

上海十院门诊药房不断提升服务品质，让患者感受到来自药师的关心

只因药师一句话，患者填了特殊『投诉』表

医线故事

■本报记者 李晨琰

将医院门诊投诉记录表上的“投诉”字样划去，67岁的陈阿姨认真写下“表扬”二字。她想夸的，是上海市第十人民医院门诊药房药师盛宇佳。

而这封特殊的表扬信背后，没有惊心动魄的医患故事，一句简单的用药提醒，便让年近七旬的老人感动了许久。

在这家大型三甲医院，每日平均开出7000余张处方。据测算，每名药师平均一年要处理近9万张处方，审方、配方、复核、发药，每个环节都要细之又细。在高强度的工作下，他们还能不断收到口头表扬或表扬信。这群药师们，做对了什么？

一些细节动作，让患者感觉“被重视”

陈阿姨因眼疾到上海十院就诊，诊疗结束后医生开具了两款药物：玻璃酸钠滴眼液和维生素A棕榈酸眼用凝胶。对老人而言，这是一次寻常的就诊，但到药房取药时，却发生了细微变化。

接过陈阿姨的配药单，盛宇佳在发药时主动告知，“阿姨，维生素A棕榈酸眼用凝胶需要放冰箱冷藏保存”。这让老人感到有一些意外，“以前觉得药房工作人员就是发发药，没想到小伙子这么热心”。她随即问道：“玻璃酸钠滴眼液不需要冷藏保存吗？我一直都是放冰箱保存的。”

面对陈阿姨的疑惑，盛宇佳耐心解答，不仅从药物性质上讲清楚玻璃酸钠滴眼液不需要冷藏保存的原因，他还提醒老人，滴眼液一旦开封，不能使用超过1个月。

不到一分钟的沟通，陈阿姨却十分感动。为此，她专程跑到门诊药房办公室，在投诉记录表上写下这封特别的表扬信，就为了夸一夸这个热心肠的小伙子。

2021年，十院门诊药房启动自动化建设，先进的智能设备提升了药师的工作效率，缩短了患者取药等候时间。团队也开始思考一个新问题：如何提升服务品质，让患者更加满意。

在上海十院门诊药房班组长王益富的电脑里，存着不少感谢信。有的老人因药师主动为其拎开塑料袋而感动，有人因药师认真而又仔细的回复而感到“被重视”，更有人仅仅因为一个笑容、一句问候而感到暖心。

“让患者感受到来自药师的关心，这点很关键。”这群药师找到了破题的“钥匙”。

多问一句，是药师的“分内事”

对于大多数患者而言，取药几乎是门诊就医的既定环节，可却只有少部分患者和家属能准确叫出“药师”或“临床药师”，多数人对药师这份职业并不熟悉。这一点在表扬信上亦能体现，患者称其为“医生”“护士”，甚至是“工作人员”。

实际上，药师的工作很重要。“药师把着用药安全的最后一关。”王益富告诉记者，在短暂的时间内，药师要审核处方，判断药品、用法、用量等是否准确，确保从手上出去的每一盒药都没有差错。换个角度看，药师的工作远没有常人想的那样简单。

盛宇佳记得，自己初到药房工作时，是整个团队中发药最慢的药师，他的窗口前总是大排长龙。“面对近千种药品，当时还没有那么熟悉，首先要保证不出错，只能减缓速度多检查几次。”尽管如此，没有一名患者抱怨等候时间长。因为他对患者总是笑脸相迎。

“患者最常问的三个问题，XX药还有没有？药品应该什么时候吃？药品带回家以后应该如何保存？”盛宇佳总是耐心解答患者的疑惑，有时甚至会抢先一步，对孕妇、儿童、老年人的用药安全给出更多提示。

小小一盒药，藏着许多“学问”。盛宇佳举了个简单的例子。不少人都知道青霉素过敏必须禁用青霉素，但换一个药品名称，如阿莫西林，很多人就不一定清楚这是青霉素类药物。所以，每当配药清单中出现此类药物，盛宇佳总会多问一句：“您青霉素过敏吗？”也许有人觉得多一事不如少一事，但他很坚持，“这就是我们的分内事”。

