立农村居民健康档案。

——卫生部网站

8月20日,中非共和国卫生部举行仪式,为即将离任的我援中非第十三批医疗队队员授勋。中非卫生部部长多罗戈、外交部长代表等政府官员,我国驻中非大使石虎以及中非医疗卫生界人士共70余人出席仪式。

——卫生部网站

8月31日,舟曲县人民医院等医疗机构和

舟曲县疾病预防控制中心、县卫生监督所、县妇幼保健站均已有临时办公场所，恢复了正常工作，标志着舟曲灾区过渡期医疗卫生服务已完全进入正轨，有效运行。卫生部派出的防疫专家组继续驻扎在灾区，指导和协助当地卫生部门全面落实各项灾后卫生防疫措施，努力实现“大灾之后无大疫”的目标。

——卫生部网站

9月

为加强科研诚信建设，营造自主创新良好氛围，提升医药卫生科研人员科学道德素质，卫生部决定于9月至12月在医药卫生科研机构和承担科研、教学任务的医疗卫生机构组织开展科研诚信宣传、教育活动，活动的主题为“遵循诚信指南，坚守道德规范”。

——卫生部网站

在海峡两岸海协会、海基会签署的“海峡两岸食品安全协议”框架下，海峡两岸食品安全主管部门于9月6日~8日在台北召开了第四届海峡两岸食品安全业务主管部门专家会议，就两岸食品安全信息通报、食品安全风险监测与评估管理体系、食品标准制定、保健食品管理、食品中农药残留的检验等议题进行了交流。会议在食品中毒和食品安全信息通报、农药残留标准与监测等方面达成了共识，并同意于今年11月底或12月初，在台北召开“海峡两岸保健食品及原料研讨会”。

——卫生部网站

日前，卫生部派出16个工作组，分赴30个省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团，开展麻疹疫苗强化免疫活动督导。督导情况显示，截至目前，接种工作本着“质量、安全第一”的原则有序进行，情况良好，没有出现事故和其他不良事件。

——《健康报》

9月22日-23日，卫生部部长陈竺陪同温家宝总理出席了在纽约举行的联合国千年发展目标高级别会议、艾滋病专题讨论会和千年发展目标妇幼健康战略启动仪式等一系列活动。在纽约期间，陈竺部长还会见了全球抗击艾滋病、结核病和疟疾基金执行主任卡察契金（Michel Kazatchkine）等国际组织官员，并接受了《华尔街日报》记者的采访。

——卫生部网站

“上海在推进深化医改中，探索在一个全市公共平台上，建立统一培训标准、要求和考核的新型住院医师规范化培训工作已正式启动和实施，招录的1831名医学毕业生将在被确立的本

市39所培训医院基地接受为期3年的培训。”这是市卫生局于24日召开本市住院医师规范化培训实施动员大会上发布的消息。据悉，该项工作的推进与实施，标志上海在积极推进医改，培养造就一支高素质医师队伍取得的重大突破与进展，卫生部部长陈竺专门发来贺信，沈晓明副市长出席会议并作重要讲话。

——上海卫生网

上海卫生系统要以“名医大家”精神为动力，深入开展世博先锋行动，确保圆满完成世博会后半阶段医疗卫生保障工作。9日召开的“学名医大家、创世博先锋”主题活动座谈会暨《名医大家》光盘首发式上向全市16万医务工作者发出的服务保障世博后半程动员令。会议由市委宣传部、市卫生局联合举办。市委宣传部副部长、市文明办主任马春雷、市卫生局局长徐建光等各界人士出席了本次会议。

——上海卫生网

9月27日，“全国城镇环境卫生标准化技术委员会及住建部城镇环境卫生标准技术归口单位工作会议”暨“市容容貌及户外广告设施技术标准宣贯会”2010年度工作会议在上海市环境工程设计科学研究院有限公司召开，来自全国城镇环境卫生标准化技术委员会委员以及住建部城镇环卫标准技术骨干单位、咨询专家逾40人参加了此次会议。

会议开通了全国环境卫生标准化管理网站（<http://huanke.com.cn/bz/>），这标志着市容环境卫生行业全国性标准信息发布平台已最终建成。

——上海政府网

9月20日是第二十二个全国“爱牙日”，今年的活动主题为“窝沟封闭，保护牙齿”，旨在普及口腔卫生保健知识，推动全社会关注儿童口腔健康。

近年，全市高度重视儿童口腔健康，各级卫生部门不断努力，积极改善上海儿童口腔健康状况。通过实施第二轮公共卫生体系三年行动计划口腔公共卫生项目，贯彻市妇儿委《上海儿童“十一五”发展规划》等，积极开展儿童口腔健康检查建档、免费龋病预防性充填、有效刷牙健康教育以及儿童口腔健康监测等措施，覆盖全市150万3-15岁儿童。据本市口腔卫生专业机构监测数据显示，本市5岁儿童乳牙无龋率为35.10%，12岁儿童牙周健康人数率为60.66%，分别较2005年提高6.8%和5.2%，儿童口腔健康水平位居全国前列。

——上海卫生网

征 稿

ZHENG GAO

《瑞金医院报》、《瑞音》杂志诚征志愿者

作为瑞金医院文化建设、思想交融和心灵碰撞的重要阵地,《瑞金医院报》和《瑞音》杂志需要您的关注和支持。我们现在正在进行志愿者的招募。凡对报刊杂志有兴趣,热爱文学,富有责任心的员工,都欢迎加盟我们的队伍,和我们一起进行院报、杂志的采访、撰稿、编辑和发行等工作。这里将为您提供展现才华的空间,也是您以文会友的平台。

我们真诚地期待着您的加盟。

联系方式:

章米力:64370045-665828

院内 BP 机:64370045-8-673

Email: milly_changsh@yahoo.com.cn

丁燕敏:64370045-665864

院内 BP 机:64370045-8-382

Email: ymding985@126.com

《瑞音》编委会

主 任: 朱正纲 严 肃 李宏为

副 主 任: 杨伟国 胡翊群

成 员: 宁 光 沈翔慧 徐树声

顾 勇 倪黎冬 谢 冰

孙菊英

《瑞音》杂志 理事单位

上海交通大学医学院附属瑞金医院

上海瑞金医院卢湾分院

上海瑞金医院集团闵行医院

上海瑞金医院集团台州中心医院

上海瑞金医院远洋分院

《瑞音》编辑部

主 编: 倪黎冬

副 主 编: 章米力 丁燕敏

美术编辑: 丁 芸 许海涛

责任校对: 朱 凡 管 樑

编委会地址: 上海瑞金二路 197 号

邮政编码: 200025

联系电话: 021-64467172

021-64370045*665862

021-64370045*665828

传 真: 021-64667172

E - mail: milly_changsh@yahoo.com.cn

ymding985@126.com