

输液室里放音乐 病房里学手指操

市卫生局推广10条细节服务举措,本区多家医院已陆续推出各自的“精细化”举措

■记者 毛信慧 文/摄

本报讯 在输液室里播放背景音乐,舒缓病人就医压力;在病房内教做手指操,帮助病人康复;向出院病人提供“医患联系卡”……2月16日,上海市卫生局向全市卫生系统推广10条细节服务举措,期望从“一个细节”、“一句医嘱”中,提升医疗服务质量,赢得患者的满意和尊重。

记者从杨浦区域内多家医院了解到,不少医院已从去年开始对照医疗服务的薄弱环节和病人反映较集中的问题,陆续推出了各自的10条“精细化”举措,实行后深受病人及家属欢迎,如今,不少已被列入市卫生局推广的10条举措。

举措凸显人性化特点

记者来到新华医院,发现了许多细节变化。在检验科,对于那些坐着轮椅和躺椅等行动不便的特殊患者,窗口工作人员会主动到窗口外为患者进行抽血。在手术室的家属等候区,

电子屏能通过各手术间的电脑系统,实时动态地显示出患者的手术情况及术后去向,以便家属及时获知。在眼科病区,医务人员会主动搀扶视力状况不好的患者从病床到检查室进行眼部检查。

在江浦社区卫生服务中心,输液室以往的嘈杂被悠扬的音乐所取代,不少病人正闭目养神,原本大声交谈的也不由自主放低了音量。在住院病房内,有些老人长期卧床,外出活动很少,病房护士便会经常在下午走进病房,教这些老人一起做手指操,帮助其康复。这些细小的改变,让患者们感到很贴心。

不过这10条举措,大部分医院并没有全部实行。按卫生局要求,为了保护隐私,今后医院在叫号时需要把病人名字中间的一个字用星号代替,部分医院认为,这可能会给老年患者带来不便,不少患者也表示“怕和自己类似名字的人搞混”。而对于10条措施中提出的冬天B超室耦合剂要经过温热后操作,则有业内人士担忧,对耦

合剂加温可能会缩短B超探头的使用寿命。

医院方面表示,10条服务措施是为了更好地服务患者,医院会积极与患者沟通,努力使服务更人性化。

服务提升的背后是换位思考

一走进安图医院的门诊大厅,就会见到志愿者们忙碌的身影。医院近年来在门诊大厅添置了许多自助设备以方便患者,如挂号机、检验报告打印机、出院报告打印机、自动血压仪等,可作为一家地区性医院,患者主要以延吉新村、长白新村、五角场镇等地的老年人为主,对这类“高科技”设备往往望而却步。

如何让便民设备真正发挥作用呢?通过与卫校的对接,医院引进了社会志愿者的力量,对病人使用设备进行指导。如今,不少老年患者也非常乐意尝试这些“高科技”设备了,据悉,平均每日有1800余人来使用自动血压测量仪。

安图医院院长周明成认为,此次



上海市公布的10条举措只涵盖了细节服务的一小部分,“服务提升的背后,其实是医院思维方式的转变,通过换位思考,医院站在患者的角度考虑病人有什么样的感受,需要什么样的服务。”

菜价未受大雪影响 稳中有降

■实习生 郑潇萌

本报讯 2月19日,申城普降大雪,也是“杨浦区迎春惠民特价蔬菜供应”结束后的第一天,区商务委相关负责人一大早就前往本区的几家主要菜场,实地了解菜价情况。综合各菜市场上报情况来看,全区整体菜

价稳中有降,并未出现大幅波动。

据不完全统计,目前20个品种的平均价为2.52元/500克,低于全市平均价2.98元/500克,较春节7天平均价(2.74元/500克)下降8.03%。截至19日,大众蔬菜品种中,青菜售价1.58元/500克,大白菜售价1.22元/500克,菠菜售价3.12元/500克,较春

节长假期间分别下降了11.73%,6.87%和9.3%。

虽目前菜价有所下降,但区商务委相关负责人表示,因天气的后续影响,及经营菜品销售的来沪务工人员并未全部返城,在接下来的一段时间内,菜价会有小幅上涨,但持续时间不会太长,元宵节前后将趋于平稳。

样机“三包”服务不可少

即使是商家宣称“不退不换”,也不能免责

■记者 刘竹一

本报讯 “样机特惠”、“出样折扣”……家电卖场的货架上常常能看到这样的标签。“样机”打折后比正品便宜不少,不少精打细算的消费者愿意购买此类商品为家庭节省花销。然而,消费者陈小姐日前购买了一部苹果手机(样机),却出现了“三包”问题。