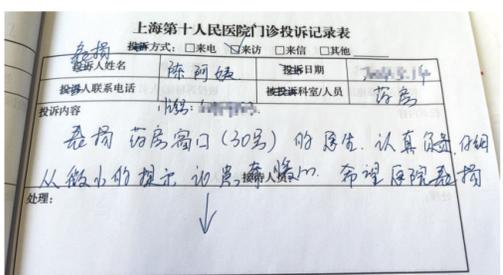
一张配药清单，附加一份用药指导

药师能做的远不止于此。在十院就诊，当患者拿到配药清单的同时，还能获得一份用药指导。

40岁的孙先生因腹痛就诊，配了艾司奥美拉唑肠溶胶囊及双歧杆菌三联活菌胶囊，看着配药清单上的二维码及“扫码获取用药指导”字样，他有些意外。扫一扫后，用药交代果然出现了——肠溶胶囊在饭前至少1小时整粒吞服，三联活菌胶囊在饭后半小时温水服用。“清晰明了，很贴心。”孙先生说。

2022年，十院药房启动以在线用药指导和在线药物咨询为主要内容的“用药云”项目。历时3个月，药师们完成了用药指导数据库建设，共包含740种药品的服药时间、服药方法、服药注意事项、与其他药物(食物)间相互作用、药品保存条件等知识。“药品说明书内容详尽，包含告知医务人员、管理者以及患者的所有信息，我们特别将告知患者的那部分内容摘出来，做精细的整理和凝练的表述。”王益富说，项目上线以来，累计扫码已超2万人次。

互联网服务不断跑出加速度，药师们也没有遗忘不熟悉电子设备的老年人，药房依然保留了电话咨询热线与现场咨询窗口。在记者采访时，电话响个不停，这条热线确实很“热”。在无人场景渐成风口的当下，这种人与人之间互动的温度，弥足珍贵。



陈阿姨在投诉记录表上写下特别的表扬信。(院方供图)

对接临港新片区产业发展，上海电机学院调整学科布局，本科专业与“三大先导产业”“六大重点产业”关联度达82.2%

产教融合服务“年轻的城”，学科紧贴产业落子

■本报记者 吴金娇

一座蓬勃的“年轻的城”，离不开高校硬核科技的赋能，离不开一批“年轻的人”。地处临港新片区的上海电机学院感受尤深：到企业调研，总听到缺人、缺技术的呼声。部分企业甚至直接向学校“要人”，希望“手把手”培养飞行器维修等人才。今年，该校已向教育部申报飞行器运维工程本科新专业，这是该校近年“超常规”布局专业对接产业发展的缩影之一。

充分发挥高校作用，推动高校对接临港产业发展，上海电机学院院长龚思怡说，当前，上海电机学院正强调从需求端出发，调整学科布局、学制安排和人才培养方式，促进产教融合发展，“临港需要什么人才，我们就办什么专业，最快做好供需对接。全校正在以钉钉子精神奋力向具有航空航天特色的全国示范性应用技术大学目标迈进，力求高质量服务国家、临港新片区的发展需求。”

优化学科布局，与国家战略和区域发展同频共振

作为教育、科技、人才统筹推进的重要结合点，高校如何发挥优势，在产业发展赛道上办出特色、办出水平，这是当前深化教育改革的重要课题。

当前，临港新片区聚焦前沿产业，提出打造“4+2+2”体系，即集成电路、生物医药、人工智能、民用航空四大核心产业，高端装备制造、智能新能源汽车两大优势产业，氢能、绿色再制造两大未来产业。面对产业发展需求，上海电机学院积极调整学科布局。

近年来，学校增设智能制造工程、新能源汽车工程、光电信息科学与工程、人工智能、大数据科学与技术、飞行器制造工程、机器人工程等重点产业所需学科专业。目前，全校45个本科专业中，37个专业与上海市



上海电机学院采用“3+1”模式与春秋航空公司等企业共同培养学生。(上海电机学院供图)

“三大先导产业”“六大重点产业”密切相关，占比达82.2%。这一数字，还在持续提高。

上海电机学院对接临港产业发展，一来有近水楼台的区位优势；二来，在机械工程、电气工程、材料科学与工程三大主学科的加持下，学校在高精尖领域积累深厚。

“学校发展计划明确提出，每年申报的三个新专业中，至少一个与航空航天产业相关。”上海电机学院副院长王宏志透露，学校2025年计划申报飞行器适航技术、飞行器控制与信息工程本科新专业。同时，全校硕士学位点数量会进一步增加，研究生招生规模会进一步扩大。

校党委书记鲁雄刚表示，学校正统筹学

科专业布局与校区功能布局、师生规模与培养体系、发展规划与办学条件、存量与增量等关键环节，将学校发展规划与国家战略和区域发展同频共振，助力临港新片区国家产教融合试点核心区建设。

在车间直击“一线真问题”，产教融合掀人才培养方式之变

深度促进产教融合发展，不仅体现于学科布局的优化调整，还反映在学制安排和人才培养方式的进一步变革。

今年9月，上海电机学院卓越工程师学院首批100名新生即将入学。和研究生新生

一同而来的，还有更新的人才培养方式。不同于传统的学生坐在教室上课，上海电机学院依托全校7个现代产业学院，将课堂搬到车间里，实现双导师指导下学生驻企培养。并且，学生的课题也源自企业，研究内容就是解决真实生产线上“一线真问题”。

对全校本科生而言，一场更大范围的改革蓄势待发。今年下半年开始，全校将携手积塔半导体等企业，实现工学交替的教学改革。“从前学生往往在大三时集中进行为期1个月左右的实习课，如今，学校将实习延长到一年甚至两年。”王宏志进一步解释，学生在校内学习一段时间理论课，就将进驻企业，到车间当“学徒”，在“真枪实弹”中温故知新。

其实，不论是双导师制度，还是工学交替的培养方式，都源自企业端的迫切需求。

“对高校而言开设新专业最快也需要一年的周期，对部分企业而言，已经等不及了。加强建设产教融合课程是企业‘求才止渴’的佳选。”王宏志说，目前，上海电机学院联合中国商用飞机有限责任公司上海飞机制造有限公司、上海上飞飞机装备制造股份有限公司等企业在全校开设了210门产教融合课程。学校还引入中国工程院院士、北京航空材料研究院研究员赵振业在内的近300名产业界专家、企业骨干联授课程，指导实习实践。

目前，该校双师型教师占比超过70%，由企业导师担任第一导师的比例达20%，未来还会进一步提高。上海电机学院还与知名企业共建300余个实习实训基地，年均培养学生近2万人次。

值得注意的是，近年，该校毕业生留临港就业人数逐年递增，2023届毕业生中共368名扎根服务临港，占总人数的10%，居临港五校之首。“作为一所扎根临港的高校，我们的目标不仅是助力临港打造‘年轻的城’，更要吸引‘年轻的人’，为临港留下人才。”王宏志说。

如何引导具有数学强潜力学生走出“高原”不断飞跃？专家建议——

不设天花板，让资优生成才快人一步

■本报记者 吴金娇

对前5%的学生，确实不能按部就班培养

“现在一谈拔尖创新人才，大家都更关注人才早期识别和选拔。但其实，拔尖创新人才至关重要是培养过程——如何引导具有潜力的学生走出高原期，迎来飞跃期。”日前，在华东师范大学举办的一场数学拔尖创新人才大中小一体化培养研讨会上，上海中学校长冯志刚的发言让与会者深有同感。

拔尖创新人才培养是教育界的热门话题。近年来，高校面向基础学科拔尖创新人才推出的各类培养计划，热度不断上涨。2024年，“强基计划”吸引约92万人次报名，足见热情。北京大学数学科学学院副院长刘若川感慨，2012年他担任北大本科生拔尖计划班的班主任时，选择基础数学专业的学生只有20多人。如今人数早已翻倍，接近50人。但是，拔尖人才究竟如何培养，目前中学和大学都仍在探索中。

“对于前5%的学生来说，培养计划不能按部就班，而是要有一定的超前拓展。”福建师范大学校长王长平认为，所谓拔尖人才，也可以理解为前5%的学生。对他们而言，仅仅靠同年级的教材肯定“吃不饱”。

王长平也是人教社新版数学义务教育教材主编，他坦承：“人教版的数学教材针对的是大部分的学生，同样的内容，对这批前5%的学生来说，太浅！”在他看来，数学拔尖人才的培养既要基于教材，更要高于教材，因材施教、拓展提升。

“而且从时间规划上来看，数学拔尖人才培养最好是9年制。”王长平说，这些学生在初中阶段就有自主完成高中学习的能力。不让他们“超前”，很可能会产生负面影响。

“所谓超前也并非一味地让他们提前

学。”一位小学校长谈到，“举个例子，目前小学数学的课标规定，一年级上学期是教20以内的加减法，只要教师在教学中做一点调整，就能满足资优生的需求。比如，在简单的两位数加减法基础上增加计算步骤，从‘11+3’变成‘11+3-5+2’，就可以达到进一步锻炼数学思维的作用。”

贯通资源，让拔尖人才更快成才

前5%的学生并非考试分数前5%，而是能力和潜质前5%，研讨会现场，大学和中学的校长们、数学专家们不约而同地谈到：学校是育人沃土，不能简单掐尖，再把具备数学潜能的学生集中起来通过分数进行末位淘汰式的竞争，而是要提供与之匹配的资源和资源，用不设天花板的培养方式，让更多热爱数学的学生更快一步成才。