去年8月,家住纪念路的消费者陈小姐在某通信设备有限公司花费3000多元购买了一部苹果手机样机。没想到,几天后该手机就出现了无法激活、黑屏等问题。为此,陈小姐拿着手机来到商家反映交涉,对方却表示消费者购买苹果手机样机时已签过销售确认单,写明样机不退不换。陈小姐不能接受商家的解释,投诉至区消保委寻求帮助。

在调解过程中,区消保委认为,由于样机经过商家一段时间的展示使用,对其质量、性能、外观等方面会有一定影响,因此商家会给予折扣。

根据相关规定,只有商家在发票上注明“处理品”的商品才不享受“三包”服务,否则即使是商家所销售的样品机,也应与正常商品一样,享有“三包”服务。而《产品质量法》中也规定,样品机如果出现质量问题,应该保证同样的售后,即使是商家宣称“不退不换”,也不能免责。在本案例中,商家出具的发票上未标注“处理机”字样,所以“样机不退不换”的说法涉嫌“霸王条款”,侵犯了消费者的合法权益。

经区消保委调解,商家与苹果公司售后服务部门联系协商后,同意为消费者调换一部新手机。

在此,区消保委提醒广大消费者,在购买样机时首先要详细了解样机的使用情况、损耗程度以及安全使用年限等信息,再决定是否购买。其次,注意仔细检查样机的外观、关键部件是否有严重磨损、维修、拆卸痕迹,与商家当场确认并作记录。最后,在付款签单时,谨防商家擅自添加“样机不退不换”等限制条款。



2月19日,上海遭遇大雪,为应对恶劣天气条件下“上班流”、开学首日“学生流”叠加的早高峰,杨浦交警支队的民警们在辖区内交通要道指挥排堵,使车辆有序通行,确保辖区道路畅通。 ■诸德清 周琳

针对雨雪天气,区绿化市容局启动应急预案

环卫工凌晨扫雪 除积雪14吨

■记者 毛海萍

本报讯 2月19日,雪花纷飞,道路积雪。针对当日的雨雪天气,区绿化市容局立即启动应急预案,及时采取措施,保障市民出行安全。记者从

区绿化市容局了解到,当日凌晨4点左右,600余名环卫工人拿着铁锹,扫把上街除雪,在区域内各主次干道上全线作业,及时消除路面的安全隐患。“人行道、医院、学校、公交车站等地方是人群较为密集的区域,也是铲

雪的主要地段。”相关负责人表示。到早上9点,共清除积雪14吨。

另据了解,当天上午,全区13座公园所有游艺机停止运营,有近百名工作人员参加了铲除道路、地面积雪行动。

哈佛大学和复旦大学合作研究揭示: 东亚人为什么更容易出汗

本报讯 在所有的动物里,人类是最会出汗的。最近哈佛大学和复旦大学的研究者合作发现,东亚人特有的一个基因变异使得东亚人更容易出汗。

变异出现在3万多年前

研究者通过研究一个被称为EDAR370A的东亚人特有的基因变异,发现这个变异出现在3万多年前的东亚,并且改变了东亚人祖先的汗腺和毛发的密度、毛发粗细及牙齿特征。由于这个变异具备与环境适应的生存优势,它在人群中的比例迅速增加。该研究成果作为封面论文发表于2月14日出版的国际权威学术期刊《细胞》(Cell)杂志。

该课题组的汪思佳教授介绍说,这个基因变异约三万年前产生于东亚人群,最终在中国汉族人群中达到近95%。复旦大学的科研团队通过分析2500名汉族志愿者,发现具有这个变异的个体的汗腺密度高了约15%,毛发更粗,而且牙齿形状也有变化。

哈佛大学的合作者通过动物研究证实,这个基因变异确实会影响汗腺和毛发的发育。

是适应新环境的产物

论文通讯作者之一、复旦大学现代人类学教育部重点实验室主任金力教授指出,东亚人的祖先3万多年前来到东亚时,最先到达东南亚。出汗能力的提高,使得我们的祖先能够更好地适应湿热环境而生存下去。所以,这个基因变异是东亚人类适应新环境的产物,而这种对环境的适应性进化正是产生当代人群间差异的重要机制之一。

金力教授强调说,这次研究揭示,单个基因变异可以同时影响人类的多个形态特征。所以,为数不多的基因变异可能导致东方人与其他人种的形态差异。

这个研究的结果,对发现决定东亚人群特征的形成具有重要意义。该团队将继续从多学科角度进一步研究,最终揭示不同人种形态差异的生物学机制。 ■傅丹