冯志刚谈到，1990年就成立数学班开始探索数学潜能学生培养的上海中学，在过去

34年培养了数学资优学生1200余名。其中，早期表现出超强数学能力的学生大约200多名，在数学研究上特别有天赋的学生仅50多人。在他看来，让数学资优生不断产生飞跃的，除了赋予拔尖人才更具挑战性的课程，教师因材施教至关重要，“我们尤其要呼吁高校、科研院所的专家进入基础教育、高中阶段名师进义务教育阶段担任拔尖学生成长导师”。

现场，专家们还谈到了拔尖创新人才培养的难点。比如，适宜拔尖创新人才培养的环境与氛围如何复制和推广？如何在学生培养过程中做到“放管结合、松紧适度”？“环境与氛围建设相对最难。”刘若川发现，从前，不少申请到国外读研的学生自觉拿到名校offer不易，在读研时相当拮据；反观留在国内读研的学生，力争上游的斗志则差了口气，“因此，近年来北大也在思考，如何让大学生能够心存高远的学术志向和学术雄心，去做世界一流的科研。”

曾福安：为“强三甲”建设划重点挖潜力



■本报记者 付鑫鑫

“事非经过不知难。”在抵达日喀则之前，“援藏”对曾福安来说，只是复旦大学附属肿瘤医院医务部工作的一部分；没想到，去年7月开始，“援藏”成了他工作的全部，“感觉很不一样”。

给徒弟们工作“划重点”

在日喀则市人民医院，曾福安主要工作是医政管理，重点包括“强三甲”医院建设、国考绩效考核、三甲综合医院“复评审”等。

2018年日喀则市人民医院成功升级为三甲医院后，“强三甲”提上日程。学科发展方面，医院五大中心(创伤中心、胸痛中心、卒中中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心)建设，注重各中心综合学科的协调发展和配合。医疗人才培养方面，既要“送出去”，将本地医生送到上海等地进修，又要“请进来”，充分发挥援藏专家作用，签订“师徒”协议，每位援藏专家带教一至三个徒弟。

过去一年，曾福安带教了两个徒弟：琼扎西和蔡静。“同样是医务工作，不同的是两地信息沟通、接受程度不一样。”他总结道，



人物小传

曾福安，中共党员，医学学士、法律硕士，复旦大学附属肿瘤医院医务部质控办负责人，援藏任日喀则市人民医院医务科主任。

曾福安(右二)到拉孜县人民医院调研交流。(受访者供图)

两地需要加强沟通、增进共识。在新形势下，三甲复评审考核指标、国考指标强调闭环管理和信息数据管理，如危急值管理、数据存储自动统计等。“一来，受限于当地患者人数及病种种类；二来，可能没有加强这方面的意识，不太清楚哪些指标需重点关注。”

为此，曾福安给徒弟们、科室同事及全院医技科室“划重点”，“反复地讲，等遇到时，大家不至于措手不及”。

医务培训1100多人次

在“国考”方面，医务科需梳理有助于挖

挖潜力的指标，如复杂手术占比、微创占比、单病种管理、低风险死亡组、并发症等，每月底审核上报。同时，依照《西藏自治区三级综合医院评审标准》指导三甲办对指标进行分工，每月召开推进会。

曾福安每周带队巡查2个临床科室，每周组织一次全院医疗质量培训。“目前，已培训15次，涉及医疗质量及安全、绩效考核等5个主题，累计受众达1100多人次。”他还提及一个细节，PPT展示的内容越详细越好，“文字版内容比口头说述更有效传播”。

曾福安发现，日喀则病人有自己的特点，医务工作不能完全照抄照搬上海经验。如：高原地区，心血管疾病占比较高；作为知名旅游城市，珠峰所在地，受车祸等突发因素影响，创伤病人占比也较高；当地地广人稀，孕产妇转运时间长，危重孕产妇救治尤其需要高效的综合处置等。

据统计，日喀则市人民医院协调各临床科室多学科参与车祸、急危重患者等抢救26次，组织院内多学科会诊52人次，疑难病例远程会诊100余次。

值得一提的是，去年，他接到援藏任务临出发前，妻子体检发现怀上二胎，“你放心去援藏，我一个人没问题，能坚持”。

“12月，爱人在上海分娩。”曾福安动情地说，“都说，援藏是前方一群人，后方一座城。其实就我个人而言，是爱人的辛苦付出和大后方的鼎力支持，我才能全身心地投入到援藏工作中。”

舍小家为大家，“曾福安们”用爱守护雪域高原群众健康。